**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAJEMEN* TERHADAP KINERJA DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA DINAS KEPENDUDUKAN**

**DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KERINCI**

**Menliadi, Ade Nurma Jaya Putras, Bukhori Mualim,**

**STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh**

**Email:**

[Menliadi@gmail.com](mailto:Menliadi@gmail.com)

[ade.nurmajaya@gmail.com](mailto:ade.nurmajaya@gmail.com)

[bukharimualim@gmail.com](mailto:bukharimualim@gmail.com)

***ABSRACT***

*This study aims to determine the effect of Total Quality Management (TQM) and job satisfaction on performance. either directly or indirectly, the Kerinci Regency Population and Civil Registration Service. This research uses quantitative methods, with exogenous variables, namely the Total Quality Management (TQM) variable (X1), the intervening variable Job satisfaction (X2), and the endogenous variable, namely Performance (Y) . The population of this study is all 32 State Civil Apparatuses (ASN) in the Kerinci Regency Population and Civil Registration Service. The data analysis technique used is path analysis and is divided into 2 paths, namely sub structure 1 and sub structure 2. Data collected through questionnaires, The research findings show that: 1) There is a significant direct effect of Total Quality Management (TQM) on job satisfaction, where the contribution value obtained is 0.719 or 71.9% with a significance of 0.000. 2) There is a significant direct effect of Total Quality Management (TQM) on performance, where the contribution value obtained is 0.372 or 37.2% with a significance of 0.000. 3) There is a significant direct effect of Job Satisfaction on Performance, where the contribution value obtained is 0.144 or 14.4% with a significance of 0.000. 4) There is an indirect effect of Total Quality Management (TQM) on performance through job satisfaction significantly, where the contribution value obtained is 0.196 or 19.6%*

***Keywords: Total Quality Management (TQM), Job Satisfaction, Performance***

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Total Quality Manajemen (TQM) dan kepuasan Kerja terhadap Kinerja. baik secara langsung maupun tidak langsung dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan variabel eksogen yaitu variabel Total Quality Manajemen (TQM) (X1), variabel intervening Kepuasan kerja (X2), dan variabel endogen yaitu Kinerja (Y). Populasi penelitian ini adalah seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) yang ada pada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci sebanyak 32. Teknik analisis data yang digunakan adalah path analysis dan dibagi menjadi 2 jalur yaitu sub strukur 1 dan Sub Struktur 2 Data dikumpulkan melalui angket, Temuan penelitian menunjukan bahwa: 1) Terdapat pengaruh langsung Total Quality Manajemen (TQM) terhadap kepuasan kerja secara signifikan, di mana nilai kontribusi didapatkan adalah 0,719 atau 71,9% dengan signifikansi 0,000. 2) Terdapat pengaruh langsung Total Quality Manajemen (TQM) terhadap Kinerja secara signifikan, di mana nilai kontribusi didapatkan adalah 0,372 atau 37.2% dengan signifikansi 0,000. 3) Terdapat pengaruh langsung Kepuasan Kerja terhadap Kinerja secara signifikan, di mana nilai kontribusi didapatkan adalah 0,144 atau 14.4% dengan signifikansi 0,000. 4) Terdapat pengaruh tidak langsung Total Quality Manajemen (TQM) terhadap Kinerja melalui kepuasan Kerja secara signifikan, di mana nilai kontribusi didapatkan adalah 0.196 atau 19,6 %

**Kata Kunci : *Total Quality Manajemen (TQM*), Kepuasan Kerja, Kinerja**

**I. PENDAHULUAN**

**1.1 latar Belakang**

Institusi Pemerintah merupakan sebuah organisasi yang dijalankan oleh orang-orang yang berada di dalamnya untuk mencapai tujuan dari pemerintah untuk mewujudkan cita-cita bangsa. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukannya sebuah manajemen yang mampu memberikan perbaikan–perbaikan yang ke arah kemajuan organisasi melalui peningkatan kualitasnya. Dimana setiap pemborosan akan diminimalkan bahkan dihilangkan dengan tujuan untuk meminimalisir biaya sehingga institusi pemerintah dapat mempertahankan kepuasan masyarakat dalam kurun waktu yang cukup lama.

Kualitas produk dituntut dari penggunaan sistem manajemen yang baik dimana sistem manajemen ini dapat dijadikan alat untuk meningkatkan kinerja organisasi dengan juga mengukur kinerja karyawannya. Perhatian organisasi tidak terbatas pada mutu produk yang dihasilkan, tetapi juga pada aspek proses, sumber daya manusia (SDM) dan lingkungan. Maka pentingnya pengukuran perilaku produktifitas karyawan organisasi dengan memasukkan elemen peningkatan mutu yang juga berbasis dalam meningkatkan sumber daya manusia. Kinerja organisasi dalam menghasilkan kualitas produk dan jasa pada era globalisasi dewasa ini ditunjukkan dengan perbaikan secara berkesinambungan baik itu terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan (Mononimbar, 2013). Perbaikan menyeluruh secara berkesinambungan tersebut dilakukan dengan pendekatan Total Quality Management (TQM). Melalui pendekatan TQM dapat mengidentifikasi apa saja bagian – bagian organisasi yang harus diperbaiki dan mana yang harus diganti (Nasution, 2005:22). Melalui TQM yang dikelola dengan baik, dapat mempengaruhi perilaku produktif karyawan itu sendiri. Karyawan akan menjadi lebih termotivasi dengan apa yang dikerjakan sebab pekerjaan atau tugas yang diberikan jelas tujuannya sehingga kinerja produktif karyawan pada akhirnya tentu akan menghasilkan kinerja organisasi yang optimal sesuai dengan tujuan organisasi tersebut (Alhudri dan Heriyanto, 2015)

Selain itu 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 pekerjaanya, selain itu seseorang yang puas dalam bekerja tentu akan menampakan 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 menunjukan 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

berdasarkan fenomena awal yang peneliti temui dilapangan diketahui Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci masih kurang optimal hal ini dapat dilihat dalam tabel sebagai beriku sebagai berikut:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Administrasi Kependudukan | SOP | Realisasi | Masalah |
| 1 | e-KTP | 23 Menit | 3-7 hari | Petugas Cetak tdk berada ditempat, data yang kurang, jaringan rusak, komputer rusak dll |
| 2 | Kartu Keluarga | 49 Menit | 3-7 hari |
| 3 | Akte Kelahiran | 47 Menit | 3-7 hari |
| 4 | Pindah Penduduk | 31 Menit | 3-7 hari |

*Sumber : SOP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci, 2020*

Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan maka peneliti perlu melakukan penelitian terkait pengaruh TQM terhadap kinerja organisasi dengan kepuasan kerja sebagai varibel intervening di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci.

**1.2 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 antara TQM terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci?
2. Apakah terdapat pengaruh langsung antara kepuasan Kerja terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci?
3. Apakah terdapat pengaruh langsung antara TQM terhadap Kepuasan Kejra pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci?
4. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung antara TQM terhadap Kinerja melalui Kepuasan Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci?

**1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pengaruh langsung antara TQM terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci.
2. Pengaruh langsung antara Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci.
3. Pengaruh langsung antara TQM terhadap Kepuasan Kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci.
4. Pengaruh tidak langsung antara TQM terhadap Kinerja melalui Kepuasan Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci.

**1.4 Tinjauan Pustaka**

*Total Quality Manajemen (TQM)*

Menurut Nasution (2005:23) total quality manajemen (TQM) adalah perpaduan semua fungsi dari suatu perusahaan ke dalam falsafah holistis yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, daan pengertian serta kepuasan pelanggan.

**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

**Kinerja**

menurut Mangkunegara Anwar (2007) menyatakan bahwa : “Istilah kinerja berasal dari kata Job performance atau Actual Performance (Prestasi Kinerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya

**1.5 Hipotesis**

Pengertian hipotesis menurut Sugiyono (2009: 64) adalah jawaban sementara terhadap rumusan penelitian di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relefan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.

Berdasarkan pengkajian dari uraian di atas sehingga hipotesis ini dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. TQM berpengaruh Langsung terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci.
2. Kepuasan Kerja berpengaruh Langsung terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci.
3. TQM berpengaruh Langsung terhadap Kepuasan Kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci.
4. TQM berpergaruh tidak langsung terhadap Kinerja melalui Kepuasan Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci.

**II. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang terdiri dari dua variabel eksogen yaitu variabel TQM (X1), kepuasan Kerja (X2) dan satu variabel endogen kinerja (Y). Data dikumpulkan melalui angket yang telah di uji validasi dan reliabilitasnya terlebih dahulu baik kontennya maupun uji empirik itemnya di lapangan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci yang berjumlah 32 orang, Dikarenakan subjeknya kurang dari 100,makan penelitian ini merupakan penelitian populasi berjumlah 32 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi dan path analysis

**III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**3.1. Model Analisis Jalur**

Untuk mengetahui pengaruh langsung setiap variabel yaitu variabel Total Quality Manajemen (X1) terhadap Kinerja(Y), Variabel Kepuasan Kerja (X2) terhadap Kinerja (Y), Variabel Total Quality Manajemen (X1) terhadap Kepuasan Kerja Kerja (X2), Variabel Total Quality Manajemen (X1) terhadap Kinerja (Y) melalui Kepuasan Kerja (X2) , berdasarkan konsepsi di atas dapat dilihat dalam spesifikasi model analisis, sebagaimana tergambar dalam gambar analisis jalur (*path analysis*) berikut ini:

**ρy1**

(X1)

ρx12

**ɛ2**

**ɛ1**

(X2)

(Y)

ρx2y

**Gambar 3.1** : **Model analisis jalur tentang Pengaruh Variabel *Total Quality Manajemen* (X1), Kepuasan Kerja (X2), terhadap Kinerja (Y)**

Berdasarkan Model analisis jalur yang digambarkan diatas maka dapat dilakukan pengolahan selanjutnya dengan membagi struktur jalur menjadi 2 (dua) kelompok yaitu Substruktur jalur 1 dan Sub Struktur 2 seperti yang tergambar dibawah ini:

**ɛ2**

(X1)

**ɛ1**

(X1)

(X2)

(Y)

(X2)

**Gambar 3.2 Sub struktur jalur 1 Gambar 3.3 Sub struktur jalur 2**

**3.2 Mengoperasikan Model Analisis dengan Komputer**

Berdasarkan hasil analisis di atas, selanjutnya akan diuraikan pengoperasian model analisis jalur (*path analysis*)dengan tahapan sebagai berikut :

1. **Mengidentifikasikan Koefisien jalur Sub struktur 1 dan Sub struktur 2.**

Berdasarkan hasil analisis regresi bertingkat dapat ditentukan masing-masing koefisien jalur sebagai berikut:

Regresi tahap 1 Beta X12 = 0,848 (t = 8.780) = ρ21

Regresi tahap 1 Beta X1y = 0, 610 (t = 5.759) = ρy1

Regresi tahap 2 Beta X2y = 0. 380 (t = 3.590 ) = ρy2

**Keterangan:**

Beta = Koefisien regresi terstandar, digunakan sebagai koefisien jalur

ρ21= Koefisien jalur antara X1 dengan X2

ρy1= Koefisien jalur antara X1 dengan Y

ρy2= Koefisien jalur antara X2 dengan Y

1. **Menghitung Koefisien Jalur untuk Residual Substruktur 1**

Dengan menggunakan rumus maka dapat dihitung koefisien jalur untuk residual setiap variabel tergantung sebagai berikut:

1. Koefisien jalur untuk residual substruktur 1: Total Quality Management (TQM) (X1) terhadap Kinerja (X2 )

e1 = 

= 

=

= **0,529**

2) berdasarkanhasil di atas maka koefisien jalur dan koefisien jalurresidual Sub struktur 1dapat digambarkan sebagia berikut :

**0,529**

**ɛ1**

**0,** **848**

TQM

(X1)

Kepuasan Kerja

(X2)

**Gambar: Substruktur jalur 1**

1. **Menghitung Koefisien Jalur untuk Residual Substruktur 2**

Dengan menggunakan rumus maka dapat dihitung koefisien jalur untuk residual setiap variabel tergantung sebagai berikut:

1. Koefisien jalur untuk residual substruktur 2: Total Quality Management (TQM) (X1) Kepuasan kerja Kerja (X2) terhadap Kinerja (Y).

e2 = 

=

= 

= **0,301**

1. berdasarkan hasil di atas maka koefisien jalur dan koefisein jalur residual Sub struktur 2 dapat digambarkan sebagia berikut :

**ɛ2**

**0,301**

**0, 610**

*TQM*

(X1)

Kinerja

(Y)

Kepuasan Kerja

(X2)

**0.** **380**

**Gambar: Substruktur 2**

**Keterangan**:

e1 = Koefisien jalur untuk residual substruktur 1: Total Quality Management (TQM) (X1) terhadap kepuasan kerja kerja (X2).

e2 = Koefisien jalur untuk residual Substruktur 2: Total Quality Management (TQM) (X1) kepuasan kerja (X2) terhadap Kinerja (Y)

R2 = Koefisien determinasi pada masing-masing jalur

1 = Bilangan konstan

**3.2 Merangkum Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung**

Memperhatikan model yang disajikan di atas di mana terdapat koefisien jalur sehingga ditemukan harga ρ21 = 0, 848, ρy1 = 0,610,dan ρy2 =0.380, dengan demikian dapat disusun rekapitulasi baik pengaruh langsung maupun pengaruh tidak langsung variabel eksogen terhadap variabel endogen dengan hasil sebagaimana diuraikan di bawah ini.

1. Pengaruh langsung antara Total Quality Management (TQM) (X1) terhadap Kepuasan kerja Kerja (X2).

X1 terhadap X2= ρ21 x ρ21

= 0, 848 x 0, 848

= 0,719

Berdasarkan perhitungan di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat kontribusi pengaruh langsung variabel Total Quality Management (TQM) Kerja (X1) kepuasan kerja kerja (X2) yaitu sebesar 0,719.

1. Pengaruh langsung antara Total Quality Management (TQM) Kerja (X1) terhadap Kinerja (Y).

X1terhadap Y = ρy1 x ρy1

= 0,610x 0,610

= 0,372

Berdasarkan perhitungan di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat kontribusi pengaruh langsung variabel Total Quality Management (TQM) (X1),terhadap variabel Kinerja (Y) yaitu sebesar 0,372

1. Pengaruh langsung antara kepuasan kerja Kerja (X2) terhadap Kinerja (Y).

X2 terhadap Y = ρy2 x ρy2

= 0.380 x 0.380

= 0,144

Berdasarkan perhitungan di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat kontribusi pengaruh langsung variabel Kepuasan kerja kerja (X2) terhadap Kinerja (Y) yaitu sebesar 0,144

1. Pengaruh tidak langsung antara Total Quality Management (TQM) (X1) terhadap Kinerja (Y) melalui Kepuasan kerja Kerja (X3).

X1 terhadap Y Ω X3 = ρy1 x x1x2  x ρy2

= 0,610 x 0, 848 x 0.380

= 0.196

Berdasarkan perhitungan di atas, diketahui bahwa kontribusi pengaruh tidak langsung variabel Total Quality Management (TQM) Kerja (X1) terhadap Kinerja (Y) melalui Kepuasan Kerja (X2) yaitu sebesar 0.196.

Berdasarkan perhitungan di atas, maka dapat disusun dalam rangkuman tabel yang dapat dilihat dalam tabel 4.19 di bawah ini.

**Tabel 4.8**

**Ringkasan Analisis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Variabel Eksogen terhadap Variabel Endogen**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Keterangan** | **Langsung** | **Tidak Langsung** |
| 1. | Pengaruh langsung (X1) terhadap (X2) | 0,719 | - |
| 3 | Pengaruh langsung(X1) terhadap (Y) | 0,372 | - |
| 4 | Pengaruh langsung (X2) terhadap (Y) | 0,144 | - |
| 6 | Pengaruh tidak langsung (X1) terhadap(Y) melalui (X2) | - | 0.196 |

**5. Pengujian Pengaruh Tidak Langsung (*Intervening*)**

1. Pengaruh tidak langsung Total Quality Management (TQM) (X1) terhadap Kinerja (Y) melalui kepuasan kerja kerja (X2):

Sab = b2Sa2 + a2Sb2 + Sa2Sb2

Sab = (0. 380)2 x (0. 108)2 + (0, 848)2 x (0, 106)2 + (0.108)2 x (0, 106)2

Sab = 0,0098951904

Sab = 0.099

t =

t =

t = **3.254**

Berdasarkan hasil perhitungan nilai thitung di atas dengandibandingkan dengan nilai ttabel yaitu 1,677 untuk signifikan5%, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan siginifikan Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja melalui kepuasan kerja kerja. Hal ini dibuktikandengan nilai thitung lebih besar dari ttabel (3.254> 1,677 )

**IV. SIMPULAN**

Berdasarkan hasil uji hipotesis untuk mengetahui pengaruh Total Quality Management (TQM) dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja. Dari hasil pengolahan data dan pembahasan seperti yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Terdapat pengaruh langsung Total Quality Management (TQM) terhadap Kepuasan Kerja secara signifikan, di mana nilai kontribusi didapatkan adalah 0,719 atau 71,9% dengan nilai signifikansi lebih kecil dari α =0,05 artinya Total Quality Management (TQM) sangat berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja.
2. Terdapat pengaruh langsung Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja secara signifikan, di mana nilai kontribusi didapatkan adalah 0,372 atau 37.2% dengan nilai signifikansi lebih kecil dari α =0,05 artinya Total Quality Management (TQM) sangat berpengaruh terhadap Kinerja.
3. Terdapat pengaruh langsung Kepuasan Kerja terhadap Kinerja secara signifikan, di mana nilai kontribusi didapatkan adalah 0,144 atau 14.4% dengan nilai signifikansi lebih kecil dari α =0,05 artinya Kepuasan Kerja sangat berpengaruh terhadap Kinerja.
4. Terdapat pengaruh tidak langsung Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja melalui Kepuasan Kerja kerja secara signifikan, di mana nilai kontribusi didapatkan adalah 0.196 atau 19,6 % dengan nilai Thitung lebih besar dari Ttabel (3.254 >1,677) dari α =0,05 artinya Total Quality Management (TQM) berpengaruh terhadap Kinerja melalui Kepuasan Kerja.

**V. UCAPAN TERIMA KASIH**

Terima Kasih Kepada LPPM STIA Nusantara sakti Sungai Penuh yang telah member kesempatan untuk publish jurnal OJS Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa (JAN-MAHA), Serta pembimbing 1 dan 2 serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu dalam jurnal ini.

**VI. DAFTAR PUSTAKA**

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.

Mangkunegara. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Nasution, M. N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management, Edisi Kedua*, Ghalia Indonesia, Bogor

Pebi Julianto. 2018. Pengaruh Pengetahuan dan Keterampilan Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Mtsn Model Sungai Penuh. E Jurnal Administrasi Nusantara. Sungai Penuh.

Pebi Julianto. 2020. Implementasi Program Bantuan Pangan non Tunai (BPNT) di Kecamatan Sitinjau Laut Kabupaten Kerinci. E Jurnal Qawwam. Kerinci.

Robbins, P.S. 2006. *Perilaku Organisasi.* Edisi Indonesia, PT. Indeks. Jakarta.

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.

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

Robbins, P Sthepen. 2008. *Prinsip-prinsip Prilaku Organisasi. Edisi Kelima*. Jakarta: Erlangga