



ANALISIS PENGARUH DISIPLIN KERJA, MOTIVASI DAN PEMBERIAN INSENTIF TERHADAP KINERJA PERAWAT RAWAT INAP

(Studi pada Perawat Rawat Inap Rumah Sakit Jiwa Daerah
Dr. Amino Gondhohutomo Kota Semarang)

Arina Manasikana, Indi Djastuti¹
a.manasikana@yahoo.com

Departemen Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Soedharto SH Tembalang, Semarang 50239, Phone: +622476486851

ABSTRACT

The aim of this research was to recognize the influence of work discipline, motivation and incentives to the nurses performance background of the phenomena that occur in the nurses performance of Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr. Amino Gondhohutomo Kota Semarang.

This research use work discipline, motivation and incentives as the independen variable, while nurses performance as the dependen variable. This research was conducted at Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr. Amino Gondhohutomo Kota Semarang, the data collection method was use quistionnaire technique that distributed into 125 nurses of Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr. Amino Gondhohutomo Kota Semarang.

Based on the multiple linear regression test, the result of this research showed that work discipline has positive and significant influence with the nurses performance. Motivation has positive and significant correlation with the nurses performance. Incentives has positive and significant influence with the nurses performance.

Keywords: discipline, motivation, incentives, performance

PENDAHULUAN

. Menurut Zeithaml, dkk (1990) sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam organisasi, karena kualitas suatu organisasi sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusianya sebagai karyawan dan pelaku layanan dalam suatu organisasi. Bahkan bagi perusahaan atau instansi yang bergerak dibidang jasa, sumber daya manusia merupakan asset terpenting karena berhubungan secara langsung terhadap pengguna jasanya. Salah satunya yaitu rumah sakit negeri yang merupakan satu dari beberapa fasilitas dari pemerintah untuk menunjang dan menjamin kesehatan masyarakat. Objek pada penelitian ini adalah Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr. Amino Gondohutomo Semarang yang merupakan salah satu rumah sakit milik pemerintah yang berfokus menangani pasien dengan gangguan kejiwaan.

Bukan hal mudah dalam merawat pasien dengan gangguan jiwa karena hal tersebut berkaitan dengan psikologis seseorang, sehingga diperlukan tenaga kerja yang kompeten dan terampil dalam bidang tersebut. Dalam melayani pasien yang mengalami gangguan jiwa, pihak yang lebih banyak melakukan interaksi secara langsung dengan pasien adalah perawat rawat inap. Sebagian besar perawat rawat inap di RSJD Dr. Amino Gondhohutomo Semarang telah berstatus sebagai pegawai negeri sipil. Untuk itu, dalam melakukan penilaian kerja pihak rumah sakit menggunakan indikator penilaian kinerja yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan pelaksanaannya dilakukan setiap satu tahun sekali. Menurut Mangkunegara (2009) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam menyelesaikan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab dan beban kerja yang diberikan kepadanya. Sedangkan penilaian kerja penting dilakukan karena untuk membantu pengambilan keputusan yang berhubungan dengan penghargaan karyawan, misalnya promosi atau pemberhentian (Mulyadi, 2007).

¹ Corresponding author

Tabel 1
Data Penilaian Perilaku Kerja Perawat
RSJD Dr. Amino Gondohutomo Semarang
Tahun 2014

Unsur yang Dinilai	Nilai Rata-rata Pegawai
Orientasi pelayanan	80,12
Integritas	80,70
Komitmen	81,04
Disiplin	79,85
Kerja sama	80,25
Kepemimpinan	- (tidak dinilai)

Sumber : Bagian Urusan Pegawai RSJD Dr. Amino Gondohutomo Semarang

Berdasarkan Tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa aspek dengan nilai rata-rata terendah yaitu disiplin. Artinya masih banyak perawat yang kurang maksimal dalam pemenuhan tanggung jawab melaksanakan pekerjaannya. Hasibuan (2015) memberikan pernyataan bahwa disiplin yang baik menggambarkan pemenuhan tanggung jawab seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepadanya dan hal ini dapat menjadi salah satu pemicu dalam mendorong semangat kerja karyawan dan terwujudnya tujuan organisasi. Agar seseorang memiliki tingkat disiplin yang tinggi maka diperlukan motivasi yang tinggi pula.

Motivasi kerja yaitu suatu hal yang menjadi penyebab, penyalur, dan pendukung perilaku manusia agar mau bekerja giat dan antusias untuk mencapai hasil kerja yang optimal (Hasibuan, 2015). Motivasi tiap perawat diperlukan untuk memicu kinerja yang maksimal. Pimpinan suatu organisasi perlu memberikan motivasi kepada bawahannya agar timbul dorongan yang positif dalam menyelesaikan pekerjaan. Apabila kebutuhan seorang perawat terpenuhi, minimal kebutuhan pokoknya maka perawat tersebut akan lebih fokus bekerja dan akan menunjukkan kinerja yang baik sesuai dengan tanggung jawab profesinya. Motivasi seseorang dapat diperoleh dari dalam diri sendiri (intrinsik) maupun dari luar diri seseorang, misalnya memberikan pujian, rekan kerja yang menyenangkan dan pemberian kompensasi maupun insentif.

Menurut Handoko (2008) menjelaskan bahwa insentif merupakan perangsang yang ditawarkan suatu perusahaan kepada para karyawannya untuk menyelesaikan pekerjaannya sesuai bahkan lebih tinggi dari standar ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan memberikan insentif yang sesuai dengan harapan karyawan maka akan membuat karyawan memenuhi tanggung jawabnya dengan semaksimal mungkin bahkan dapat memunculkan perilaku *OCB (Organizational Citizenship Behavior)*. Beberapa macam pemberian insentif yang diberikan kepada perawat diantaranya yaitu tunjangan (bulanan, keluarga, jasa pelayanan, dll), kenaikan pangkat, tanda penghargaan dan lain sebagainya.

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja perawat rawat inap RSJD Dr. Amino Gondohutomo Semarang.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja perawat rawat inap RSJD Dr. Amino Gondohutomo Semarang.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pemberian insentif terhadap kinerja perawat rawat inap RSJD Dr. Amino Gondohutomo Semarang.

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Hubungan antara Disiplin Kerja terhadap Kinerja Perawat

Kebijakan instansi mengenai peraturan beserta sanksinya dapat menentukan tingkat kedisiplinan para perawatnya. Namun, disiplin perawat sebaiknya timbul dari diri masing-masing individu bukan dari luar diri. Karyawan yang kurang disiplin cenderung tidak taat dalam menjalankan peraturan yang ada baik dalam melaksanakan pekerjaan maupun etika yang berlaku. Sedangkan seorang karyawan yang memiliki tingkat disiplin yang baik tentu dalam melaksanakan tugasnya akan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan perusahaan. Dengan begitu, karyawan

yang disiplin akan menghasilkan prestasi kerja yang memuaskan sehingga dapat membantu instansi dalam mencapai tujuannya.

Semakin tinggi kedisiplinan perawat dalam instansi, maka semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkannya. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil penelitian dari Anwar Prabu Mangkunegara dan Abdul Waris (2015) bahwa disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H₁: Disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja perawat

Hubungan antara Motivasi Kerja terhadap Kinerja Perawat

Setiap manusia termasuk perawat dalam suatu organisasi bekerja tentunya untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Tak hanya itu, tentunya ada beberapa hal lain yang menjadi pemicu seseorang dalam bekerja, baik dari diri sendiri maupun dari luar diri seseorang tersebut. Hal-hal yang mendorong untuk menyelesaikan pekerjaan dengan semaksimal mungkin itulah yang disebut motivasi kerja.

Suatu instansi dituntut untuk mampu memberikan motivasi kepada setiap karyawannya dengan berbagai macam cara dan jenis yang ditetapkan tiap karena setiap organisasi memiliki strategi masing-masing dalam memotivasi karyawannya. Motivasi yang diberikan kepada perawat dapat berupa upah, tunjangan, promosi jabatan, pemberian penghargaan dan lain sebagainya. Perawat dengan motivasi yang tinggi memiliki kinerja yang lebih optimal dibandingkan dengan perawat dengan motivasi rendah. Seperti yang dijelaskan oleh Evi, dkk (2013) dalam penelitiannya bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H₂: Motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja perawat

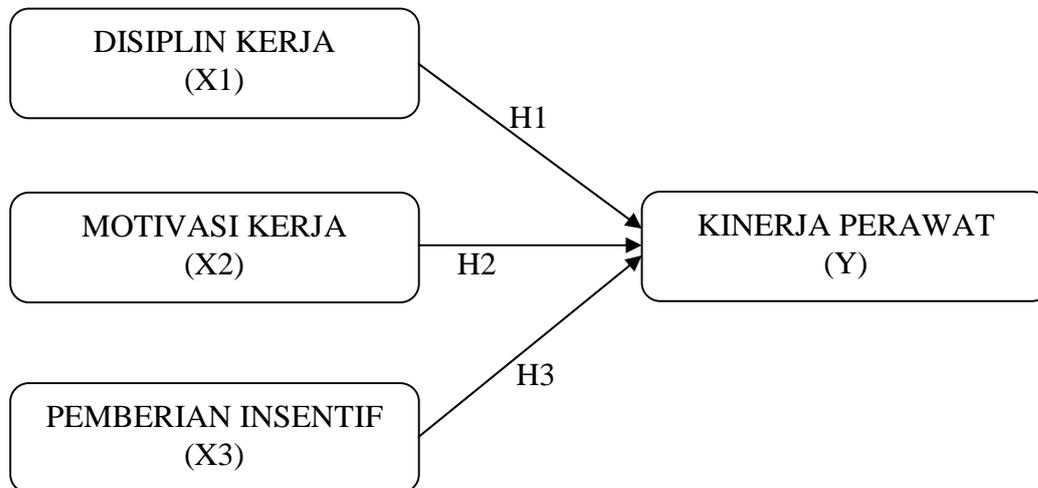
Hubungan antara Pemberian Insentif terhadap Kinerja Perawat

Insentif merupakan salah satu bentuk motivasi yang diberikan kepada perawat umumnya dalam bentuk materi tetapi diluar sejumlah gaji pokok yang diterima. Biasanya instansi memberikan insentif kepada perawat sesuai dengan prestasi kerja yang dicapainya. Pemberian insentif dimaksudkan untuk meningkatkan semangat kerja perawat agar bekerja lebih giat dan tekun sehingga hasil kinerjanya pun maksimal.

Pemberian insentif yang adil akan memberikan rasa puas kepada perawat rumah sakit, dimana adil tidak berarti harus sama melainkan sesuai dengan kenyataan dan tidak subyektif. Dengan adanya pemberian insentif yang ditawarkan maka diharapkan perawat akan bersaing secara sehat dalam menjalankan pekerjaannya untuk mendapatkan insentif yang diinginkannya. Semakin tinggi insentif yang diberikan maka semakin baik pula kinerjanya. Hal tersebut juga dikemukakan oleh Iha Haryani Hatta dan Widarto Rachbini (2015) serta Wallace Nyakundi Atambo, et al (2013), hasil penelitian mereka setuju bahwa pemberian insentif memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H₂: Pemberian insentif berpengaruh positif terhadap kinerja perawat

Gambar 1
Kerangka Pemikiran Teoritis



Sumber: Anwar dan Abdul (2015), Indra dan Aprih (2012), Gainer (2013), Evi, dkk (2013), Iha dan Widarto (2015), Wallace, et al (2013), dan Desy (2011)

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Disiplin Kerja (X1), Motivasi (X2), dan Pemberian Insentif (X3). Sedangkan variabel terikat pada penelitian ini yaitu Kinerja Perawat (Y).

Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah sejumlah perawat rawat inap yang telah berstatus pegawai negeri sipil sebanyak 125 orang. Dalam penelitian ini akan digunakan teknik *unrestricted random sampling* atau *total sampling*, maksudnya adalah teknik pengambilan sampel dengan seluruh anggota populasi sebagai responden atau sampel (Sugiyono, 2009). Dengan demikian, sampel dari penelitian ini adalah seluruh perawat rawat inap RSJD Dr. Amino Gondhohutomo Semarang dengan status pegawai sebagai Pegawai Negeri Sipil yang berjumlah 125 orang.

Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan pada penelitian ini bersumber dari data primer yang dikumpulkan oleh peneliti dan juga dari data sekunder yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr. Amino Gondhohutomo Semarang. Data primer dikumpulkan peneliti dengan cara menyebarkan kuesioner sejumlah sampel yang telah ditentukan yaitu 125 kuesioner, namun jumlah kuesioner yang dikembalikan dan dapat dilakukan olah data hanya sebanyak 89 kuesioner. Sedangkan data sekunder yang didapatkan berupa data atau informasi yang berkaitan dengan variabel dalam penelitian ini, sehingga dapat menjadi acuan atau referensi bagi peneliti.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi bertujuan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, selain itu juga untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen (Ghozali, 2013). Dalam penelitian ini analisis linier regresi berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja (X1), motivasi kerja (X2), dan pemberian insentif (X3) terhadap kinerja perawat (Y). Adapun persamaannya adalah:

$$Y = a + {}_1X_1 + {}_2X_2 + {}_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y : variabel dependen (kinerja karyawan)

a : konstanta

${}_1, {}_2, {}_3$: koefisien garis regresi

- X_1 : disiplin kerja
 X_2 : motivasi kerja
 X_3 : pemberian insentif
 e : *error* atau variabel pengganggu

Uji F

Uji F dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen (Ghozali, 2013).

Uji t

Uji t dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual (parsial) dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013).

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013). Nilai untuk R^2 adalah antara nol dan satu. Semakin mendekati satu, berarti semakin baik kemampuan model dalam menerangkan variasi-variasi variabel dependen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linier Berganda

Pengolahan data dengan program SPSS 21.0 memberikan hasil analisis regresi linier berganda sebagai berikut:

Tabel 2
Tabel Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.408	2.144		-.657	.513
	Disiplin Kerja	.308	.091	.269	3.372	.001
	Motivasi	.331	.091	.289	3.627	.000
	Pemberian Insentif	.410	.072	.443	5.662	.000

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel di atas maka diperoleh persamaan regresi linear yang menjelaskan hubungan antar variabel-variabel yang diuji maka akan diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 0,269 X_1 + 0,289 X_2 + 0,443 X_3$$

Dari persamaan tersebut dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel independen baik disiplin kerja, motivasi maupun pemberian insentif berpengaruh positif terhadap variabel dependennya yaitu kinerja perawat. Variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kinerja perawat adalah pemberian insentif.

Uji F

Uji statistik F dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat tabel ANOVA, dengan tingkat signifikansi yang digunakan adalah $\text{sig.} < 0,05$. Dari hasil perhitungan statistik dengan menggunakan program SPSS 21.0 diperoleh sebagai berikut:

Tabel 3
Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	403.454	3	134.485	32.197	.000 ^b
	Residual	355.041	85	4.177		
	Total	758.494	88			

a. Dependent Variable: Kinerja

b. Predictors: (Constant), Pemberian Insentif, Motivasi, Disiplin Kerja

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Tabel 3 diperoleh nilai F_{hitung} adalah sebesar 32,197 dengan tingkat signifikansi 0,000. Jika dilihat dari $F_{\text{hitung}} (32,197) > F_{\text{tabel}} (2,73)$ dan nilai signifikansi F tersebut diperoleh bahwa nilai sig F lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000. Hal ini berarti bahwa variabel kinerja dapat dipengaruhi oleh variabel disiplin kerja, motivasi dan pemberian insentif secara simultan.

Uji t

Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} atau dapat dengan melihat kolom sig. pada masing-masing t_{hitung} . Berdasarkan pada tabel 2 dapat dilihat bahwa masing-masing t tabel pada variabel independen lebih besar daripada t hitung yaitu sebesar 3.372, 3.627 dan 5.662. Dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut dapat menjelaskan bahwa H1 diterima, H2 diterima dan H3 diterima.

Koefisien Determinasi

Berdasarkan olah data hasil uji koefisien determinasi dapat ditunjukkan dengan tabel berikut:

Tabel 4
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.729 ^a	.532	.515	2.04376

a. Predictors: (Constant), Pemberian Insentif, Motivasi, Disiplin Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja Perawat

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Pada Tabel 4 ditunjukkan nilai *Adjusted R Square* pada model regresi diperoleh sebesar 0,515 yang artinya 51,5% variasi dari kinerja perawat dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen pemberian insentif, motivasi dan disiplin kerja. Sedangkan sisanya sebesar 48,5% kinerja dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lainnya yang tidak dimasukkan dalam model regresi penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Perawat

Berdasarkan hasil penelitian, analisis pengujian hipotesis (H_1) yang diajukan dalam penelitian ini membuktikan bahwa koefisien regresi pengaruh variabel disiplin kerja terhadap kinerja perawat diperoleh hasil sebesar 0,269. Hasil pengujian hipotesis menghasilkan nilai t hitung sebesar 3,372 dengan signifikansi sebesar 0,01 dimana nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak, yang artinya bahwa variabel disiplin kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Anwar Prabu Mangkunegara (2015) yang menjelaskan bahwa semakin baik penerapan disiplin kerja, maka akan semakin maksimal pencapaian kinerja perawat dalam melaksanakan pelayanan jasa.

Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Perawat

Berdasarkan hasil penelitian, analisis pengujian hipotesis (H_2) yang diajukan dalam penelitian ini membuktikan bahwa koefisien regresi pengaruh variabel motivasi terhadap kinerja perawat diperoleh hasil sebesar 0,289. Hasil pengujian hipotesis menghasilkan nilai t hitung sebesar 3,627 dengan signifikansi sebesar 0,00 dimana nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa H_2 diterima dan H_0 ditolak, yang artinya bahwa variabel motivasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Evi Wahyuningsih, dkk (2013) yang menjelaskan bahwa semakin tinggi motivasi yang dimiliki tiap perawat, maka akan semakin optimal pula gairah kerja sehingga kinerja yang ditunjukkan juga baik.

Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Kinerja Perawat

Berdasarkan hasil penelitian, analisis pengujian hipotesis (H_3) yang diajukan dalam penelitian ini membuktikan bahwa koefisien regresi pengaruh variabel disiplin kerja terhadap kinerja perawat diperoleh hasil sebesar 0,443. Hasil pengujian hipotesis menghasilkan nilai t hitung sebesar 5,662 dengan signifikansi sebesar 0,00 dimana nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa H_3 diterima dan H_0 ditolak, yang artinya bahwa variabel pemberian insentif mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Wallace Nyakundi Atambo, et al (2013) yang menerangkan bahwa semakin baik penerapan sistem pemberian insentif, maka akan semakin termotivasi untuk meningkatkan kinerja yang optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja perawat, motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja perawat dan pemberian insentif berpengaruh positif terhadap kinerja perawat dengan tingkat signifikansi sebesar 5%. Sementara itu, variabel dependen (kinerja perawat) dapat dipengaruhi oleh variabel independen lainnya yang tidak dimasukkan dalam model regresi sebesar 48,5%.

Adapun kelemahan yang menjadi keterbatasan penelitian ini yaitu jumlah kuesioner yang terkumpul tidak sesuai dengan jumlah kuesioner yang disebar karena beberapa alasan, misalnya seperti tidak sempat mengisi, lembar kuesioner yang kurang karena hilang, perawat yang cuti dan lain sebagainya. Selain itu juga banyak responden yang tidak mengisi atau menjawab pertanyaan terbuka, sehingga data/ informasi untuk pertanyaan terbuka kurang lengkap dan terbatas.

Dalam penelitian mendatang disarankan untuk menambah jumlah sampel sehingga hasil penelitian dapat lebih optimal. Serta banyaknya pertanyaan terbuka yang tidak diisi responden, sehingga disarankan dapat diganti dengan wawancara langsung. Selain itu juga disarankan agar penelitian selanjutnya dapat menambah variabel-variabel lainnya yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

**REFERENSI**

- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Edisi Ketujuh*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. Hani. 2008. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Haryani Hatta, Iha dan Widarto Rachbini. 2015. **Budaya Organisasi, Insentif, Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan pada PT Avrist Assurance**. Jakarta: FEB Universitas Pancasila Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kurniawan, Indra dan Aprih Santoso. 2012. **Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Disiplin Kerja, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Prima Zirang Utama Semarang**. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi, Universitas Semarang.
- Lesmana, Desy. 2011. **Pengaruh Penganggaran Partisipasif, Sistem Pengukuran Kinerja dan Kompensasi Insentif Terhadap Kinerja Manajerial Perguruan Tinggi Swata di Palembang**. Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (JENIUS) Vol 1, No 3.
- Mangkunegara, Anwar Prabu A.A. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, Anwar Prabu dan Abdul Waris. 2015. **Effect of Training, Competence and Discipline an Employee Performance in Company (Case Study in PT. Asuransi Bangun Askrida)**. Procedia-social and behavioral Sciences 211 (2015) 1240-1251.
- Mulyadi. 2007. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nyakundi Atambo, Wallace. et al. 2013. **The Role of Employee Incentives On Performance: A Survey of Public Hospitals in Kenya**. Global Business and Economics Research Journal Vol 2 Pages 29-44.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Wahyuningsih, Evi. dkk. 2013. **Pengaruh Motivasi, Disiplin dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar**. ISSN 2303-100X Volume 2 Nomor 1.
- Zeithaml, V. A. et al. 1990. *Delivering Quality Services*. New York: Free Press.