

ANALISIS PENGARUH MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA HOTEL MERPATI DI PONTIANAK

Lusia Yuyun

Email: lusiayuyun89@gmail.com

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Widya Dharma Pontianak

ABSTRAK

Karyawan yang termotivasi akan merasa puas, dan dari kepuasan tersebut akan meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan, pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja, pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dan pengaruh motivasi terhadap kinerja yang dimediasi oleh kepuasan kerja. Penelitian ini dilakukan di Hotel Merpati di Pontianak. Bentuk penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuesioner, studi dokumenter sebagai alat pengumpulan data. Populasi pada penelitian ini sebanyak 90 orang karyawan Hotel Merpati dan peneliti menggunakan 65 karyawan sebagai responden. Metode analisis data menggunakan warfPLS 6.0 sebagai alat uji. Adapun uji yang dilakukan adalah: uji model pengukuran (*outer model*), uji model struktural (*inner model*), uji hipotesis, dan analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan menunjukkan variabel motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja dan motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

KATA KUNCI: Motivasi, Kepuasan Kerja, dan Kinerja Karyawan

PENDAHULUAN

Perubahan zaman membawa persaingan bisnis menjadi semakin kompetitif. Ini terjadi pada perkembangan industri perhotelan yang semakin maju. Untuk dapat bertahan, pelaku bisnis harus meningkatkan kinerja sumber daya manusiannya. Sumber daya manusia merupakan aset penting yang harus dimiliki oleh perusahaan, yang mempunyai tugas untuk mengelola dan mengorganisir kegiatan- kegiatan agar bekerja secara efektif dan efisien. Menurut Rivai dan Sagala (2011: 1) “sumber daya manusia dianggap semakin penting perannya dalam pencapaian tujuan perusahaan”. Oleh karena itu potensi dari setiap sumber daya manusia perlu dikelola dan dilatih dengan baik agar bisa menjadi nilai tambah bagi perusahaan dalam meningkatkan mutu perusahaan.

Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawan, dan setiap organisasi harus berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan yang ada di perusahaan. Kinerja merupakan hasil kerja seorang karyawan dalam suatu periode

tertentu. Menurut Mangkunegara (2017: 67) “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Kinerja karyawan yang tinggi menunjukkan bahwa karyawan bersungguh-sungguh ingin menjadi bagian penting dalam perusahaan. Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kinerja adalah motivasi. Motivasi kerja yang tinggi akan meningkatkan kinerja karyawan. (Verianto, 2019).

Motivasi merupakan faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan. Motivasi kerja sangat penting untuk meningkatkan produktivitas perusahaan. Menurut Sutrisno (2009: 109) “motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang”. Apabila karyawan termotivasi, maka semangat kerja mereka akan meningkat dan akan berdampak pula pada peningkatan kinerja karyawan. Selain motivasi, faktor lain yang dapat meningkatkan kinerja adalah kepuasan kerja.

Kepuasan kerja merupakan suatu keadaan yang menjelaskan perasaan positif tentang pekerjaan yang dihasilkan oleh karyawan. Kepuasan kerja merupakan sesuatu yang bersifat individual. Menurut Handoko (2014: 193) “kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana karyawan memandang pekerjaan mereka”. Karyawan akan merasa puas apabila keinginan selama bekerja dapat terpenuhi.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Murti dan Srimulyani (2013) membuktikan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu penelitian sebelumnya juga dilakukan oleh Hanafi dan Yohana membuktikan bahwa motivasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

KAJIAN TEORI

Setiap perusahaan yang beroperasi harus memiliki target yang ingin dicapai. Untuk mencapai target tersebut, perusahaan memerlukan Sumber daya manusia. Maka dari itu sumber daya manusia yang ada di perusahaan harus berkualitas, dan perusahaan harus memerhatikan proses perekrutan karyawan, agar karyawan yang masuk dalam perusahaan tersebut dapat bekerja sesuai dengan apa yang di harapkan perusahaan. Kasmir (2017: 5)”dengan pengelolaan SDM yang benar,maka aktivitas perusahaan

berjalan sebagaimana mestinya sehingga mampu menghasilkan laba yang di targetkan. Untuk meningkatkan kinerja karyawan perlu diperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja, yakni faktor motivasi.

1. Motivasi

Motivasi merupakan faktor pendorong perilaku seseorang. Motivasi dapat terjadi dari dalam diri karyawan apabila karyawan merasa nyaman, dan motivasi juga bisa berasal dari luar seperti penghargaan yang diberikan oleh perusahaan. Menurut Sutrisno (2009: 109) “motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi seringkali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang”. Adapun faktor-faktor pembentuk motivasi adalah faktor internal dan faktor eksternal.

Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri karyawan yang meliputi:

- a) Keinginan untuk dapat hidup, b) Keinginan untuk dapat memiliki, c) Keinginan untuk memperoleh penghargaan, d) Keinginan untuk memperoleh pengakuan

Faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar diri karyawan yang meliputi:

- a) Kondisi lingkungan kerja, b) Kompensasi yang memadai, c) Adanya jaminan pekerjaan, d) Status dan tanggung jawab, e) Peraturan yang fleksibel. Selain motivasi yang merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja, ada faktor lain yang merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja yakni kepuasan kerja.

2. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan sikap seorang karyawan terhadap situasi kerjanya. Kepuasan kerja pada umumnya bersifat individual, dan kepuasan kerja mencerminkan perasaan karyawan selama bekerja. Kepuasan setiap individu berbeda-beda. Menurut Sutrisno (2009: 74) “kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis”. Menurut Edison, Anwar, dan Komariah (2017: 214) “Kepuasan kerja indikator kepuasan kerja dapat diukur melalui gaji, pekerjaan itu sendiri, supervisi, rekan kerja dan promosi”.

- a. Gaji: Pembayaran yang diterima dan tingkat yang diterima antara pembayaran tersebut dan pekerjaan yang dilakukan.
- b. Pekerjaan itu sendiri: Sejauh mana pekerjaan dianggap menarik, menyediakan kesempatan untuk belajar, dan memberikan tanggung jawab
- c. Supervisi: Kompetensi teknis dan keterampilan interpersonal dari atasan langsung

- d. Rekan kerja :Sejauh mana rekan kerja besahabat, kompeten, dan memberi dukungan.
- e. Promosi: Memberi kebijakan yang adil berdasarkan kemampuan.

Apabila karyawan merasa puas akan pekerjaannya maka mereka akan membentuk suasana yang nyaman dan semangat kerja yang tinggi, hal ini akan berdampak pula pada meningkatnya kinerja karyawan. Kepuasan kerja yang tinggi menandakan bahwa organisasi tersebut dikelola dengan profesional. Apabila motivasi, dan kepuasan kerja terpenuhi maka kinerja karyawan akan semakin meningkat.

3. Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan kemampuan seorang pegawai dalam melakukan pekerjaannya.” Menurut Kasmir (2017: 182) “Kinerja dapat diukur dari kemampuan seorang karyawan dalam menyelesaikan tugas”. Artinya dalam kinerja mengandung unsur standar pencapaian yang harus dipenuhi, dan jika telah mencapai standar tersebut berarti karyawan berkinerja baik, begitupun sebaliknya. Untuk meningkatkan kinerja yang optimal perlu ditetapkan standar yang jelas, yang dapat menjadi acuan bagi seluruh karyawan. Kinerja karyawan akan tercipta jika karyawan dapat melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik.

Dalam meningkatkan kinerja, karyawan harus memperhatikan ukuran kinerja. Menurut Mangkunegara (2017:75): “Indikator dalam pengukuran kinerja meliputi kualitas, kuantitas, dapat diandalkan, dan sikap”.

- a. Kualitas meliputi: ketepatan, ketelitian, keterampilan
- b. Kuantitas merupakan output, dan seberapa cepat bisa menyelesaikan kerja “extra”
- c. Handal meliputi: mengikuti intruksi, inisiatif, hati-hati, kerajinan
- b. Sikap terhadap perusahaan, pegawai lain, pekerjaan serta kerjasama

Kemampuan seorang karyawan dipengaruhi oleh pemahamannya atas pekerjaan yang dilakukannya. Untuk mendapatkan kinerja yang baik motivasi juga harus diperhatikan. Apabila kemampuan pegawai sangat baik dan motivasi kerjanya tinggi, maka kinerja yang dihasilkan juga akan baik.

Dalam penelitian ini uji hipotesis digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh kompensasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan sebagai berikut :

HO: Tidak ada pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada Hotel Merpati di Pontianak.

H1: Ada pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada Hotel Merpati di Pontianak.

HO: Tidak ada pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Merpati Pontianak.

H2: Ada pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Merpati di Pontianak.

HO: Tidak ada pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Merpati di Pontianak.

H3: Ada pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Merpati di Pontianak.

HO: Tidak ada pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Hotel Merpati di Pontianak.

H4: Ada pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Hotel Merpati di Pontianak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Analisis data menggunakan teknik SEM (*Struktural Equation Modelling*) dengan menggunakan software WarpPls 6.0. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 65 responden pada Hotel Merpati di Pontianak. Penentuan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh. Deskripsi karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

TABEL 1
DESKRIPSI KARAKTERISTIK RESPONDEN

No	Karakteristik Responden	Kategori	Frekuensi	Persen
1	Jenis kelamin	Laki-laki	49 orang	75,38
		Perempuan	16 orang	24,62
2	Usia	a. 19-29 tahun	21 orang	32,31
		b. 30-40 tahun	21 orang	32,31
		c. 40-50 tahun	23 orang	35,38
3	Lama kerja	a. 1-5 tahun	12 orang	18,46
		b. 6-10 tahun	13 orang	20
		c. 11-15 tahun	10 orang	15,39
		d. >15	30 orang	46,15
4	Status pernikahan	Sudah menikah	47 Orang	72,31
		Belum menikah	18 orang	27,69

Pengujian model yang diteliti menggunakan software WarpPls 6.0. Evaluasi model pengukuran (*outer model*) yang digunakan meliputi *convergent validity*, *discriminant validity*, *composite validity*, dan *cronbach's alpha*. Uji model struktural (*inner model*) meliputi uji *model fit*. Pengujian hipotesis dilakukan dengan cara melihat nilai koefisien jalur dan nilai signifikan kurang dari 0,05 (Solimun *et al.*, 2017: 165).

PEMBAHASAN

1. Hasil pengujian model pengukuran (*outer model*)

a. *Convergent Validity* (Validitas Konvergen)

Ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti atau dengan istilah validitas (Sugiyono 2017: 267). Hasil pengujian validitas konvergen memperoleh item pernyataan yang tidak valid harus dihapus atau dikeluarkan dari model penelitian. Adapun item pernyataan yang tidak valid akan dihapus dari model penelitian. Terdapat 4 item yang harus dihapus pada pengujian ini yaitu pada variabel motivasi yaitu MV11, variabel kepuasan kerja yaitu KP1 dan KP11, dan variabel kinerja karyawan yaitu KK1 dan KK7.

b. *Discriminant Validity* (Validitas Diskriminan)

Hasil pengujian validitas diskriminan dapat dilihat dengan membandingkan nilai *square root of average variance extracted* (AVE) setiap variabel laten dengan korelasi antar variabel laten bersangkutan dengan variabel laten (Solimun *et al.*, 2017: 163). Berikut hasil *square root of average variance extracted* (AVE) yang dapat dilihat pada Tabel 2:

TABEL 2
HOTEL MERPATI DI PONTIANAK
CORRELATIONS AMONG LATENT VARIABLE AND ERROR WITH AVE

	MV	KP	KK
MV	(0.608)	0.456	0.467
KP	0.456	(0.756)	0.462
KK	0.467	0.462	(0.687)

Sumber: Data Olahan WarpPLS 6.0, 2020

Berdasarkan Tabel 2 nilai dari *correlations among latent variabel and errors with AVE* variabel motivasi, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan lebih tinggi dari pada nilai akar AVE pada variabel yang berbeda.

c. Realibilitas

Realibilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan (Sugiyono, 2017: 268). Pengujian realibilitas dilihat dari *composite reliability* dengan melihat nilai lebih dari 0,70, jika kurang dari 0,70, maka dikatakan tidak realibel (Solimun *et al.*, 2017: 116). Berikut hasil *composite reliability and cronbach's alpha* dari variabel motivasi, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan dapat dilihat pada Tabel 3:

TABEL 3
HOTEL MERPATI PONTIANAK
COMPOSITE REALIBILITY AND CRONBACHS'S ALPHA

	MV	KP	KK
Composite reliab	0.854	0.923	0.886
Cronbach's alpha	0.809	0.905	0.856

Sumber: Data Olahan WarpPLS 6.0, 2020

Berdasarkan Tabel 3 *composite reliability dan cronbach's alpha* dari variabel motivasi (MO), kepuasan kerja (KP), dan kinerja karyawan (KK) memenuhi realibilitas komposit dengan nilai lebih dari 0,70.

2. Hasil pengujian model struktural (*inner model*)

Uji model struktural harus memiliki *goodness of fit* yang baik. *Goodness of fit* yang dimaksud merupakan indeks dan ukuran kebaikan hubungan antar variabel laten (*inner model*) terkait juga dengan asumsi-asumsinya (Solimun *et al.*, 2017: 117)

Adapun hasil dari *model fit and quality indices* yang dapat dilihat pada Tabel 4 berikut:

TABEL 4
HOTEL MERPATI DI PONTIANAK
MODEL FIT AND QUALITY INDICES

No	Model fit and quality indices	Kriteria fit	Hasil Analisis	Keterangan
1	Avarage path coefficient (APC)	$p < 0,05$	0.384 ($p < 0,001$)	Baik
2	Avarage R-squared (ARS)	$p < 0,05$	0.261 ($p = 0,004$)	Baik
3	Avarage adjusted R-squared (AARS)	$p < 0,05$	0.261 ($p = 0,006$)	Baik
4	Avarage block VIF (AVIF)	Acceptable if ≤ 5 , ideally $\leq 3,3$	1.221	Ideal
5	Avarage full collinearty VIF (AFVIF)	Acceptable if ≤ 5 , ideally $\leq 3,3$	1.411	Ideal
6	Tenenhaus GoF (GoF)	Small $\geq 0,1$, medium $\geq 0,25$,	0.362	Large

No	Model fit and quality indices	Kriteria fit	Hasil Analisis	Keterangan
		large $\geq 0,36$		
7	Sympson's paradox ratio (SPR)	Acceptable if $\geq 0,7$, ideally = 1	1,000	Ideal
8	R-squared contribution ratio (RSCR)	Acceptable if $\geq 0,9$, ideally = 1	1,000	Ideal
9	Statistical suppression ratio (SSR)	Acceptable if $\geq 0,7$	1,000	Ideal
10	Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)	Acceptable if $\geq 0,7$	1,000	Ideal

Sumber: Data Olahan WarpPLS 6.0, 2020

Berdasarkan hasil Tabel 4 dapat diketahui model penelitian layak karena memenuhi syarat model fit.

3. Pengujian hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk membuktikan kebenaran dugaan dalam penelitian. Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai coefficient dan tingkat signifikan korelasi antar variabel dengan tingkat signifikan dalam penelitian ini sebesar 5 persen. Adapun dasar pengambilan keputusan yaitu jika p-value lebih dari 0,05 maka hipotesis ditolak, kemudian bila p-value kurang dari 0,05 maka hipotesis diterima.

a. Pengujian Hipotesis 1

Pengujian untuk mengetahui hubungan antar variabel motivasi terhadap kinerja dengan hipotesis sebagai berikut:

HO: Tidak ada pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada Hotel Merpati di Pontianak.

H1: Ada pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada Hotel Merpati di Pontianak.

Dari hasil analisis diperoleh nilai signifikan kurang dari 0,05 serta pengaruh motivasi terhadap kinerja sebesar 0,40 atau 40 persen. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan motivasi terhadap kinerja karyawan di Hotel Merpati Pontianak

b. Pengujian Hipotesis 2

Pengujian untuk mengetahui hubungan antar variabel motivasi terhadap kepuasan kerja dengan hipotesis sebagai berikut:

HO: Tidak ada pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Merpati Pontianak.

H2: Ada pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Merpati di Pontianak

Dari hasil analisis diperoleh nilai signifikan kurang dari 0,05 serta pengaruh motivasi terhadap kepuasan sebesar 0,46 atau 46 persen. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan motivasi terhadap kepuasan kerja di Hotel Merpati Pontianak

c. Pengujian Hipotesis 3

Pengujian untuk mengetahui hubungan antar variabel kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan hipotesis sebagai berikut:

HO: Tidak ada pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Merpati di Pontianak.

H3: Ada pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Merpati di Pontianak.

Dari hasil analisis diperoleh nilai signifikan kurang dari 0,05 serta pengaruh motivasi terhadap kepuasan sebesar 0,38 atau 38 persen. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Merpati Pontianak

d. Pengujian Hipotesis 4

Pengujian untuk mengetahui hubungan antar variabel motivasi terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervenin, dengan hipotesis sebagai berikut:

HO: Tidak ada pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Hotel Merpati di Pontianak.

H4: Ada pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Hotel Merpati di Pontianak.

Dari hasil analisis diperoleh nilai signifikan lebih dari 0,05 yaitu 0,055 serta pengaruh motivasi terhadap kinerja yang dimediasi oleh kepuasan kerja sebesar 0,135 atau 135 persen. Hasil penelitian ini menunjukkan tidak ada pengaruh positif dan signifikan motivasi terhadap kinerja karyawan yang di mediasi oleh kepuasan kerja di Hotel Merpati Pontianak.

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis data maka dapat diambil kesimpulan bahwa motivasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dan tidak ada pengaruh positif dan signifikan motivasi terhadap kinerja melalui kepuasan kerja pada Hotel Merpati di Pontianak.

Penulis menyarankan kepada perusahaan untuk lebih memperhatikan kebijakan dalam pemberian gaji, dan memperhatikan komunikasi antar karyawan. Dan untuk penelitian selanjutnya diharapkan penulis memperhatikan variabel lain yang dapat menjadi mediasi variabel motivasi terhadap kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Mankunegara. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Perdana Media Group.
- Kasmir. 2017. *Manajemen Sumberdaya Manusia:Teori dan Praktik*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Handoko Hani. 2014. *Manajemen personalia dan Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Edison, Emron, dkk. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi dan Perubahan dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Solimun, Adji Achmad Rinaldo Fernandes, dan Nurjannah. 2017. *Metode Statistika Multivariat Pemodelan Persamaan Struktural (SEM) Pendekatan WarpPLS*. Malang: UB Press.
- Yohana, Hanafi. 2017. "Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada PT BNI Lifeinsurance" *jurnal pendidikan ekonomi dan bisnis*, Vol 5, No. 1, hal 72-89.
- Srimulyani dan Murti. 2013. "Analisis Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Variabel Pemediasi Kepuasan Kerja Pada PDAM Kota Madiun". *Jurnal riset manajemen dan akuntansi*, Vol 1, No.1.
- Verianto, H. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Efikasi Diri, dan Komitmen Organisasional terhadap Berbagi Pengetahuan Karyawan di Kantor Cabang Utama PT Bank Panin, Tbk. Kota Pontianak. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan*, 8(2), 128-146.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: CV. Alfabeta.

_____. 2017. *Metode Penelitian Manajemen Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

