

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, L. R. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Mlarak Cabang Ponorogo). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 2(2).
- Alfiah, J. (2013). Pengaruh konflik terhadap kepuasan kerja melalui kepercayaan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 1(1), 197-208.
- Daniel Goleman, Kecerdasan Emosi untuk Mencapai Puncak Prestasi, terjemahan Alex Tri Kantjono Widodo (Jakarta: PT Gramedia, 1999), pp. 191-192.
- ELLENA, Frieda; RAHARDJO, Susilo Toto . (2011). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada nasabah PT. BRI (Persero) Tbk. Cabang Pematang).
- Gerald R. Salancik, "Commitment and the Control of Organizational Behavior and Belief," *Psychological Dimensions of Organizational Behavior*, ed. Barry M Staw (New Jersey: Prentice-Hall, Inc., 1995), p. 284.
- Hartono, B. (2013). Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Paparon's Pizza City Of Tomorrow. *Agora*, 1(1), 492-499.
- Hidayat, R. (2009). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan nilai nasabah terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan kewirausahaan*, 11(1), pp-59.

- Indrawati, A. D. (2013). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan pada rumah sakit swasta di kota Denpasar. Matrik: Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan.
- Kotler Philip, Keller Lane Kevin. 2007. Marketing Management. Edisi 12, Jilid 2, Pearson Education, New Jersey
- Kotler, Philip, 2000, Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium, Penerbit : Prehallindo. Jakarta
- Mark Graham Brown, Darcy E. Hitchcock dan Marsha L. Willard, Why TQM Fails and That to Do About It (New York: Richard D. Irwin, Inc., 1994), p. 5.
- Michael Armstrong, Personnel Management Practice (London: Kogan Page, 1995), p. 173.
- Mowen, John. Michael Minor. 2002. Perilaku Konsumen. Penerbit : Erlangga. Jakarta
- Nurandini, A., & Lataruva, E. (2014). Analisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan (studi pada pegawai perum PERUMNAS Jakarta) (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Pontoh, M. B., Kawet, L. K., & Tumbuan, W. A. (2014). Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 2(3).

Putra, A. D. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan. (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS STIKUBANK).

SETYANINGSIH, W. (2003). Pengaruh Kepercayaan Pada Atasan, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Pegawai Pemkot Semarang) (Doctoral dissertation, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro).

Sugiyono. 2017. Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R & D. cetakan Ke-25 . Penerbit : Alfabeta. Bandung

Sriwidodo, U., & Sugito, B. (2012). Pengaruh Kepemimpinan, Kepercayaan dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, 2(1).

Tobing, D. S. K. (2009). Pengaruh komitmen organisasional dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Perkebunan Nusantara III di Sumatera Utara. Jurnal manajemen dan kewirausahaan, 11(1), 31-37.

Tjiptono Fandy. 2008. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi pertama. Penerbit : CV Andi Offset. Yogyakarta

LAMPIRAN 1. KUESIONER PENELITIAN

LEMBAR KUESIONER

- I. Petunjuk Pengisian Opini/Kuesioner
 - a. Bacalah setiap pernyataan dengan teliti, sampai Bapak/Ibu benar-benar memahami intinya.
 - b. Jangan ada pernyataan yang terlewatkan/tidak diisi.
 - c. Berikan jawaban atas setiap pernyataan dengan memilih salah satu dari 5 (lima).
 - d. Alternatif pilihan yang paling cocok dengan keadaan sebenarnya, setiap pilihan.
 - e. Diberikan kode sebagai berikut :

SS = Sangat Setuju	5
S = Setuju	4
RR = Ragu-Ragu	3
TS = Tidak Setuju	2
STS= Sangat Tidak Setuju	1
 - f. Cantumkan tanda centang (✓) pada kolom pilihan yang Bapak/Ibu pilih yang kolomnya tersedia di samping kanan dari setiap pernyataan.

III. Pertanyaan

Komitment (X1)

NO	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
	Affective Commitment					
1	Saya merasa sangat bahagia dan menjadi bagian keluarga pada instansi ini					
Continuance commitment						
2	Saya sulit meninggalkan instansi ini karena takut tidak mendapatkan kesempatan kerja ditempat lain					
Normative Commitmen						
3	Saya merasa instansi ini telah banyak berjasa bagi hidup saya					

Kepercayaan (X2)

NO	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
	Integritas					
1	Saya bekerja dengan jujur dan bersikap sebenarnya terhadap suatu pekerjaan					
Kemampuan						
2	Saya memiliki pengetahuan dan ketrampilan dalam bekerja.					
Konistensi						
3	Dalam bekerja saya selalu pertimbangan yang baik dalam menangani situasi.					
Kesetiaan						
4	Dalam menangani situasi sulit anda mampu bersedia melindungi dan menyelamatkan muka rekan kerja					
Keterbukaan						
5	Anda bersedia berbagi gagasan dan informasi dengan bebas sesama rekan kerja					

Kepuasan Kerja (Y1)

NO	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
	Kepuasan Terhadap Pekerjaan					
1	Saya sudah merasa puas dengan pekerjaan yang dijalani saat ini					
Kepuasan Terhadap Imbalan						
2	Gaji yang saya terima saat ini sudah memuaskan, sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawab yang saya emban					
Kepuasan Terhadap Rekan Kerja						
3	Bilamana dibutuhkan rekan kerja memberikan bantuan langsung dalam upaya untuk menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya					

Kinerja (Y2)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	kualitas					
	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan kantor dengan baik dan benar					
2	Kuantitas					
	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan tambahan dengan baik sesuai waktu yang ditentukan					
3	Pelaksanaan tugas					
	Saya mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan					
4	Tanggung Jawab					
	Saya selalu melaksanakan pekerjaan yang diberikan atasan dengan penuh tanggung jawab					

LAMPIRAN 2. OLAH DATA PLS

1. UJI VALIDITAS

	Sampel Asli (O)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
X1.1 <- KOMITMEN	0.984	91.465	0.000
X1.2 <- KOMITMEN	0.979	309.010	0.000
X1.3 <- KOMITMEN	0.991	267.325	0.000
X2.1 <- KEPERCAYAAN	0.913	49.191	0.000
X2.2 <- KEPERCAYAAN	0.873	28.037	0.000
X2.3 <- KEPERCAYAAN	0.925	50.697	0.000
X2.4 <- KEPERCAYAAN	0.953	100.457	0.000
X2.5 <- KEPERCAYAAN	0.906	51.283	0.000
Y1.1 <- KEPUASAN	0.828	18.652	0.000
Y1.2 <- KEPUASAN	0.912	42.946	0.000
Y1.3 <- KEPUASAN	0.879	24.881	0.000
Y2.1 <- KINERJA	0.930	71.205	0.000
Y2.2 <- KINERJA	0.622	4.353	0.000
Y2.3 <- KINERJA	0.755	7.021	0.000
Y2.4 <- KINERJA	0.856	35.943	0.000

2. UJI REABILITAS

	Cronbach's Alpha	Reliabilitas Komposit
KEPERCAYAAN	0.951	0.962
KEPUASAN	0.844	0.906
KINERJA	0.819	0.874
KOMITMEN	0.984	0.990

3. PENGARUH LANGSUNG

	Sampel Asli (O)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
KEPERCAYAAN -> KEPUASAN	0.532	4.574	0.000
KEPERCAYAAN -> KINERJA	0.188	2.178	0.030
KEPUASAN -> KINERJA	0.316	3.845	0.000
KOMITMEN -> KEPUASAN	0.221	2.194	0.029
KOMITMEN -> KINERJA	0.515	6.476	0.000

4. PENGARUH TIDAK LANGSUNG

	Sampel Asli (O)	T Statistik (O/...	P Values
KEPERCAYAAN -> KEPUASAN -> KINERJA	0.168	2.766	0.006
KOMITMEN -> KEPUASAN -> KINERJA	0.070	1.990	0.047

5. Rata-rata distribusi tanggapan responden.

Indikator	Rata-rata	Medium	Manimum
X1.1	3.416	4.000	2.000
X1.2	3.404	4.000	1.000
X1.3	3.438	4.000	2.000
X2.1	3.787	4.000	2.000
X2.2	3.281	4.000	2.000
X2.3	3.576	4.000	2.000
X2.4	3.570	4.000	2.000
X2.5	3.820	4.000	1.000
Y1.1	3.685	4.000	2.000
Y1.2	3.876	4.000	2.000
Y1.3	3.753	4.000	1.000
Y2.1	3.528	4.000	2.000
Y2.2	3.966	4.000	2.000
Y2.3	3.865	4.000	2.000
Y2.4	3,663	4.000	2.000