



**PENGARUH KOMUNIKASI DAN KECERDASAN EMOSIONAL
DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI
(Studi Kasus pada Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Sumenep)**

Subijanto ¹, Fatimah Riswati ², Adi Mulyono ³

^{1, 2, 3} Universitas Wijaya Putra, Surabaya

email : Subijanto_m@yahoo.com, fatimahriswati@uwp.ac.id

(Submit : 26 Februari 2021, Revised : 12 Maret 2021, Accepted : 12 April 2021)

Abstract The Purpose of study are 1). To describe the Sumenep District Health Office. 2). To test and analyze whether communication and emotional intelligence partially have a significant effect on the performance of the employees of the Sumenep District Health Office. 3). To test and analyze whether communication and emotional intelligence simultaneously have a significant effect on the performance of the employees of the Sumenep District Health Office. 4). To test and analyze which variables between communication and emotional intelligence have a dominant influence on the performance of the employees of the Sumenep District Health Office. This type of research is explanatory research, the approach used is a quantitative approach with a total sample of 142 employees. The results showed that 1). Partially, communication and emotional intelligence are responded very well by respondents so that they have a significant effect on the performance of the employees of the Sumenep District Health Office, proven to be true and the hypothesis is accepted. 2). Simultaneously, communication and emotional intelligence are responded very meaningfully / very well by the respondents so that they have a significant influence on the performance of the employees of the Sumenep District Health Office, it is proven and the hypothesis is accepted. 3). Communication has a dominant influence on the performance of the employees of the Sumenep District Health Office, proven to be true and the hypothesis is accepted.

Keywords : Communication (X1)), Emotional Intelligence (X2), and Employee Performance (Y).

I. PENDAHULUAN

Mengelola SDM (Sumber Daya Manusia) merupakan hal yang terpenting dalam agenda organisasi atau perusahaan. Organisasi yang berhasil adalah organisasi yang mampu dalam melihat SDM (Sumber Daya Manusia) sebagai asset yang harus dikelola sesuai kebutuhan, karena SDM (Sumber Daya Manusia) merupakan salah satu faktor produksi yang dimiliki oleh organisasi. Perkembangan IPTEK dan derasnya arus globalisasi telah membawa perubahan-perubahan dan menciptakan paradigma

baru di tempat kerja maupun di dunia kerja. Organisasi tidak hanya semata-mata mengejar pencapaian produktivitas yang tinggi saja, tetapi juga lebih memperhatikan kinerja dalam proses pencapaiannya. Dengan demikian kinerja merupakan faktor kunci atau faktor yang terpenting bagi setiap individu dan organisasi dalam pencapaian produktivitas. Kinerja adalah suatu hasil dimana orang, sumber-sumber yang ada di lingkungan kerja tertentu secara bersama-sama membawa hasil akhir yang didasarkan pada tingkat mutu dan standar yang telah ditetapkan.

Pegawai merupakan unsur paling penting dalam menentukan maju atau mundurnya suatu organisasi atau perusahaan. Untuk mencapai tujuan perusahaan diperlukan pegawai yang sesuai dengan persyaratan dalam organisasi itu sendiri, dan juga harus mampu menjalankan tugas-tugas yang telah ditentukan oleh organisasi. Setiap organisasi akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawainya, dengan harapan apa yang menjadi tujuan organisasi akan tercapai dan terwujud. Kemampuan pegawai tercermin dari kinerja, dan kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal. Kinerja pegawai tersebut merupakan salah satu modal terpenting bagi organisasi untuk mencapai tujuannya. Sehingga kinerja pegawai adalah hal yang patut diperhatikan oleh pemimpin organisasi.

II. KAJIAN PUSTAKA

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika (Prawirosentono, 2014:92). Sedangkan menurut Mangkunegara (2015:96) menyatakan bahwa kinerja guru adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang guru dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada guru tersebut.

Kinerja individual merupakan hubungan dari ketiga faktor antara lain, kemampuan (*ability*), usaha (*effort*), dan dukungan (*support*). Mengingat kinerja guru sangat penting dalam pencapaian tujuan pendidikan, maka perlu diupayakan guru agar dapat bekerja secara optimal dan efisien. Salah satu cara untuk memaksimalkan kinerja guru yaitu dengan cara memperbaiki faktor-faktor pendukung kinerja tersebut. Adapun faktor-

faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang diantaranya adalah pelatihan, motivasi dan kompetensi guru yang dimiliki oleh masing-masing pribadi guru.

Banyak aspek atau faktor mempengaruhi keberhasilan suatu kinerja seperti imbalan, keadaan lingkungan, komunikasi, budaya organisasi, tingkat kompetensi, kecerdasan emosional, dan faktor-faktor lainnya. Komunikasi merupakan bagian yang penting dalam kehidupan kerja, sebab komunikasi yang tidak baik mempunyai dampak yang luas terhadap kehidupan organisasi, misalnya konflik antar pegawai, dan sebaliknya komunikasi yang baik dapat meningkatkan saling pengertian, kerjasama dan juga kepuasan kerja. Selain adanya komunikasi yang berjalan dengan baik salah satu yang menunjang efektivitasnya kinerja pegawai adanya unsur-unsur dari kecerdasan emosional.

Dalam bekerja, pegawai maupun pemimpin tidak lepas dari komunikasi yang menghubungkan keduanya untuk dapat melaksanakan tugas masing-masing. Komunikasi merupakan kepentingan setiap orang untuk bersosialisasi dengan orang lain. Seseorang akan sulit terhubung dengan orang lain tanpa adanya komunikasi. Tidak dapat dibayangkan, apabila dalam sebuah perusahaan menjalankan tugas tanpa adanya komunikasi antar setiap orang, hal ini tentu akan menyebabkan *miss communication*, sehingga pekerjaan tidak dapat berjalan dengan baik. Untuk menjalankan komunikasi yang baik dan efektif, diperlukan transmisi data dan ketrampilan tertentu dari pengirim data dan penerima informasi. Ketrampilan tersebut meliputi ketrampilan membaca, menulis, mendengar, berbicara dan lain-lain. Dengan ketrampilan tersebut akan membuat sukses pertukaran informasi. Untuk menjadi manajer atau pemimpin maupun pegawai diperlukan ketrampilan tersebut walaupun dalam ukuran yang berbeda.

Kehidupan manusia di dunia ini tidak dapat dilepaskan dari aktivitas komunikasi karena komunikasi merupakan bagian integral

dari sistem dan tatanan kehidupan sosial manusia dan masyarakat. Aktivitas komunikasi dapat dilihat pada setiap aspek kehidupan sehari-hari manusia yaitu sejak dari bangun tidur sampai manusia beranjak tidur pada malam hari. Bisa dipastikan sebagian besar dari kegiatan kehidupan kita menggunakan komunikasi, baik komunikasi verbal maupun komunikasi nonverbal.

Menurut Usman (2014:470) menyatakan bahwa komunikasi adalah penyampaian atau penerimaan pesan dari satu orang kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun bahasa nonverbal. Orang yang melakukan komunikasi disebut komunikator. Orang yang diajak berkomunikasi secara efektif disebut komunikatif. Orang yang komunikatif adalah orang yang mampu menyampaikan informasi atau pesan kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun bahasa nonverbal sehingga orang lain dapat menerima informasi sesuai dengan harapan si pemberi informasi. Sebaliknya ia mampu menerima informasi atau pesan orang lain yang disampaikan kepadanya, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun bahasa nonverbal.

Dunia kerja mempunyai berbagai masalah yang harus dihadapi oleh pegawai, misalnya persaingan yang ketat, tuntutan tugas, suasana kerja yang tidak nyaman, dan masalah hubungan dengan orang lain. Masalah-masalah tersebut dalam dunia kerja bukanlah hal yang membutuhkan kemampuan intelektual, tetapi dalam menyelesaikan masalah tersebut dibutuhkan kemampuan emosi atau kecerdasan emosional yang lebih banyak diperlukan. Kecerdasan emosional sendiri adalah suatu kemampuan yang dimiliki individu untuk dapat menggunakan perasaannya secara optimal guna menghadapi faktor internal dirinya sendiri dan faktor eksternal tekanan lingkungan sekitarnya. Goleman dalam Handoko (2015:173) menyatakan bahwa menunjukkan sederatan bukti penelitian bahwa kecerdasan otak bukanlah predictor yang dominan dalam pengembangan karir

seseorang, melainkan adalah kecerdasan emosional. Semakin tinggi jabatan seseorang dalam suatu organisasi, maka semakin krusial peran kecerdasan emosionalnya.

Penelitian ini mengungkapkan bahwa kecerdasan otak hanya menyumbangkan kira-kira 20% bagi faktor-faktor yang menentukan sukses dalam hidup, dan yang 80% lainnya diisi oleh kekuatan-kekuatan lain, termasuk kecerdasan emosional yang meliputi kemampuan untuk memotivasi diri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebihi-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga beban stress agar tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati dan berdo'a.

Pada pengamatan peneliti di Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Sumenep terdapat fenomena bahwa pencapaian kinerja pegawai belum tercapai optimal. Hal ini berdampak banyaknya tugas-tugas tidak terselesaikan sesuai target yang telah ditetapkan organisasi. Beberapa faktor diduga sebagai penyebab kurangnya kinerja pegawai diantaranya terdapat *miss communication* antara sesama rekan pegawai dan dengan pimpinan dalam menerima informasi berkaitan pekerjaan dan pendelegasian pekerjaan. Fenomena lain yang terjadi di Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Sumenep yaitu pegawai kurang mampu mengelola kemampuan diri dan menggunakan kecerdasan emosional secara baik untuk kepentingan dan tujuan organisasi.

Companies that have competence in the fields of marketing, manufacturing and innovation can make its as a souch to achieve competitive advantage (Daengs GS, et al. 2020:1419).

To find out the results of the data, the technique of data analysis is also use to test to the hypotheses put forward by the researchers, because the analysis of the data collected to determine of the effect of the independent variables on the related variables is use multiple linier statistical test. (Enny Istanti, et al, 2020:113).

The research design is a plan to determine the resources and data that will be used to be

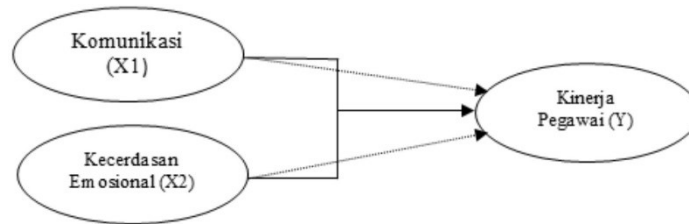
processed in order to answer the research question. (Asep Iwa Soemantri, 2020:5).

Time management skills can facilitate the implementation of the work and plans outlined. (Rina Dewi, et al. 2020:14)

Standard of the company demands regarding the results or output produced are intended to develop the company. (Istanti, Enny, 2021:560).

Kerangka Konseptual

Kerangka konsep atau kerangka pemikiran dalam penelitian ini dibuat berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, dan tinjauan pustaka yang telah dijelaskan sebelumnya. Secara jelas tentang kerangka konseptual yang dimaksud dipaparkan pada gambar 1. berikut ini :



Gambar 1
Kerangka Konseptual

Keterangan :

—————> : Pengaruh Simultan
 - - - - -> : Pengaruh Parsial

Hipotesis Penelitian

Dalam penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif, hipotesis sangat diperlukan. Hipotesis adalah dugaan yang bersifat sementara, sehingga masih memerlukan pembuktian. Pembuktian yang ingin dicapai adalah sebagai upaya untuk menjawab masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Hipotesis yang diajukan oleh peneliti adalah :

- 1) Komunikasi dan kecerdasan emosional secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Sumenep.
- 2) Komunikasi dan kecerdasan emosional secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Sumenep.

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif atau hubungan sebab akibat (kausal). Tujuan dari penelitian asosiatif atau hubungan sebab akibat (kausal) adalah untuk mengetahui pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya. Penelitian ini juga tergolong penelitian eksplanasi (*Explanatory Research*) yaitu penelitian yang menganalisis hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya melalui pengajuan hipotesis (Sugiyono, 2015).

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, bertujuan untuk menjelaskan dan membahas hasil penelitian secara menyeluruh serta memberikan pemahaman yang detail. Pendekatan kuantitatif yaitu metode penelitian yang memusatkan perhatian pada masalah-masalah atau fenomena yang bersifat aktual pada saat penelitian dilakukan. Kemudian menggambarkan fakta-fakta yang diselidiki sebagaimana adanya

III. METODE PENELITIAN

diiringi dengan interprestasi yang rasional dan akurat yang dianalisis dalam bentuk angka-angka untuk diambil kesimpulan, teknik analisis data menggunakan SPSS versi 22.00

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	T	Sig.
1. (Constant)	7.027	.000
Komunikasi	3.432	.001
Kecerdasan Emosional	1.089	.004

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2021

Berdasarkan Tabel 1 dijelaskan bahwa nilai t hitung untuk masing-masing variabel adalah : Nilai t hitung untuk komunikasi (X1) sebesar 3.432 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,01 dimana nilai ini lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa komunikasi (X1) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Sumenep. (Y)

Nilai t hitung untuk kecerdasan emosional (X2) sebesar 1.089 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,04 dimana nilai ini lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian maka dapat dikatakan kecerdasan emosional (X2) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Sumenep (Y).

Berdasarkan Tabel 1 juga dijelaskan bahwa hasil uji t hitung diketahui seluruh variabel bebas secara sendiri-sendiri/parsial mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat. Oleh karena itu hipotesis pertama yang menyatakan bahwa “komunikasi dan kecerdasan emosional mempunyai pengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas

Kesehatan Kabupaten Sumenep”, terbukti kebenarannya dan hipotesis pertama diterima.

Berdasarkan hasil analisis data uji t, diketahui nilai t hitung yang dimiliki komunikasi (X1) sebesar 3.432; dan Nilai t hitung untuk kecerdasan emosional (X2) sebesar 1.089. Berdasarkan nilai t hitung tersebut, ditunjukkan bahwa nilai t hitung yang dimiliki komunikasi (X1) sebesar 3.432 adalah relative paling tinggi dibandingkan kemampuan manajerial dan kecerdasan emosional; Hal ini dapat dijelaskan bahwa komunikasi memiliki pengaruh yang dominan terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Sumenep.

Berdasarkan Tabel 1 hipotesis ketiga yang menyatakan komunikasi memiliki pengaruh yang dominan terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Sumenep. Terbukti kebenarannya dan hipotesis ini diterima. terbukti kebenarannya dan hipotesis pertama diterima.

Selanjutnya untuk menguji hipotesis kedua yang menyatakan bahwa “Komunikasi dan kecerdasan emosional berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Sumenep.” maka dilakukan pengujian dengan uji F.

Tabel 2. Hasil Analisis Uji F

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	13.502	3	4.501	21.907	.001

Residual	29.995	146	.205		
Total	43.497	149			

Sumber : Hasil olah data, SPSS, 2021

Bagian ini menampilkan hasil pengujian koefisien determinasi. Hasil pengujian tersebut ditemukan nilai F hitung sebesar 21.907 dengan Sig. 001. Oleh karena nilai sig. <0,05 maka H_0 ($p = 0$) ditolak yang artinya komunikasi (X1), dan kecerdasan emosional

(X2) secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai (Y).

Untuk mengetahui kontribusi hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat yaitu dapat dilihat dari Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Koefisien Korelasi Determinasi

Model Summary ^b Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.716 ^a	.531	.494	.40263

Sumber : Hasil olah data, SPSS, 2021

Berdasarkan Tabel 3 tersebut, dijelaskan bahwa nilai koefisien korelasi adalah :

1. Nilai R (korelasi berganda) adalah sebesar 0,716. Koefisien sebesar 0,716 tersebut menunjukkan keeratan hubungan antara variabel bebas yaitu komunikasi (X1) dan kecerdasan emosional (X2) dengan variabel terikat yaitu kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Sumenep, sebesar 71,6%. Sedangkan tanda koefisien korelasi yang positif menandakan hubungan yang terjadi adalah searah, artinya semakin baik komunikasi, kemampuan manajerial dan kecerdasan maka akan semakin meningkatkan kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Sumenep.
2. Adjusted R adalah sebesar 0,494. Koefisien tersebut menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas (komunikasi dan kecerdasan emosional) terhadap variabel terikat yaitu kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Sumenep, secara bersama-sama adalah sebesar 49,4%. Hal ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini 49,4% kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Sumenep dipengaruhi oleh komunikasi dan kecerdasan

emosional. Sedangkan sisanya 50,6% dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Dilihat dari hasil analisis ini, diketahui bahwa pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah besar, karena nilai Adjusted R yang dihasilkan mendekati angka 1, atau mendekati sempurna.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data pada uraian sebelumnya diketahui bahwa komunikasi dan kecerdasan emosional mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai dinas kesehatan kabupaten sumenep. Artinya apabila terjadi peningkatan atau semakin baik komunikasi dan kecerdasan emosional maka mengakibatkan peningkatan kinerja pegawai dinas kesehatan kabupaten sumenep semakin optimal.

Berdasarkan hasil analisis data ditemukan bahwa komunikasi (X1) dan kecerdasan emosional (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai (Y) baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama. Maka apabila terjadi peningkatan pada

masing-masing variabel maka akan meningkatkan kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan uji t ditemukan bahwa variabel komunikasi (X1) memiliki nilai t hitung sebesar 3,432 dan Sig. = 0,001 yang artinya variabel komunikasi (X1) berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai (Y). Variabel kecerdasan emosional (X2) memiliki nilai t hitung sebesar 1,089 dan Sig. = 0,004 yang artinya variabel kecerdasan emosional (X2) berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai (Y). Berdasarkan hasil analisis uji parsial dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua yang menyatakan “komunikasi dan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai terbukti kebenarannya dan hipotesis kedua diterima.

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan uji F ditemukan bahwa secara bersama-sama/ simultan komunikasi (X1) dan kecerdasan emosional (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Sumenep, yang dibuktikan dengan nilai F hitung 21.907 dengan nilai 0,001 signifikansi kurang dari 0,05. Dan berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan uji F ditemukan bahwa komunikasi (X1) dan kecerdasan emosional (X2) juga berpengaruh secara bersama-sama/secara serentak yang signifikan terhadap kinerja pegawai (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung variabel bebas yang mempunyai nilai signifikansi < 0.05. Maka apabila terjadi peningkatan pada masing-masing variabel bebasnya, baik komunikasi dan kecerdasan emosional, maka akan meningkatkan kinerja pegawai. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis kesatu yang menyatakan bahwa komunikasi dan kecerdasan emosional secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Sumenep, terbukti benar dan hipotesis kesatu diterima.

Variabel Komunikasi mempunyai pengaruh dominan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan Kabupaten Sumenep, Nilai t hitung untuk komunikasi (X1) sebesar

3.432. terbukti kebenarannya dan hipotesis diterima.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Komunikasi merupakan penyampaian atau penerimaan pesan dari satu orang kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun bahasa nonverbal. Dimana didalam organisasi perlu adanya komunikasi yang baik terhadap sesama pegawai. Kecerdasan emosional merupakan suatu kemampuan yang dimiliki individu untuk dapat menggunakan perasaannya secara optimal guna menghadapi faktor internal dirinya sendiri dan faktor eksternal tekanan lingkungan sekitarnya. Semakin tinggi jabatan seseorang dalam suatu organisasi, maka semakin krusial peran kecerdasan emosionalnya.
2. Secara simultan dan kecerdasan emosional direspon sangat baik oleh responden sehingga mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan Kabupaten Sumenep, terbukti kebenarannya dan hipotesis diterima.
3. Secara parsial, komunikasi dan kecerdasan emosional direspon sangat berarti/sangat baik oleh pegawai sehingga mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Sumenep, terbukti kebenarannya dan hipotesis diterima.
4. Komunikasi mempunyai pengaruh dominan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan Kabupaten Sumenep, terbukti kebenarannya dan hipotesis diterima.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Daengs, G. S. A., Istanti, E., Negoro, R. M. B. K., & Sanusi, R. (2020). The

- Aftermath of Management Action on Competitive Advantage Through Process Attributes at Food and Beverage Industries Export Import in Perak Harbor of Surabaya. *International Journal Of Criminology and Sociologi*, 9, 1418–1425
- [2] Goleman, D. 2015. Kecerdasan Emosi: Mengapa Emotional Intelligence Lebih Tinggi Daripada IQ. Alih Bahasa: T. Hermay. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- [3] Hitt, MA, Ireland RD, and Hoskisson, RE. 2014. Strategic Management: Competitiveness and Globalization, 4th Edition: Concept, Saurth- Western College Publishing, USA.
- [4] Holcomb, T.R, Holmes JR, R.M, and Connely, B.L. 2013. Making the Most of What You Have: Managerial Ability as A Source of Resource Value Creation. *Strategic Management Journal*, 30: 457-485.
- [5] Istanti, Enny, et al. 2020. Impact Of Price, Promotion and Go Food Consumer Satisfaction In Faculty Of Economic And Business Students Of Bhayangkara University Surabaya, *Jurnal EKSPEKTRA Unitomo Vol.IV No. 2*, Hal. 104-120.
- [6] Istanti, Enny, et al.2021. The Effect of Job Stress and Financial Compensation Toward OCB And Employee Performance. *Jurnal Media Mahardika Vol. 19 No. 3*, Hal. 560-569.
- [7] Iwa Soemantri, Asep et al. 2020. Entrepreneurship Orientation Strategy, Market Orientation And Its Effect On Business Performance In MSMEs. *Jurnal EKSPEKTRA Unitomo Vol. IV No. 1*, Hal. 1-10.
- [8] Luthan, Fred. 2013. Organization Behavior, Four Edition, McGraw-Hill Inc, New York.
- [9] Mangkunegara, Anwar. P. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: Rosda Karya.
- [10] Meyer, John P. 2016. The Measurement and Antecedent of Affective, Continuance and Normative Commitment to Organization. *Journal of Occupational Psychology*.
- [11] Prawirosentono, Suryadi. 2014. Kinerja Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta.
- [12] Rina Dewi, et al. 2020. Internal Factor Effects In Forming The Success Of Small Businesses. *Jurnal SINERGI UNITOMO*, Vol. 10 No. 1, Hal. 13-21.
- [13] Robbins, P. Stephen & Coutler, Mary. 2016. Human Resources Management. Edisi 16, Jilid 1. Jakarta: Salemba Empat.
- [14] Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Manajemen. Bandung: CV. Alfabeta.
- [15] Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: CV. Alfabeta.
- [16] Usman, H. 2014. Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.