

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI  
PADA DINAS KOPERASI PERINDUSTRIAN PERDAGANGAN DAN UKM  
(KOPERINDAG & UKM) KABUPATEN PASAMAN BARAT**

**Yurasti**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pasaman Simpang Empat  
Jln. Pujarahayu Ophir, 26368. Email : yurastilbs@yahoo.co.id

**Diterima 5 November 2014**

**Disetujui 23 Desember 2014**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dimaksudkan untuk melihat bagaimana Budaya Organisasi dan Beban Kerja mempengaruhi kinerja Pegawai. Dari hasil penelitian ini didapatkan variabel Budaya Organisasi ( $X_1$ ) dan Beban Kerja ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kinerja Pegawai ( $y$ ) dimana koefisien regresi Berganda adalah 0,91 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. Besarnya pengaruh Budaya Organisasi dan Beban Kerja terhadap kinerja Pegawai, Dari Uji  $t$  yang diperlihatkan pada table *Coefficients* terlihat bahwa nilai Alfa untuk variabel budaya organisasi yaitu sebesar 0,420 signifikan. Sedangkan pengaruh Beban Kerja yaitu sebesar 0,668 signifikan. penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan sampel 66 orang pegawai Dinas Koperindag dan UKM Kabupaten Pasaman Barat.

**Kata Kunci :** Budaya Organisasi dan Beban Kerja, Kinerja Pegawai.

**PENDAHULUAN**

Dengan adanya perubahan yang begitu cepat, suatu organisasi atau lembaga institusi dituntut untuk mengadakan penyesuaian-penyesuaian dalam semua segi yang ada pada organisasi tersebut. Dengan terbatasnya sumber daya manusia yang ada, organisasi diharapkan dapat mengoptimalkannya sehingga tercapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Budaya adalah bagaimana pola pikir kita terhadap lingkungan untuk mencapai keberhasilan, kecenderungan organisasi dalam perilaku, identitas, pola hubungan yang dinamis, realita, atau kode genetik yang akan menjadi pegangan dari Pegawai Dinas Koperindag dan UKM Kab. Pasaman Barat dalam menjalankan kewajibannya dan nilai-nilai untuk berperilaku. Budaya organisasi dapat juga dikatakan pola terpadu. Perilaku manusia di dalam organisasi termasuk pemikiran-pemikiran, tindakan-tindakan, pembicaraan-pembicaraan yang dipelajari dan diajarkan kepada generasi berikutnya.

Budaya organisasi memiliki dampak pada efisiensi dan efektifitas organisasi. McKenna, et.al. (2002:19). Budaya organisasi yang kuat dapat membentuk identitas” Pengaruh Budaya Organisasi dan Pendidikan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Koperindag dan UKM Kab. Pasaman Barat yang memberikan keunggulan kompetitif dibandingkan dengan perkantoran

lainnya. Budaya organisasi merupakan suatu persepsi bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi itu dengan organisasi-organisasi lainnya. Oleh karena itu, budaya organisasi merupakan bagian penting dalam memahami organisasi seluruhnya. Budaya merupakan sistem nilai organisasi dan akan mempengaruhi cara pekerjaan dilakukan dan cara pegawai berperilaku. Individu dapat mampu dan efisien tanpa tergantung pada orang lain, tetapi perilakunya tidak sesuai dengan budaya organisasi, maka orang tersebut tidak akan berhasil dalam organisasi. Kuatnya budaya organisasi akan terlihat jelas dari bagaimana pegawai memandang suatu budaya sehingga berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Dinas Koperindag dan UKM Kab. Pasaman Barat dalam organisasi yang digambarkan memiliki motivasi, dedikasi, kreativitas, komitmen dan kepuasan yang tinggi. Semakin kuat budaya organisasi, semakin tinggi komitmen yang pada akhirnya akan menopang prestasi kerja.

Sebagaimana diungkapkan oleh Cooper (dalam Rice, 1999). Beban kerja itu sendiri misalnya target yang telah ditetapkan perusahaan merupakan suatu beban kerja yang harus ditanggung oleh para medical representative. Beban kerja yang dirasa cukup berat dapat berpengaruh pada kondisi fisik dan psikis seseorang. Menurut Menpan (1997), pengertian



beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Hart and Staveland (dalam Wikipedia, 2008) mendefinisikan beban kerja sebagai berikut : *“the perceived relationship between the amount of mental processing capability or resources and the amount required by the task”*. Dari beberapa pengertian mengenai Beban kerja dapat ditarik kesimpulan beban kerja adalah ” sejumlah kegiatan yang membutuhkan proses mental atau kemampuan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu, baik dalam bentuk fisik maupun psikis.. Agar kinerja dari setiap pegawai dapat meningkat diperlukan suatu pendorong atau faktor yang dapat membuat kinerja pegawai tersebut sesuai dengan yang diharapkan oleh Dinas Koperindag dan UKM.

Kinerja ialah proses untuk mengukur prestasi kinerja pegawai berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan, dengan cara membandingkan sasaran (hasil kerjanya) pekerjaan yaitu standar pekerjaan yang telah ditetapkan selama periode tertentu. Standar kerja tersebut dapat dibuat baik secara kualitatif maupun kuantitatif.

Sedangkan pengertian kompetensi di dalam manajemen adalah bahwa manajemen seharusnya mementingkan kemampuan dalam argumentasi secara efektif dan efisien, manajemen harus mementingkan analisa kemampuan Pegawai sekarang dibandingkan dengan kemampuan pegawai yang akan datang di dalam organisasi.

Kinerja menurut Mangkunegara AP (2005: 67), adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja dalam hal ini menunjukkan hasil kerja yang dicapai seseorang setelah melaksanakan tugas pekerjaan yang dibebankan oleh organisasi, sedangkan ukuran baik tidaknya hasil kerja dapat dilihat dari mutu atau kualitas yang dicapai pegawai sesuai dengan tujuan organisasi. Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang pegawai terhadap pelaksanaan tugas pekerjaan yang dinilai berdasarkan pada kriteria atau standar penilaian tertentu.

Dalam penelitian ini ditetapkan tiga variabel independen yaitu; Budaya Organisasi, dan Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Koperindag dan UKM Kab. Pasaman Barat sebagai variabel yang di gunakan untuk mengukur Kinerja Pegawai

## METODE PENELITIAN

### Jenis penelitian

Penulis dalam melakukan penelitian asosiatif. Penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui hubungan antara 3 variabel atau lebih. Penelitian asosiatif merupakan penelitian dengan tingkatan tertinggi dibanding penelitian deskriptif dan komparatif. Dengan penelitian asosiatif dapat dibangun suatu teori yang berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala atau fenomena (Marzuki, C, 2000)

### Populasi dan Sampel Penelitian

#### Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2003:90). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh Pegawai Dinas Koperindag dan UKM di Kabupaten Pasaman Barat yang berjumlah 66 orang.

#### Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut ( Sugiyono, 2004 ) . oleh Arikunto ( 2006:134) dikemukakan bahwa apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, karena jumlah subjek dalam penelitian ini kurang dari 100, maka penelitian ini tidak menggunakan sampel melainkan penelitian populasi yaitu sebanyak 66 orang.

### Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini ada 2 unsur data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (responden). Sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara.

Dari data-data yang penulis dapatkan dengan cara mengunjungi Dinas Koperindag dan UKM Kab. Pasaman Barat yang menjadi sampel objek penelitian.

Hal-hal yang dilakukan oleh penulis antara lain :

- a. Sumber data primer, yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dari sumber penelitian atau lapangan yang diperoleh melalui pengamatan dan pencatatan secara cermat melalui penyebaran kuesioner kepada pegawai Dinas Koperindag dan UKM Kabupaten Pasaman Barat. Data ini merupakan jawaban responden yang akan dianalisis secara sistematis.



- b. Sumber data sekunder, penelitian meliputi berbagai keterangan yang diperoleh berdasarkan literatur-literatur maupun dokumentasi yang dimiliki Dinas Koperindag dan UKM Kabupaten Pasaman Barat yang dapat menunjang penelitian ini.

### Pengujian Validitas dan Reliabilitas

#### Uji Validitas

Uji validitas dilaksanakan untuk melihat sejauh mana instrumen yang digunakan dapat betul-betul mengukur apa yang hendak diukur. Uji validitas bertujuan memastikan apakah masing-masing pertanyaan layak masuk dalam variabel yang ditentukan. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan nilai *corrected item-total correlation*. Suatu butir pertanyaan dikatakan valid bila memiliki nilai *corrected item-total correlation* lebih besar dari 0,30 dan sebaliknya (Maholtra,1993). Perhitungan ini akan dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) Versi 16,0.

#### Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan alat ukur yang sama. Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Menurut Sekaran (2006), suatu instrumen dikatakan reliabel apabila *cronbach's alpha* lebih dari 0,70. Perhitungan ini akan dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) Versi 16,0. Suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila mempunyai hasil yang konsisten bila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda (*multi analition analysis*) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat (Kuncoro, 2003). Dalam penelitian ini analisa regresi berganda bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel Budaya Organisasi dan Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai.

Dengan persamaan regresi:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Di mana :

Y = Kinerja Pegawai

a = Konstanta

X1 = Budaya Organisasi

X2 = Beban Kerja

b<sub>1,2</sub> = Koefisien Regresi

e = Variabel pengganggu

### Pengujian Hipotesis

#### Uji F

Uji F dipakai untuk menguji hipotesis secara serempak dengan tingkat keberartian tertentu seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Untuk menentukan besarnya nilai F (Fhitung), menurut Umar (1999) digunakan rumus sebagai berikut :

$$F = \frac{R^2 / K}{(1 - R^2) / (n - K - 1)}$$

Di mana : K = banyaknya variabel bebas

n = besarnya sampel

R<sup>2</sup> = Koefisien

#### Determinasi R<sup>2</sup>

Perhitungan ini akan dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) Versi 16,0. dasar pengambilan keputusan untuk pengujian hipotesis adalah :

- Jika signifikansi atau nilai probabilitas (p) < α (0,05) maka terdapat pengaruh yang berarti dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
- Jika signifikansi atau nilai probabilitas (p) > α (0,05) maka terdapat pengaruh yang berarti dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

#### Uji t

Untuk menguji hipotesis secara parsial, yaitu untuk melihat pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

Digunakan rumus :

$$t_o = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

Di mana : t<sub>o</sub> =  
Koefisien nilai tes  
b<sub>i</sub> =  
Koefisien regresi  
S<sub>b<sub>i</sub></sub> =

Kesalahan standar atas koefisien regresi

Perhitungan ini akan dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) Versi 16,0. Menurut Singgih (2000), dasar pengambilan keputusan untuk pengujian hipotesis adalah :

- Jika signifikansi atau nilai probabilitas (p) < α (0,05) maka terdapat pengaruh yang



berarti dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

- b. Jika signifikansi atau nilai probabilitas (p) > α (0,05) maka terdapat pengaruh yang berarti dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang bermutu dan baik sudah semestinya jika serangkaian penelitian yang dilakukan harus juga baik. Perencanaan diperlukan dan alat penelitian seperti kuesioner yang digunakan harus baik sehingga perlu diuji validitas dan realibilitasnya. Sebuah instrumen dinyatakan valid adalah apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Penelitian ini melakukan uji validitas dan realibilitas angket dengan menyebarkan angket kepada 66 responden. Berikut hasil perhitungan validitas dan realibilitas angket dengan menggunakan program SPSS versi 16.0

**Uji Validitas**

Sebuah Instrumen dikatakan Valid apabila mampu mengukur apa yang ingin diukur serta mampu mengungkap data variabel yang akan diteliti secara cepat. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan SPSS Versi 16.0 dengan tingkat signifikan sebesar 5 % adalah 0,30

Berdasarkan olah spss, dari 18 butir pertanyaan kuesioner ada sebanyak 17 butir pertanyaan yang valid dengan nilai *Corrected Item-Total Correlation* > 0,30 dan 1 butir pertanyaan nomor 5 yang tidak valid

dengan nilai *Corrected Item-Total Correlation* < 0,30. 1 oleh sebab itu pertanyaan dari variabel tersebut di buang dan tidak disertakan pengujian data berikutnya.

**Uji Reliabilitas**

Reliabilitas diartikan sebagai keterpercayaan, keterandalan atau konsistensi. Hasil suatu pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pertanyaan pelaksanaan pengukuran terhadap subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, artinya mempunyai konsistensi pengukuran yang baik,dan suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel.

Ketentuan untuk mengambil keputusan Jika nilai *Cronbach Alpha* >0,70,maka masing-masing variabel tersebut dinyatakan reliabel.berdasarkan *Cronbach Alpha* semua variabel yang terdiri dari *Kinerja Pegawai, Budaya Organisasi, Beban Kerja* adalah >0,70 maka semua variabel tersebut reliabel.

**Analisa Regresi Berganda**

Analisis regresi linear berganda (*multiple regression analysis*) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat (Kuncoro, 2007). Adapun tujuan melakukan analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah untuk melihat :

- 1. Pengaruh Budaya Organisasi (X<sub>1</sub>) dan Beban Kerja (X<sub>2</sub>) terhadap kinerja pegawai (Y).

Hasil analisis regresi linear berganda untuk membuktikan pengaruh Budaya Organisasi dan Beban Kerja terhadap kinerja Pegawai dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel Hasil Regresi Linear Berganda**

Variabel Independen	Koefisien	Sig	Keterangan
Konstanta	-,150	0,607	-
Budaya Organisasi (X <sub>1</sub> )	0,420	0,000	Signifikan
Beban Kerja (X <sub>2</sub> )	0,668	0,000	Signifikan
Koefisien Korelasi (R)	: 0,954		
Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> )	: 0,910		
Nilai F	: 136,628		
Signifikan F	: 0,000		

**Sumber : Hasil Pengelolahn SPSS 16.0**

Pengelolaan data tersebut menghasilkan suatu model Regresi Linear Berganda sebagai berikut :

$$Y = -,150 + 0,420 X_1 + 0,668 X_2 + e$$

Dimana :

- Y : Kinerja Pegawai
- a : Konstanta
- X<sub>1</sub> : Budaya Orgnisasi

- X<sub>2</sub> : Beban Kerja
- E : Standar erorr

**Uji t**

Untuk mengetahui pengaruh secara parsial dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, dapat dilihat dari nilai t dan tingkat signifikan yang ada. Dari tabel 2, terlihat bahwa



nilai t variabel Budaya Organisasi sebesar 0,420 dengan nilai signifikan 0,000. Ini berarti bahwa nilai signifikan t lebih kecil dari alpha 5% ( $0,000 < 0,05$ ). Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Budaya Organisasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas. Koperindag dan UKM Kab. Pasaman Barat **Hipotesis 1 diterima.**

Nilai t variabel Beban Kerja sebesar 0,668 dengan nilai signifikan 0,000. Ini berarti bahwa nilai signifikan t lebih kecil dari alpha 5% ( $0,000 < 0,05$ ). Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel beban kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Koperindag Kabupaten dan UKM Kab. Pasaman Barat. **Hipotesis 2 diterima.**

### Uji F

Untuk mengetahui apakah model regresi sudah layak untuk menjawab hipotesis yang ada ditentukan dengan besarnya tingkat nilai F dan signifikan nilai F. Perhitungan ini dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS (Statistical Package For Sosial Scien) Versi 16,0. Menurut Singgih (2000), dasar pengambilan keputusan untuk pengujian hipotesis adalah :

- a. Jika signifikansi atau nilai probabilitas ( $p < \alpha$ ) maka terdapat pengaruh yang berarti dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
- b. Jika signifikansi atau nilai probabilitas ( $p < \alpha$ ) maka terdapat pengaruh yang berarti dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Dari hasil analisis data pada tabel 1.2, diperoleh nilai F sebesar 136,628 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. Ini berarti bahwa nilai signifikan F lebih kecil dari alpha 5% ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa model regresi yang ada sudah baik dan layak digunakan dalam penelitian ini. Dengan kata lain bahwa variabel bebas (Budaya Organisasi dan Beban Kerja) secara bersama-sama atau simultan mampu menjelaskan secara signifikan variabel terikat (Kinerja pegawai).

### Pembahasan

Untuk hasil penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara Budaya Organisasi dan Beban Kerja terhadap kinerja Pegawai. Hal ini terlihat dari hasil regresi berganda dimana diperoleh Persamaan  $Y = 0,150 + 0,420 X_1 + 0,668 X_2 + e$  yang berarti bahwa dalam persamaan tersebut diketahui konstanta sebesar 0,150 yang Untuk budaya organisasi nilai sebesar 0,420 dan Beban Kerja nilai sebesar 0,668 Jadi semakin baik budaya organisasi dan Beban Kerja maka akan

meningkat kinerja pegawai. **Jadi kesimpulannya hipotesis H1 : Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Koperindag dan UKM Kab Pasaman Barat, dapat DITERIMA. H2 Tingkat Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Koperindag dan UKM, dapat DITERIMA.**

Berdasarkan Persamaan regresi berganda yang diperoleh dimana koefisien regresi bertanda positif maka dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara budaya organisasi dan Beban Kerja terhadap kinerja pegawai.

Besarnya pengaruh budaya organisasi dan Beban Kerja terhadap kinerja pegawai ( $R^2$ ) adalah 0,910 sama dengan 91,0% akan bahwa akan menunjukkan bahwa berpengaruh hubungan budaya organisasi dan Beban Kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Koperindag dan UKM sebesar 91% dan sisanya sebesar 9% dipengaruhi faktor –faktor yang tidak teliti dalam penelitian ini.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan sampel 66 orang pegawai Dinas Koperindag dan UKM Kab. Pasaman Barat didapat kesimpulan bahwa :

1. Budaya Organisasi dan Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Koperindag dan UKM Kab. Pasaman Barat.
2. Dari Uji T yang diperlihatkan pada table *Coefficientster* terlihat bahwa nilai Alfa untuk variabel budaya organisasi yaitu sebesar 0,420 signifikan. Sedangkan pengaruh Beban Kerja yaitu sebesar 0,668 signifikan.
3. Besarnya pengaruh budaya organisasi dan Beban Kerja terhadap kinerja pegawai ( $R^2$ ) adalah 0,910 sama dengan 91,0% akan bahwa akan menunjukkan bahwa berpengaruh hubungan budaya organisasi dan Beban terhadap kinerja pegawai Dinas Koperindag dan Ukm Kab. Pasaman Barat sebesar 91% dan sisanya sebesar 9% dipengaruhi faktor – faktor yang tidak teliti dalam penelitian ini.

### UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada Dinas Koperasi, Perindustrian, Perdagangan dan UKM Kabupaten Pasaman Barat atas kesempatan penelitiannya dan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pasaman Simpang Empat serta semua pihak yang telah berpartisipasi sehingga penelitian ini dapat selesai.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi.2001. Prosedur Penelitian. Rineka Cipta: Jakarta.

- Cooper, C. L., Dewe, P. J., & O'Driscoll, M. P.(1991). *Organizational Stress: A Review and Critique of Theory, Research, and Applications*. California: Sage Publications, Inc
- Mc Kenna et.al. 2002. *The Essence Of Human Resource Management*, Salemba 4, Jakarta
- Mangkunegara AP. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung, Ganesa.
- Tim Penyusun. 2000. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. Jakarta: Balai Pustaka
- W i k i p e d i a . ( 2 0 0 8 )  
.http://en.wikipedia.org/wiki/Workload
- Marzuki. 2000. *Metodelogi Riset*. Yogyakarta: Prasetia Widia Pratama
- Sugiyono, 2003. *Metode Penelitian Adminisirasi*, Bandung : Alfabeta.
- Maholtra, N.K. (1993). *Marketing Research*. 4<sup>th</sup> ed. Prentice Hall. New Jersey.
- Uma Sekaran, 2006, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat.
- Kuncoro, M., 2003, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis*, Jakarta: Erlangga.