

PENGARUH CITRA INSTITUSI TERHADAP LOYALITAS APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI KERINCI

EDI NOPEARDI, PARDINAL
STIA NUSANTARA SAKTI SUNGAI PENUH

Email :

Edi.nopeardi2016@gmail.com

Pardinal93@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of institutional image and job satisfaction on loyalty, either directly or indirectly at the Immigration Office Class II Non TPI Kerinci. This research uses quantitative methods, with exogenous variables namely Institutional Image (X1), intervening variable Job satisfaction (X2), and endogenous variable, namely Loyalty (Y). The population of this research is all 34 State Civil Apparatuses (ASN) at the Immigration Office Class II Non TPI Kerinci. The data analysis technique used is path analysis and is divided into 2 paths, namely sub structure 1 and sub structure 2. Data is collected through a questionnaire, The research findings show that: 1) There is a significant direct effect of Institutional Image on job satisfaction, where the contribution value obtained is 0.755 or 75.5% with a significance of 0.000. 2) There is a significant direct effect of Institutional Image on Loyalty, where the contribution value obtained is 0.256 or 25.6% with a significance of 0.000. 3) There is a significant direct effect of Job Satisfaction on Loyalty, where the contribution value obtained is 0.227 or 22.7% with a significance of 0.000. 4) There is an indirect effect of Institutional Image on Loyalty through Job Satisfaction significantly, where the contribution value obtained is 0.209 or 20.9% with a Tcount greater than Ttable (3,838 > 1,677).

Keywords: *Institutional Image, Job Satisfaction, Loyalty*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Citra Institusi dan kepuasan Kerja terhadap Loyalitas, baik secara langsung maupun tidak langsung di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kerinci. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan variabel eksogen yaitu variabel Citra Institusi (X1), variabel intervening Kepuasan kerja (X2), dan variabel endogen yaitu Loyalitas (Y). Populasi penelitian ini adalah seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) yang ada pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kerinci sebanyak 34. Teknik analisis data yang digunakan adalah *path analysis* dan dibagi menjadi 2 jalur yaitu sub struktur 1 dan Sub Struktur 2. Data dikumpulkan melalui angket, Temuan penelitian menunjukkan bahwa: 1) Terdapat pengaruh langsung Citra Institusi terhadap kepuasan kerja secara signifikan, di mana nilai kontribusi didapatkan adalah 0,755 atau 75,5% dengan signifikansi 0,000. 2) Terdapat pengaruh langsung Citra Institusi terhadap Loyalitas secara signifikan, di mana nilai kontribusi didapatkan adalah 0,256 atau 25,6% dengan signifikansi 0,000. 3) Terdapat pengaruh langsung Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas secara signifikan, di mana nilai kontribusi didapatkan adalah 0,227 atau 22,7% dengan signifikansi 0,000. 4) Terdapat pengaruh tidak langsung Citra Institusi terhadap Loyalitas melalui kepuasan Kerja secara signifikan, di mana nilai kontribusi didapatkan adalah 0,209 atau 20,9 % dengan nilai T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} (3.838 > 1,677).

Kata Kunci : *Citra Institusi, Kepuasan Kerja, Loyalitas*

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam menjalankan tugas pemerintahan, peran aparatur sipil negara sangatlah vital. Karena aparatur sipil negara merupakan aparatur negara yang melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dalam usaha mencapai tujuan nasional. Oleh sebab itu agar pelaksanaan tugas organisasi di lingkungan pemerintahan dapat berjalan efektif, efisien dan optimal maka institusi tersebut harus mempunyai sebuah keunggulan kompetitif agar bisa

meningkatkan tujuan organisasi. Salah satu keunggulan tersebut dapat tercermin dari loyalitas yang diberikan kepada institusi.

Loyalitas adalah sebuah konsep beragam yang terdiri dari sikap dan perilaku. Rauyruen dan Miller dalam (Srivastava, 2015). Loyalitas dari perspektif perilaku menurut Bandopadhyay dan Martel (Srivastava, 2015) terjadi ketika pembelian ulang, pembelian ulang dapat memupuk adanya loyalitas pelanggan karena adanya perilaku dalam membeli produk atau jasa yang sama kembali atau secara berulang, sedangkan perspektif sikap loyalitas menurut kim, dkk (Srivastava, 2015) bahwa sikap loyal ditunjukkan melalui kemampuan untuk mempertahankan hubungan dengan penyedia layanan maupun pekerjaan, untuk meningkatkan loyalitas pegawai tentu tidaklah mudah dan dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah citra institusi.

Citra institusi tidak dapat dicetak seperti membuat barang di pabrik, akan tetapi citra adalah kesan yang diperoleh sesuai dengan pengetahuan dan pemahaman seseorang tentang sesuatu (Alma, 2016:375). Citra terbentuk dari bagaimana organisasi melaksanakan kegiatan operasionalnya yang mempunyai landasan utama pada segi layanan. Citra (image) dibentuk berdasarkan pengalaman yang dialami oleh seseorang terhadap sesuatu, sehingga akhirnya dipakai sebagai pertimbangan untuk mengambil keputusan karena image dianggap mewakili totalitas pengetahuan seseorang terhadap sesuatu. Image terhadap suatu institusi terbentuk berdasarkan banyaknya unsur yang berkumpul dalam bentuk komponen, menurut Alma (2016:375) mendefinisikan citra sebagai berikut: "Image is the impression, feeling, the conception which public has of a company, a conditionally created impression of an object, person of organization". Artinya citra adalah merupakan kesan, impresi, perasaan atau konsepsi yang ada pada publik mengenai perusahaan, mengenai suatu obyek, orang atau lembaga.

Meningkatnya citra institusi tentu dapat meningkatkan loyalitas pegawai yang pada akhirnya akan menghasilkan keuntungan yang lebih besar. Jika seorang pegawai sudah bisa merasakan citra institusi baik maka pegawai tentu akan loyal pada institusinya.

Selain citra institusi kepuasan kerja juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi Loyalitas. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting yang mempunyai kontribusi besar untuk dapat melancarkan dalam mewujudkan visi, misi serta tujuan suatu organisasi, karena kepuasan kerja merupakan suatu persepsi atau perasaan emosional seseorang terhadap pekerjaan mereka sehingga seseorang yang merasa memiliki kepuasan kerja yang tinggi cenderung memiliki komitmen yang tinggi terhadap pekerjaannya.

Menurut Sutrisno (2009:74) kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antara karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. selain itu seseorang yang puas dalam bekerja tentu akan menampilkan kinerja yang optimal dalam melaksanakan tugas yang diembanya sehingga akan mempermudah untuk mewujudkan cita-cita organisasi, hal ini sesuai dengan pendapat Robbins (2008:179) yang mengungkapkan bahwa seseorang dengan kepuasan kerja tinggi tentu akan menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaan tersebut, sebaliknya seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya akan menimbulkan dampak negatif terhadap pekerjaan itu. Oleh sebab itu kepuasan kerja merupakan faktor penting yang harus diperhatikan setiap organisasi khususnya organisasi pemerintah.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh langsung citra institusi terhadap loyalitas Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Kantor Imigrasi Kelas II Kerinci?
2. Apakah terdapat pengaruh langsung citra institusi terhadap Kepuasan Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Kantor Imigrasi Kelas II Kerinci?
3. Apakah terdapat pengaruh langsung Kepuasan Kerja terhadap loyalitas Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Kantor Imigrasi Kelas II Kerinci?
4. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung citra institusi terhadap loyalitas Aparatur Sipil Negara (ASN) melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Kantor Imigrasi Kelas II Kerinci?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pengaruh langsung citra institusi terhadap loyalitas Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Kantor Imigrasi Kelas II Kerinci?
2. Pengaruh langsung citra institusi terhadap Kepuasan Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Kantor Imigrasi Kelas II Kerinci?
3. Pengaruh langsung Kepuasan Kerja terhadap loyalitas Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Kantor Imigrasi Kelas II Kerinci?
4. Pengaruh tidak langsung citra institusi terhadap loyalitas Aparatur Sipil Negara (ASN) melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Kantor Imigrasi Kelas II Kerinci?

II. TINJAUAN PUSTAKA

Citra institusi

Istilah *image* atau citra ini mulai populer sejak tahun 1950-an, yang dikemukakan dalam berbagai konteks seperti *image* terhadap organisasi, *image* terhadap perusahaan, *image* publik, *self-image* dan sebagainya. Kotler (dalam Alma, 2016:374) mendefinisikan *image* sebagai berikut: “*An image is the sum of beliefs, ideas, and impressions that a person has of an object*”. Artinya citra adalah kepercayaan, ide, dan impresi seseorang terhadap sesuatu

Alma (2016:375) mendefinisikan citra sebagai berikut: “Image is the impression, feeling, the conception which public has of a company, a conditionally created impression of an object, person or organization”. Artinya citra adalah merupakan kesan, impresi, perasaan atau konsepsi yang ada pada publik mengenai perusahaan, mengenai suatu obyek, orang atau lembaga. Citra ini tidak dapat dicetak seperti membuat barang di pabrik, akan tetapi citra adalah kesan yang diperoleh sesuai dengan pengetahuan dan pemahaman seseorang tentang sesuatu. Citra terbentuk dari bagaimana perusahaan melaksanakan kegiatan operasionalnya, yang mempunyai landasan utama pada segi layanan.

Jenis – Jenis Citra Institusi

Alma (2016:376-377) mengelompokkan *image* menjadi tiga jenis, antaralain:

1) Mirror Image

Suatu perusahaan atau organisasi harus mampu melihat sendiri bagaimana citra yang mereka tampilkan dalam melayani publiknya. Lembaga harus dapat mengevaluasi penampilan mereka apakah sudah maksimal dalam memberi layanan atau masih dapat ditingkatkan lagi.

2) Multiple Image

Adakalanya anggota masyarakat memiliki berbagai citra terhadap perusahaan, misalnya ada yang sudah merasa puas, bagus, dan ada yang merasa masih banyak kekurangan dan perlu diperbaiki. Ada yang merasa puas untuk sebagian layanan, dan tidak merasa puas dengan sektor layanan lain.

3) Current Image

Bagaimana citra terhadap perusahaan pada umumnya ini dinamakan *current image*. *Current image* ini perlu diketahui oleh seluruh karyawan perusahaan, sehingga dimana ada kemungkinan *image* umum ini dapat diperbaiki. Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa citra adalah kesan atau pendapat seseorang terhadap suatu obyek dimana kebanyakan citra banyak dinilai dari luar obyek tersebut dan tergantung dari positif atau negatifnya pembicaraan seseorang tentang obyek tersebut. Jadi citra ini dibentuk berdasarkan impresi, berdasar pengalaman yang dialami oleh seseorang terhadap sesuatu, sehingga akhirnya dipakai sebagai pertimbangan untuk mengambil keputusan, karena citra dianggap mewakili totalitas pengetahuan seseorang terhadap sesuatu.

Pengertian Loyalitas Pegawai

Loyalitas berasal dari kata loyal yang berarti setia. Loyalitas karyawan adalah kesetiaan karyawan pada perusahaan. Kesehatan karyawan bukan hanya fisik, tetapi kesetiaan non fisik yang artinya pikiran dan perhatiannya terhadap perusahaan. Menurut Poewadaminta (2013:609) loyalitas dapat diartikan dengan kesetiaan, pengabdian, dan kepercayaan yang diberikan atau ditunjukkan kepada seseorang atau organisasi yang didalamnya terdapat rasa cinta dan tanggung jawab untuk berusaha memberikan pelayanan dan perilaku yang terbaik.

Steers dan Porter, dalam Nitisemito (2016:177) berpendapat bahwa pertama loyalitas kepada perusahaan sebagai sikap, yaitu sejauh mana seseorang karyawan mengidentifikasi tempat kerja yang ditunjukkan dengan keinginan untuk bekerja dan berusaha sebaik baiknya dan kedua, loyalitas terhadap perusahaan sebagai perilaku yaitu proses dimana seorang karyawan mengambil

keputusan yang pasti untuk tidak keluar dari perusahaan apabila membuat kesalahan.

Menurut Hasibuan (2016) loyalitas merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatan, dan organisasi. Menurut Reinheld, dalam Susanto (2014:179) semakin tinggi loyalitas karyawan dalam suatu perusahaan, maka akan semakin mudah dalam peningkatan kinerja dan pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Pelaksanaan kegiatan kerja karyawan tidak akan terlepas dari loyalitas, sehingga dengan demikian karyawan melaksanakan pekerjaan dengan baik, karyawan melaksanakan tugasnya dengan adanya rasa kesenangan dalam melakukan tugas dan pekerjaannya.

Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Sutrisno (2009:74) kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antara karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Hal ini senada yang diungkapkan oleh Suwatno (2001:187) kepuasan kerja adalah merupakan suatu kondisi psikologis yang menyenangkan atau perasaan karyawan yang sangat subyektif dan sangat tergantung pada individu yang bersangkutan dan lingkungan kerjanya, dan kepuasan kerja merupakan suatu konsep *multifaceted* (banyak dimensi), ia dapat memakai sikap secara menyeluruh atau mengacu pada bagian pekerjaan seseorang. Sedangkan menurut Keither dan Kinicki (2005:271) kepuasan kerja adalah suatu efektivitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Definisi ini berarti bahwa kepuasan kerja seseorang dapat relatif puas dengan suatu aspek dari pekerjaannya dan atau tidak puas dengan salah satu atau lebih aspek lainnya.

III. METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Adapun Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuantitatif. Nurgiantoro (2009: 27) kuantitatif adalah data yang berwujud angka-angka yang diperoleh sebagai hasil pengukuran atau penjumlahan. Data-data kuantitatif inilah yang kemudian yang kemudian bisa diolah dengan teknik statistik. Teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis dengan melakukan perhitungan Pengaruh Citra Institusi terhadap loyalitas Aparatur Sipil Negara (ASN) melalui Kepuasan kerja pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kerinci

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor imigrasi kelas III non TPI Kerinci. Pemilihan lokasi dilakukan dengan sengaja (*purposive*) dengan pertimbangan bahwa adanya kesediaan instansi untuk memberikan informasi yang diperlukan sesuai dengan dengan penelitian.

Jenis dan Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, data pada penelitian ini dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari responden. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang berisi tentang Citra Institusi, kepuasan Kerja dan loyalitas Aparatur Sipil Negara (ASN) di kantor imigrasi kelas III non TPI Kerinci.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) yang telah dipublikasikan. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data dari di kantor imigrasi kelas III non TPI Kerinci, Visi dan Misi serta jumlah pegawai, dan data-data lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Lokasi Penelitian

Gambaran Umum Kota Sungai Penuh

Kota Sungai Penuh adalah merupakan Kota yang terbentuk hasil pemekaran dari kabupaten Induk (Kab. Kerinci) dan merupakan salah satu dari 11 Kabupaten / Kota yang

diresmikan oleh Menteri Dalam Negeri Bapak H. Mardiyanto (a.n.Presiden Republik Indonesia) pada tanggal 8 November 2008, dengan dasar hukum No. 25 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kota Sungai Penuh di Provinsi Jambi, disahkan oleh DPR-RI tanggal 21 Juli 2008. Pemekaran Kota Sungai Penuh ini diprakarsai oleh mantan Bupati Kab. Kerinci, H. Fauzi Siin.

Letak Geografis Kota Sungai Penuh antara 1010 14' 32" BT sampai dengan 1010 27' 31" BT dan 020 01' 40" LS sampai dengan 020 14' 54" LS. Dengan luas keseluruhan 39.150 ha, yang terdiri dari TNKS seluas 23.177,6 ha (59,2%) dan lahan hunian budidaya seluas 15.972,4 ha (40,8%). Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2008 batas wilayah Kota Sungai Penuh sebagai Berikut :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci.
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Sitinjau Laut, dan Kecamatan Keliling Danau Kabupaten Kerinci.
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Kab. Pesisir dan Kab. Mukomuko.
4. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Air Hangat Timur
5. Tofografi Kota Sungai Penuh Berada Pada dataran tinggi berbukit-bukit dan di kelilingi Bukit barisan dan hutan lebat dengan ketinggian 100 - 1000 m dpl menyebabkan Kota Sungai Penuh memiliki iklim yang sejuk dan nyaman

Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kerinci

Tugas pokok dan fungsi pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kerinci terdapat dalam Peraturan Menteri hukum dan Ham RI No 30 Tahun 2018 yaitu:

1. Direktorat Jenderal Imigrasi adalah unsur pelaksana yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia.
2. Direktorat Jenderal Imigrasi dipimpin oleh Direktur Jenderal.
1. Direktorat Jenderal Imigrasi

Direktorat Jenderal Imigrasi memiliki tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang imigrasi. Direktorat Jenderal Imigrasi memiliki fungsi sebagai berikut:

- 1) Perumusan kebijakan di bidang keimigrasian
- 2) Implementasi kebijakan di bidang imigrasi
- 3) Persiapan norma, standar, prosedur, dan kriteria imigrasi
- 4) Memberikan bimbingan teknis dan evaluasi di bidang imigrasi
- 5) Administrasi Direktorat Jenderal Imigrasi.

Direktorat Jenderal Imigrasi terdiri dari:

- 1) Direktorat Dokumen Perjalanan, Visa dan Fasilitas Imigrasi;
- 2) Direktorat Izin Tinggal dan Status Keimigrasian;
- 3) Direktorat Intelijen Keimigrasian;
- 4) Direktorat Investigasi dan Penegakan Imigrasi;
- 5) Direktorat Imigrasi Lintas Batas dan Kerjasama Luar Negeri; dan
- 6) Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi Imigrasi

2. Sekretariat Direktorat Jenderal

Sekretariat Direktorat Jenderal memiliki tugas untuk menyediakan layanan teknis dan administrasi untuk semua unit organisasi dalam Direktorat Jenderal Imigrasi.

Sekretariat Direktorat Jenderal menjalankan fungsi:

- 1) Pelaksanaan koordinasi dan persiapan rencana, program, dan anggaran;
- 2) Pengelolaan urusan personalia;
- 3) Pengelolaan urusan keuangan;
- 4) Pengelolaan urusan properti negara dan rumah tangga;
- 5) Melakukan evaluasi dan penyusunan laporan dari Direktorat Jenderal Imigrasi
- 6) Pelaksanaan hubungan masyarakat dan administrasi Direktorat Jenderal Imigrasi

3. Direktorat Dokumen Perjalanan, Visa dan Fasilitas Keimigrasian

Direktorat Dokumen Perjalanan, Visa dan Fasilitas Imigrasi memiliki tugas melaksanakan persiapan dan implementasi kebijakan, memberikan bimbingan teknis dan evaluasi di bidang layanan dokumen perjalanan, visa dan fasilitas imigrasi sesuai dengan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Imigrasi . Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 555, Direktorat Dokumen Perjalanan, Visa dan Fasilitas Keimigrasian memiliki fungsi sebagai berikut:

- 1) Menyiapkan perumusan rancangan kebijakan di bidang dokumen perjalanan, visa dan fasilitas imigrasi;
- 2) Melakukan bimbingan, bimbingan dan layanan di bidang dokumen perjalanan, visa dan fasilitas imigrasi;
- 3) Menyiapkan persiapan norma, standar, prosedur dan kriteria di bidang dokumen perjalanan, visa dan fasilitas imigrasi;
- 4) Menyiapkan perumusan dan koordinasi kebijakan teknis di bidang surat perjalanan dan dokumen perjalanan khusus untuk pekerja Indonesia, visa, izin masuk, keberangkatan dan pos pemeriksaan imigrasi dan fasilitas imigrasi;
- 5) Pelaksanaan pedoman, kontrol dan bimbingan teknis di bidang surat perjalanan dan dokumen perjalanan khusus untuk pekerja Indonesia, visa, izin masuk, keberangkatan, dan pos pemeriksaan imigrasi dan fasilitas imigrasi;
- 6) Pelaksanaan kebijakan di bidang surat perjalanan dan dokumen perjalanan khusus untuk pekerja Indonesia, visa, izin masuk, keberangkatan, pos pemeriksaan imigrasi dan fasilitas imigrasi; dan
- 7) pelaksanaan urusan administrasi dan rumah tangga, serta evaluasi dan penyusunan laporan tentang Direktorat Dokumen Perjalanan, Visa dan Fasilitas Imigrasi

V. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan dan dituangkan dalam skripsi ini dapat diambil kesimpulan :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Citra Institusi dan Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap Loyalitas Aparatur Sipil Negara (ASN) Dikantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kerinci. Hasil temuan ini mendukung Penelitian yang dilakukan oleh dewi mulyani (2019) dengan judul “pengaruh citra institusi terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan pegawai sebagai variabel intervening”. Penelitian ini dilakukan di di STIEB Perdana mandiri,
2. Salah satu faktor yang mempengaruhi Loyalitas adalah Citra Institusi dan Kepuasan Kerja dengan kata lain semua variabel eksogen mempunyai korelasi dengan Loyalitas.
3. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas yang diperhatikan maka akan semakin tinggi pula Loyalitas pegawai Dikantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kerinci.

VI. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada LPPM STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh yang telah memberikan kesempatan untuk publish jurnal OJS Jurnal Administrasi Nusantara (JAN), serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu dalam pelaksanaan penelitian ini.

VII. DAFTAR PUSTAKA

- Antonius. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Strategi dan Perubahan dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Organisasi*. Bandung: Alfabeta
- Arikunto Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Budi Rahardija, Hendarjanto. 2010. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : Aswaja Pressindo.
- Dwiyanto, A. 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ghozali. 2006. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Progam SPSS* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Husein Umar, 2005, “*Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*”, Jakarta PT. Raja Grafindo Persada.

- Luthans, Fred. 2010. *Prilaku Organisasi*. New York: McGraw Hill
- Mulyadi. 2014. *Auditing. Edisi keenam*. Jakarta: Salemba Empat
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Riduwan. 2009. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Refika Aditama. Bandung
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Alfabeta :Bandung.
- Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Siagian, MPA, Prof.Dr.Sondang. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Siagian, MPA, Prof.Dr.Sondang. 2012. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Pasolong, Harbani. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Wurangan. 2012. *Organisasi dan Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya, dan Perubahan Organisasi)*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Vheitrizal Rivai, & A.F.M. Basri. 2005. *Performace Appraisal: Sistem yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada
- Vheitrizal Rivai. & Sagala. E.J. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan : Dari Teori ke Praktik edisi kedua*. Jakarta: Rajawali Pers
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat
- Wibowo, 2009. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo
- Zahra. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana