



### PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA KARTU PRABAYAR SIMPATI (STUDI KASUS MAHASISWA/I FAKULTAS HUKUM DAN EKONOMI BISNIS ANGKATAN 2018-2021)

<sup>1</sup>Mega Pratiwi

<sup>1</sup> Universitas PGRI Sumatera Barat

<sup>1</sup>Jurusan Manajemen, Fakultas Hukum Dan Ekonomi Bisnis, Universitas Dharmas Indonesia  
e-mail: megapратиwi295@gmail.com

#### **Abstract**

*This research aims to identify possible efforts to increase work morale at the Padang City Civil Registry Office by empirically analyzing the influence of power culture, job satisfaction and interpersonal communication on the work morale of Civil Registry Office employees in Padang City. Population administration procedures are managed by an agency under the auspices of the regional government, namely the Civil Registry Office. The Civil Registry Office has a big responsibility in the community administrative recording process. Therefore, the Civil Registry Office is supported by many personnel who are placed in various service fields. However, when the number of service personnel at the Civil Registry Office was increased, many complaints emerged from the public. Complaints that arise relate to services, such as procedures and service administration processes. The conclusions in this research are 1) The culture of power has no effect on the work spirit of the Padang City Civil Registry Office employees; 2) Job satisfaction has a positive effect on the work spirit of the Padang City Civil Registry Office employees; 3) Interpersonal communication has a positive effect on the work spirit of Padang City Civil Registry Office employees.*

*Keywords: customer satisfaction, customer trust*

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi upaya yang mungkin dilakukan untuk meningkatkan semangat kerja di Kantor Catatan Sipil Kota Padang dengan menganalisis secara empiris pengaruh budaya kekuasaan, kepuasan kerja dan komunikasi interpersonal terhadap semangat kerja pegawai Kantor Catatan Sipil di Kota Padang. Prosedur pengurusan administrasi kependudukan di kelola oleh satu instansi yang berada di bawah naungan pemerintah daerah yaitu Kantor Catatan Sipil. Kantor Catatan Sipil memiliki tanggung jawab yang besar dalam proses pencatatan administrasi masyarakat. Oleh sebab itu Kantor Catatan Sipil didukung oleh banyak personil yang ditempatkan pada berbagai bidang pelayanan. Akan tetapi ketika personil bagian pelayanan pada Kantor Catatan Sipil telah diperbanyak muncul banyak keluhan dari masyarakat. Keluhan yang muncul berhubungan dengan pelayanan, seperti prosedur dan proses administrasi pelayanan. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah 1) Budaya kekuasaan tidak berpengaruh terhadap semangat kerja pegawai Kantor Catatan Sipil Kota Padang; 2) Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap semangat kerja pegawai Kantor Catatan Sipil Kota Padang; 3) Komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap semangat kerja pegawai Kantor Catatan Sipil Kota Padang.

Kata Kunci: kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan.

© 2022 Jurnal IJMB

## 1. Pendahuluan

Pelayanan sipil atau masyarakat telah menjadi bagian tugas atau tanggung jawab bagi organisasi yang dikelola oleh pemerintah. Tanggung jawab tersebut dilakukan dalam bentuk pelayanan publik, seperti pengurusan administrasi kependudukan seperti KTP, Akte Kelahiran dan berbagai kegiatan kependudukan lainnya. Prosedur pengurusan administrasi kependudukan di kelola oleh satu instansi yang berada di bawah naungan pemerintah daerah yaitu Kantor Catatan Sipil. Kantor Catatan Sipil memiliki tanggung jawab yang besar dalam proses pencatatan administrasi masyarakat. Oleh sebab itu Kantor Catatan Sipil didukung oleh banyak personil yang ditempatkan pada berbagai bidang pelayanan. Akan tetapi ketika personil bagian pelayanan pada Kantor Catatan Sipil telah diperbanyak muncul banyak keluhan dari masyarakat. Keluhan yang muncul berhubungan dengan pelayanan, seperti prosedur dan proses administrasi pelayanan.

Menurut Hendriawan (2017) pelayanan pada Kantor Catatan Sipil khususnya di Kota Padang tidak dapat memenuhi harapan masyarakat. Kondisi tersebut muncul karena banyaknya keluhan yang dirasakan masyarakat dalam menggunakan jasa Kantor Catatan Sipil. Masyarakat merasa petugas memberikan pelayanan buruk pada merek. Buruknya pelayanan dapat diamati dari prosedur pelayanan yang berbelit belit, waktu tunggu yang lama, tutur kata petugas yang kurang sopan dan berbagai masalah pelayanan lainnya. Buruknya pelayanan publik yang diberikan Kantor Catatan Sipil telah memperburuk citra institusi dalam pandangan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi upaya yang mungkin dilakukan untuk meningkatkan semangat kerja di Kantor Catatan Sipil Kota Padang dengan menganalisis secara empiris pengaruh budaya kekuasaan, kepuasan kerja dan komunikasi interpersonal terhadap semangat kerja pegawai Kantor Catatan Sipil di Kota Padang.

### Pengembangan Hipotesis

#### **Pengaruh Budaya Kekuasaan Terhadap Semangat Kerja Pegawai**

Menurut Luthan (2012:119) budaya organisasi merupakan sebuah acuan perilaku yang terus dipertahankan dalam sebuah organisasi. Acuan perilaku tersebut dipertahankan karena mengandung nilai-nilai luhur seperti nilai moral dan kekeluargaan. Ketika perusahaan terus mempertahankan budaya yang memiliki nilai yang luhur, keberadaan budaya tersebut mampu mendorong menguatnya semangat kerja yang dimiliki karyawan. Berdasarkan uraian ringkas teori tersebut peneliti menyimpulkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif terhadap semangat kerja karyawan dalam sebuah organisasi.

Kusumawati (2015) menemukan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif terhadap semangat kerja yang dirasakan karyawan. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa budaya organisasi yang luhur dan mengandung nilai moral yang tinggi seperti adanya nilai kekeluargaan, rasa saling hormat menghormati telah mendorong perasaan aman dan nyaman dalam bekerja sehingga meningkatkan semangat kerja yang dimiliki karyawan. Peningkatan semangat kerja terlihat dari kemampuan karyawan untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab tepat pada waktunya.

Wulandari dkk (2015) menemukan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif terhadap semangat kerja karyawan dalam sebuah organisasi. Temuan yang diperoleh mengisyaratkan bahwa semakin tinggi pemahaman terhadap konsep budaya organisasi yang mengandung nilai moral atau pun kekeluargaan mendorong meningkatnya semangat kerja yang dirasakan karyawan dalam bekerja. Berdasarkan uraian ringkas sejumlah teori dan hasil penelitian terdahulu maka diajukan sebuah hipotesis yang akan dibuktikan yaitu:

H1 Budaya kekuasaan berpengaruh positif terhadap semangat kerja pegawai Kantor Catatan Sipil Padang.

#### **Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Semangat Kerja Pegawai**

Menurut Robbins dan Timothy (2012: 145) kepuasan kerja menunjukkan kesesuaian antara tingkat kepentingan atau harapan yang diharapkan dalam bekerja dengan kenyataan yang dirasakan karyawan dalam bekerja. Kepuasan akan meningkatkan perilaku positif yang dimiliki karyawan dalam bekerja, seperti meningkatnya keseriusan karyawan dalam bekerja, selain itu karyawan dengan kepuasan yang tinggi akan selalu berusaha memperbaiki prestasi yang mereka miliki, perilaku tersebut sekaligus mendorong meningkatnya semangat kerja karyawan. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap semangat kerja karyawan.

Hasil penelitian Fahmi (2016) menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap semangat kerja karyawan dalam sebuah organisasi. Semakin tinggi tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan kinerja atau realisasi kenyataan yang dirasakan menunjukkan karyawan tersebut merasakan kepuasan. Terwujudnya kepuasan akan mendorong rasa aman dan nyaman dalam diri karyawan sehingga akan membuat mereka untuk lebih bersemangat dalam bekerja. Meningkatnya semangat kerja karyawan terlihat dari antusiasme karyawan untuk menerima dan menyelesaikan tanggung jawab yang diberikan atasan.

Majorsy (2007) menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap semangat kerja yang dirasakan karyawan. Kepuasan terbentuk karena segala harapan yang diinginkan karyawan dalam bekerja

selalu terpenuhi, seperti adanya jabatan dan wewenang hingga kompensasi atau gaji yang tinggi, akibatnya kepuasan yang terbentuk mendorong kenyamanan dalam diri karyawan sehingga mendorong menguatnya semangat kerja yang dimiliki karyawan untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya pada organisasi. Berdasarkan kepada landasan teori dan pengembangan hipotesis maka diajukan beberapa hipotesis yang akan dibuktikan di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H2 Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap semangat kerja pegawai Kantor Catatan Sipil Padang.

### **Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Semangat Kerja Pegawai**

Komunikasi interpersonal merupakan suatu proses saling berbagi dan berinteraksi dalam menggunakan suatu informasi secara bersama-sama serta secara tatap muka baik secara langsung maupun secara tidak langsung kepada orang lain dalam melakukan suatu pekerjaan. Oleh karena itu jika komunikasi yang mengalir pada semua lini disuatu perusahaan seperti informasi, teguran, motivasi, perintah, pengarahan, pujian, serta terjalinnya komunikasi interpersonal yang baik antara pimpinan dan bawahan, teman sekerja ataupun keluarga dan masyarakat hal itu akan mendorong kinerja yang baik terhadap seorang pegawai. Maka dari itu jika komunikasi interpersonal didalam suatu organisasi terjalin dengan baik dan positif maka hal tersebut akan mendorong terjadinya semangat kerja yang positif.

Robbins dan Timothy (2012: 121) menyatakan bahwa komunikasi berperan penting dalam usaha meningkatkan semangat kerja pegawai, karena proses ini berhubungan dengan pemberian informasi dimana tanpa adanya hubungan yang baik dengan rekan kerja maka informasi yang diberikan tidak akan berjalan dengan baik.

Widiyanti (2013) meneliti tentang pengaruh komunikasi interpersonal dan motivasi kerja terhadap semangat kerja dan kinerja dosen. Hasil penelitian diperoleh bahwa pengaruh komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap semangat kerja dan kinerja dosen. Prasetyo (2014) meneliti tentang pengaruh gaya kepemimpinan dan komunikasi interpersonal terhadap semangat kerja karyawan UPT Balai Yasa Surabaya Gubeng. Hasil penelitian diperoleh bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap semangat kerja karyawan UPT Balai Yasa Surabaya Gubeng.

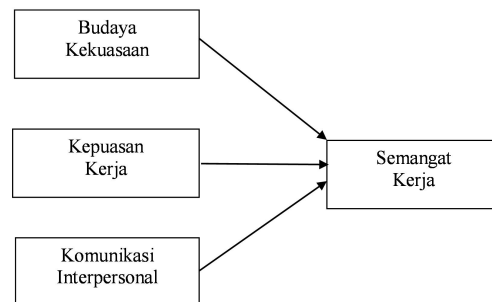
Waisnawini (2013) meneliti tentang pengaruh komunikasi, sikap pimpinan, lingkungan kerja dan kompensasi terhadap semangat kerja pegawai di rumah sakit wangaya. Hasil penelitian diperoleh bahwa komunikasi berpengaruh positif terhadap semangat kerja pegawai di rumah sakit wangaya. Utmajaya (2015) meneliti tentang pengaruh motivasi,

komunikasi, serta lingkungan kerja fisik terhadap semangat kerja karyawan pada fuji jaya motor gianyar. Hasil penelitian diperoleh bahwa komunikasi berpengaruh positif terhadap semangat kerja karyawan pada Fuji Jaya Motor Gianyar. Berdasarkan uraian ringkasan tersebut dapat diajukan sebuah hipotesis yang akan dibuktikan dalam penelitian yaitu

H3 Komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap semangat kerja pegawai Kantor Catatan Sipil Padang

### **Model Kerangka Berfikir**

Berdasarkan kepada landasan teori dan sejumlah hasil penelitian maka dapat dibuat sebuah model kerangka berfikir yang akan dapat di pedomani dalam penelitian ini terlihat pada gambar 1 dibawah ini:



**Gambar 1 Model Kerangka Berfikir**

## **2. Metode Penelitian**

Populasi merupakan kesatuan atribut yang saling bekerja sama untuk mencapai satu tujuan tertentu. Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pegawai Kantor Catatan Sipil di Kota Padang yang beralamat di Jalan Sudirman Nomor 5 dan 6 Padang

Di dalam rangka mempersempit ruang lingkup pembahasan di dalam penelitian ini maka sangat diperlukan pengambilan sampel. Menurut Sekaran (2013:117) sampel merupakan bagian dari populasi yang dianggap mewakili. Pada penelitian ini yang menjadi sampel adalah seluruh pegawai Kantor Catatan Sipil yang bekerja dibagian operasional yaitu berjumlah 71 orang. Akibat jumlah populasi yang relatif kecil mendorong peneliti menjadi seluruh populasi sebagai sampel, sehingga metode pengambilan sampel yang digunakan adalah sensus. Menurut Sugiyono (2010) metode sensus adalah metode yang mewajibkan peneliti untuk melakukan observasi mendalam terhadap target sampel yang di inginkan.

Berdasarkan kepada perumusan masalah dan hipotesis yang telah di ajukan maka variabel penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini meliputi:

### **Variabel Dependen**

#### **Semangat Kerja**

Menurut Nitisemito (2006: 96) semangat kerja adalah sikap mental dalam bekerja. Semangat kerja

menunjukkan adanya pencapaian yang lebih baik dari individu yang bekerja dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan. Pengukuran semangat kerja dilakukan dengan mengidentifikasi sejauhmana pegawai Kantor Catatan Sipil dalam melaksanakan tanggung jawab dengan kesadaran yang tinggi serta mampu menyelesaikannya tepat pada waktunya. Semangat kerja diukur dengan menggunakan indikator yang telah digunakan oleh Schroeder (1993) dalam Mas'ud (2004) yaitu berusaha lebih baik dari orang lain, merasa bangga menjadi anggota organisasi dan menyarankan orang lain untuk menjadi bagian dari organisasi.

**Variabel Independen**

Secara umum variabel independen yang di gunakan pada penelitian ini terdiri dari:

**Budaya Kekuasaan**

Menurut Robbins dan Timothy (2012:320) menyatakan budaya kekuasaan merupakan acuan perilaku yang terbentuk dalam sebuah organisasi, dimana setiap karyawan harus mematuhi segala wewenang dan otoritas yang dimiliki atasan dalam bekerja. Budaya kekuasaan diamati dari sejauhmana tingkat kepatuhan dari pegawai untuk menjelaskan tugas dan tanggung jawab yang diberikan atasan.

**Kepuasan Kerja**

Menurut Robbins dan Timothy (2012:219) kepuasan kerja menunjukkan sikap yang diperlihatkan pegawai dalam bekerja, kepuasan yang dirasakan pegawai terlihat dari rasa senang serta adanya kesesuaian yang diharapkan konsumen dalam bekerja dengan kenyataan yang diterima pada saat setelah bekerja. Kepuasan kerja diukur dengan mengamati perilaku pegawai dalam bekerja, seperti perasaan puas pada gaji, perasaan puas dengan rekan kerja, perasaan dengan penyelia, perasaan puas dengan kebijakan atasan dan perasaan puas pada pekerjaan itu sendiri. Pernyataan tersebut sesuai dengan model kuesioner yang telah digunakan oleh Cellucci et al., (1978) dalam Mas'ud (2004).

**Komunikasi Interpersonal**

Suranto (2011: 96) mengatakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan komunikasi antar orang-orang yang berada didalam organisasi secara tatap muka, yang memungkinkan pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal. Didalam mengukur komunikasi interpersonal maka digunakan indikator dari Rivai (2009: 853) yaitu kordinasi, komunikasi, delegasi perintah, sikap dalam bekerja.

**3. Hasil dan Pembahasan**

Pengujian normalitas bertujuan untuk mengetahui pola keragaman variance yang mendukung masing masing variabel penelitian. Jika pola keragaman variance telah mengikuti pola garis lurus atau linear

maka variabel tersebut dinyatakan normal. Pengujian normalitas dilakukan dengan bantuan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov Test*. Berdasarkan hasil pengujian normalitas yang telah dilakukan diperoleh ringkasan terlihat pada Tabel 1 dibawah ini:

**Tabel 1**  
**Hasil Pengujian Normalitas Residual**

Variabel Penelitian	Asymp Sig (2-Tailed)	Cut Off	Ket
ARES	0.053	0.05	Normal

*Sumber: Hasil Data Olahan (2018)*

Berdasarkan hasil pengujian normalitas yang telah dilakukan terlihat bahwa nilai residual seluruh variabel yang telah di absolutkan (ARESID) telah memiliki nilai *asympt sig (2-tailed)* diatas tingkat kesalahan 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel penelitian yang akan dibentuk kedalam sebuah model regresi berganda telah berdistribusi normal, sehingga tahapan pengolahan data lebih lanjut dapat segera dilaksanakan.

**Pengujian Hipotesis**

Sesuai dengan hasil pengujian yang telah dilakukan diperoleh ringkasan hasil terlihat pada Tabel 2 dibawah ini:

**Tabel 2**  
**Hasil Pengujian Hipotesis**

Variabel Penelitian	Koefisien Regresi	t-statistik	Sig	Cut Off	Kesimpulan
Konstanta	-3.198	-	-	-	-
Budaya Kekuasaan	0.134	1.035	0.305	0.05	Tidak Signifikan
Kepuasan Kerja	0.200	2.957	0.005	0.05	Signifikan
Komunikasi Interpersonal	0.098	2.575	0.013	0.05	Signifikan
R <sup>2</sup>				0.218	
F-stat				0.003	

*Sumber: Hasil Data Olahan (2018)*

Sesuai dengan Tabel 4.9 terlihat bahwa masing masing variabel penelitian yang digunakan dalam model penelitian saat ini dapat dibuat kedalam sebuah model regresi berganda yaitu:

$$Y = -3.198 + 0.134X_1 + 0.200X_2 + 0.098X_3$$

Berdasarkan ringkasan hasil pengolahan data yang telah dilakukan diketahui nilai koefisien determinasi yang dihasilkan sebesar 0,218. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa budaya kekuasaan, kepuasan kerja dan komunikasi interpersonal mampu memberikan variasi kontribusi untuk mempengaruhi semangat kerja

di lingkungan Kantor Catatan Sipil di Kota Padang sebesar 21.80% sedangkan sisanya 78.90% lagi dijelaskan oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam model penelitian saat ini.

Pada tahapan pengujian F-statistik juga diperoleh nilai sig sebesar 0,003. Proses pengolahan data dilakukan dengan menggunakan tingkat kesalahan sebesar 0,05. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa nilai sig sebesar 0,003 < tingkat kesalahan 0,05 maka keputusannya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima maka dapat disimpulkan budaya kekuasaan, kepuasan kerja dan komunikasi interpersonal merupakan variabel yang tepat untuk digunakan sebagai variabel yang mempengaruhi semangat kerja pegawai di Kantor Catatan Sipil Kota Padang.

Berdasarkan model regresi berganda yang terbentuk diketahui bahwa variabel budaya kekuasaan memiliki koefisien regresi bertanda positif sebesar 0.134. Nilai koefisien yang dihasilkan dibuktikan secara statistik dengan nilai sig sebesar 0,306. Proses pengolahan data dilakukan dengan tingkat kesalahan sebesar 0,05. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa nilai sig sebesar 0.134 >  $\alpha$  0,05 maka keputusannya adalah  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa budaya kekuasaan tidak berpengaruh terhadap semangat kerja yang dirasakan pegawai Kantor Catatan Sipil Padang.

Pada model regresi berganda yang terbentuk juga terlihat bahwa variabel kepuasan kerja memiliki koefisien regresi bertanda positif sebesar 0.200. Nilai koefisien regresi yang diperoleh diperkuat dengan nilai sig sebesar 0,005. Tahapan pengolahan data secara statistik dilakukan dengan tingkat kesalahan sebesar 0,05. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa sig 0,005 <  $\alpha$  0,05 maka keputusannya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap semangat kerja yang dirasakan pegawai Kantor Catatan Sipil Kota Padang.

Berdasarkan model regresi berganda yang terbentuk juga terlihat bahwa variabel komunikasi interpersonal memiliki koefisien regresi bertanda positif sebesar 0.098. Nilai koefisien regresi yang diperoleh diperkuat dengan nilai sig sebesar 0,013. Tahapan pengolahan data secara statistik dilakukan dengan tingkat kesalahan sebesar 0,05. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa sig 0,013 <  $\alpha$  0,05 maka keputusannya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap semangat kerja yang dirasakan pegawai Kantor Catatan Sipil Kota Padang.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama ditemukan bahwa budaya kekuasaan tidak berpengaruh terhadap semangat kerja pegawai Kantor Catatan Sipil di Kota Padang. Hasil yang diperoleh tidak konsisten dengan hasil penelitian Kusumawati (2015) menemukan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif terhadap semangat kerja yang dirasakan

karyawan. Temuan yang diperoleh juga tidak sejalan dengan hasil penelitian Wulandari dkk (2015) menemukan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif terhadap semangat kerja karyawan dalam sebuah organisasi. Temuan yang diperoleh mengisyaratkan bahwa semakin tinggi pemahaman terhadap konsep budaya organisasi yang mengandung nilai moral atau pun kekeluargaan mendorong meningkatnya semangat kerja yang dirasakan karyawan dalam bekerja.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua ditemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap semangat kerja pegawai Kantor Catatan Sipil Kota Padang. Temuan yang diperoleh mengisyaratkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan karyawan akan semakin meningkatkan semangat kerja pegawai Kantor Catatan Sipil Kota Padang. Hasil yang diperoleh sejalan dengan temuan yang diperoleh oleh Fahmi (2016) menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap semangat kerja karyawan dalam sebuah organisasi. Semakin tinggi tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan kinerja atau realiasi kenyataan yang dirasakan menunjukkan karyawan tersebut merasakan kepuasan. Majorsy (2007) menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap semangat kerja yang dirasakan karyawan. Kepuasan terbentuk karena segala harapan yang di inginkan karyawan dalam bekerja selalu terpenuhi, seperti adanya jabatan dan wewenang hingga kompensasi atau gaji yang tinggi, akibatnya kepuasan yang terbentuk mendorong kenyamanan dalam diri karyawan sehingga mendorong menguatnya semangat kerja yang dimiliki karyawan untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya pada organisasi.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga ditemukan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap semangat kerja pegawai Kantor Catatan Sipil Kota Padang. Hasil yang diperoleh pada tahapan pengujian hipotesis ketiga sejalan dengan hasil penelitian Widiyanti (2013) meneliti tentang pengaruh komunikasi interpersonal dan motivasi kerja terhadap semangat kerja dan kinerja dosen. Hasil penelitian diperoleh bahwa pengaruh komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap semangat kerja dan kinerja dosen. Prasetyo (2014) meneliti tentang pengaruh gaya kepemimpinan dan komunikasi interpersonal terhadap semangat kerja karyawan UPT Balai Yasa Surabaya Gubeng. Hasil penelitian diperoleh bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap semangat kerja karyawan UPT Balai Yasa Surabaya Gubeng. Waisnawini (2013) meneliti tentang pengaruh komunikasi, sikap pimpinan, lingkungan kerja dan kompensasi terhadap semangat kerja pegawai disebuah organisasi

#### **4. Kesimpulan**

Sesuai dengan analisis dan pembahasan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan dapat diajukan beberapa

kesimpulan penting yang merupakan jawaban dari permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini yaitu:

1. Budaya kekuasaan tidak berpengaruh terhadap semangat kerja pegawai Kantor Catatan Sipil Kota Padang.
2. Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap semangat kerja pegawai Kantor Catatan Sipil Kota Padang.
3. Komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap semangat kerja pegawai Kantor Catatan Sipil Kota Padang.

#### **Daftar Rujukan**

- [1] Admaja Kusuma. 2010. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat, Jakarta.
- [2] Baron, A. R. & Greenberg, J. 2003. *Organizational Behaviour in Organization. Understanding And Managing The Human Side Of Work*. Canada: Prentice Hall
- [3] Fahmi Syaiffudin. 2016. Pengaruh Stress Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Semangat Kerja Karyawan PT Omega Mas Pasuruan. *Jurnal Ekonomi Modernisasi JEM Volume 12 Nomor 3 Page 107 – 116*
- [4] Gomes Jessica K. Ljungberga, and Gregory Neelya G. 2007. Stress, subjective Experience And Cognitive Performance During Exposure to Noise And Vibration. *Journal of Environmental Psychology 27 : 44–54*.
- [5] Gibson L James, John M Ivancevich, James H Donellydan Robert Konopaske. 2012. *Organizations Behavior Structure Processes Fourteenth Edition*. McGraw-Hill, Irwin.
- [6] Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi analisi multivariate dengan program IBM SPSS 21*. Edisi 7. Badan penerbit universitas diponegoro.
- [7] Gujarati Damodar. 2004. *Basic of Econometrica 5<sup>th</sup>*. McGraw-Hill, Irwin.
- [8] Hair William J Banin. 2010. *Multivariate Data Analysis, Seventh Edition*. *Pearson Prentice Hall*.
- [9] Hebert Steven H. Appelbaum, Danielle dan Sylvie Leroux. 1999. Empowerment: Power, Culture And Leadership A Strategy Or Fad For The Millennium?. *Journal of Workplace Learning, Vol. 11 Iss 7 pp. 233 - 254*
- [10] Hendriawan. 2017. *Performance Sektor Pelayanan Publik di Nilai Belum Optimal*. [www.padang-ekspres.com](http://www.padang-ekspres.com).
- [11] Hasibuan Malayu S.P., 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Bumi Aksara, Jakarta.
- [12] Harrison mckenna, 2002, *Organizational Culture*, Six Edition. *Pearson Prentice Hall*
- [13] Hughes, R. L., 2009. *Leadership: Enhancing the Lessons of Experience, 6<sup>th</sup> Edition*. *McGraw-Hill International Edition*, Singapore.
- [14] Kathirvel K, Binisam, Manian R, Senthikumar R. 2007. *Vibration mapping of walking and riding type of power tillers*. Vol 38 No 1 : 61-67.
- [15] Kusumawati, Ratna. 2015. Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Semngat Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan: (Studi Kasus pada RS Roemani Semarang). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, III (November, 2015).
- [16] Luthans, Fredd. 2012. *Organizational Behavior, An Evidence Based Approach*, Twelfth Edition, McGraw Hill.
- [17] Laurie J. Mullins. 2005. *Management and Organisational Behavior*. Seventh Edition, Prentice Hall Financial Times.
- [18] Majorsy Jimmy. 2007. Impact of Job Satisfaction and Organizational Culture of Spirit of Works. *Quantitative Journal Nomor 12 Issue 15*.
- [19] Moekijat, 2006, *Latihan dan pengembangan Sumber daya Manusia*, Cetakan Kelima, Mandar Maju, Bandung.
- [20] Mulyono. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat, Jakarta.
- [21] Rivai, Veithzal Dan Sagala, Jauvani Ella. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Edisi 2. Rajawali Press.
- [22] Robbins Stephen P, Timothy Judge. 2012. *Organizational Behavior 15 Edition*. McGraw-Hill, Irwin.
- [23] Sekaran Uma. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis Edisi Indonesia*. Erlangga, Jakarta
- [24] Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- [25] Tohardi, Ahmad. 2002, *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*, Universitas Tanjung Pura, Mandar Maju, Bandung.

- [26] Trout, J & S Rivkin, 2001, *Differentiate Or Die: Survival In Our Era Of Killer Competition*, Erlangga, Jakarta.
- [27] Utmajaya Darsono. 2015. Hubungan Antara Stresor Kerja dan Komunikasi Interpersonal. Dengan Kinerja Guru di SD Penabur Gading Serpong. *Jurnal Posko Edukasi 2015 Mei 2015*.
- [28] Waisnawini, Luh Gede Teni. 2013. *Pengaruh Komunikasi, Sikap Pimpinan, Lingkungan Kerja dan Kompensasi terhadap Semangat Kerja Pegawai di Rumah Sakut Wangaya*. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*. Vol 9.No. 3. Hal 219-226.
- [29] Widiyanti. 2013. Komunikasi Interpersonal Membangun Kepercayaan Komunitas Nebergers Melalui Media Sosial (Studi Kasus Proses Komunikasi Interpersonal dalam Membangun Kepercayaan Pengguna Media Sosial Twitter di Jakarta Tahun 2016 Untuk Mencari Tumpangan Atau Memberikan Tumpangan). *E-Jurnal Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 11 Maret Surakarta*.
- [30] Wiriawan. 2012, Sembilan Sektor Publik di Kota Padang Memiliki Performance Pelayanan yang Kurang Maksimal. [www.padang-ekspres.com](http://www.padang-ekspres.com).
- [31] Wirawan, 2008. *Budaya dan Iklim Organisasi: Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- [32] Wulandari, T Rabiatur. 2015. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Semangat Kerja Karyawan di Kantor PT Perkebunan Nusantara IV Unit Usaha Padang Matinggi Kabupaten Simalungun. *E-Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara, Medan*.
- [33] Widijanto Wiwik. 2013. Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Motivasi Kerja Terhadap Semangat Kerja dan Kinerja Dosen (Studi Empiris Universitas Tama Jagakarsa Jakarta). *Jurnal Widya Cipta Vol V Nomor 1*