
Faktor-Faktor Pembentuk Komitmen Profesional Siswa Seminari Menengah St. Vincentus A Paulo Blitar

Antonius Yuniarto

Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

Email: antonius@ukwms.ac.id

(Diterima: 09 April 2019, direvisi: 24 April 2019, dipublikasikan: 30 April 2019)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi Komitmen Profesional siswa Sekolah Menengah St.Vincentius A Paulo di Blitar. Faktor-faktor ini adalah Motivasi, Kepemimpinan Transformasional, Kualitas Layanan dan Kepuasan. Populasi penelitian ini adalah siswa Sekolah Menengah St.Vincentius A Paulo di Blitar. Metode pengambilan sampel penelitian menggunakan metode sensus. Data dikumpulkan dari kuesioner yang dibagikan kepada 115 siswa di Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar, diuji dengan Structural Equation Modeling (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua hipotesis (tujuh hipotesis penelitian) yang diperdebatkan diterima. Mereka adalah 1). Motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa St.Vincentius A Paulo Middle Seminary di Blitar. 2). Kepemimpinan Transformasional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa St.Vincentius A Paulo Middle Seminary di Blitar. 3) Kualitas Layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa St.Vincentius A Paulo Middle Seminary di Blitar. 4). Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Komitmen Profesional siswa St.Vincentius A Paulo di Seminari 5 Blitar 5) Kepemimpinan Transformasional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Komitmen Profesional siswa St.Vincentius A Paulo di Seminari Menengah di Blitar. 6). Kualitas Layanan memiliki efek positif dan signifikan terhadap Komitmen Profesional siswa St.Vincentius A Paulo Middle Seminary di Blitar. 7). Kepuasan memiliki efek positif dan signifikan terhadap Komitmen Profesional siswa St.Vincentius A Paulo Middle Seminary di Blitar.

Kata Kunci: Motivasi, Kepemimpinan Transformasional, Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Komitmen Profesional

Abstract

This research aims to analyze the factors that influence Professional Commitment of St.Vincentius A Paulo Middle Seminary students in Blitar. These factors are Motivation, Transformational Leadership, Service Quality and Satisfaction. The population of this research is St.Vincentius A Paulo Middle Seminary students in Blitar. The research sampling method used census method. The data were collected from the questioners which were distributed to 115 students at Middle Seminary of St. Vincentius A Paulo at Blitar, tested by Structural Equation Modelling (SEM). The result shows that all hypotheses (seven research hypotheses) argued are accepted. They are 1). Motivation has a positive and significant effect towards the satisfaction of St.Vincentius A Paulo Middle Seminary students in Blitar. 2).Transformational Leadership has a positive and significant effect towards the satisfaction of St.Vincentius A Paulo Middle Seminary students in Blitar. 3) Service Quality has a positive and significant effect towards the satisfaction of St.Vincentius A Paulo Middle Seminary students in Blitar. 4). Motivation has a positive and significant effect towards the Professional Commitment of St.Vincentius A Paulo Middle Seminary students in Blitar 5) Transformational Leadership has a positive and significant effect towards the Professional Commitment of St.Vincentius A Paulo Middle Seminary students in Blitar. 6). Service Quality has a positive and significant effect towards the Professional Commitment of St.Vincentius A Paulo Middle Seminary students in Blitar. 7). Satisfaction has a positive and significant effect towards the Professional Commitment of St.Vincentius A Paulo Middle Seminary students in Blitar.

Keyword: *Motivation, Transformational Leadership, Service Quality, Satisfaction, and Professional Commitment*

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi, yang ditandai adanya fenomena perubahan yang cepat dan tingginya tingkat persaingan, komitmen profesional memiliki peran penting membentuk organisasi yang kuat dan kompetitif. Hal ini dikarenakan dengan komitmen profesional menjadikan anggota organisasi memiliki loyalitas terhadap profesi yang sedang atau yang akan digeluti sebagaimana dipersepsikan oleh individu. Komitmen profesional umumnya merujuk pada suatu profesi tertentu, misalkan profesi akuntan, dokter, guru, insinyur, dll. Untuk memiliki komitmen profesional seseorang dibentuk melalui proses yang tidak sebentar. Proses pembentukan komitmen itu dimulai sejak masa pendidikan.

Dalam penelitian ini, peneliti tertarik menganalisis komitmen profesional para siswa Seminari di tingkat menengah. Seminari merupakan sekolah para calon pastor yang kelak menjadi pastor/imam sekaligus juga menjadi pemimpin/tokoh masyarakat. Seorang pastor bukan semata pemimpin rohani agama Katolik namun sekaligus juga tokoh masyarakat yang menjadi *public figure*. Sebut saja ada tokoh Soegijopranata, Mangun Wijaya adalah tokoh rohaniwan sekaligus negarawan. Mereka mengejawantahkan spirit menjadi 100% Katolik sekaligus 100% Indonesia. Soegijopranata, Mangun Wijaya telah menjadi *role model* banyak orang termasuk didalamnya para siswa Semianari Menengah St. Vincentius A Paulo Blitar. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Thomas dan Wahyu (2007) Pemimpin yang menjadi role model adalah kepemimpinan transformasional yang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan, dan komitmen profesional.

Selain kepemimpinan, faktor yang mempengaruhi terbentuknya komitmen profesional yaitu motivasi anggota organisasi, kualitas layanan organisasi dan kepuasan dari anggota organisasi. Motivasi mempunyai peran penting mendorong, menggerakkan seseorang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. *Motivation is the processes that account for an individual's intensity, direction, and persistence of effort toward attaining a goal* (Robbins & Judge, 2013) Motivasi menjadi proses pencapaian nilai yang berharga secara langsung, diusahakan terus-menerus untuk mencapai tujuan. Motivasi dalam konteks panggilan imamat (*religious motivation*) memiliki keterkaitan erat dengan *religious orientation*. *Religious orientation* merupakan bagaimana seseorang menghidupi iman dan nilai-nilai religiusitasnya. Iman dan nilai-nilai religiusitas siswa akan berkembang baik jika didukung kualitas layanan yang baik dari organisasi. Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting bagi organisasi yang bergerak di bidang jasa untuk meningkatkan kinerja bisnis, memperkuat daya saing dan posisi organisasi dalam strategi bisnisnya. Kualitas layanan menjadi salah satu elemen dari *performance* organisasi (Kotler and Keller, 2012: 153)

Selain kepemimpinan, motivasi yang kuat, dan kualitas layanan, variabel kepuasan menjadi faktor penting yang menjadikan seseorang loyal atau memiliki komitmen profesional. *Satisfaction reflect a person's judgment of product's perceived performance in relation to expectations. ... if it match expectations, the customer is satisfied*" (Kotler and Keller, 2012: 32). Kepuasan pelanggan tercipta bila layanan jasa yang diterima sepadan atau bahkan melampaui harapan dari pelanggan. Pelanggan dalam konteks pendidikan seminari adalah para siswa seminari itu sendiri.

Dari uraian dan beberapa penelitian terdahulu diatas diungkapkan bahwa faktor kepemimpinan, motivasi, kualitas layanan dan kepuasan merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi terbentuknya komitmen profesional. Meskipun demikian realitasnya tidak semua faktor itu sertamerta langsung membentuk komitmen profesional anggota organisasi, Hal ini bisa ditemukan dalam penelitian yang dilakukan Maddi dalam (Sunardi, 2014) menemukan bahwa *“the decisions regarding entry, perseverance and leaving were significantly influenced by unconscious motives”*. Keputusan masuk seminari dan keluar dari seminari secara signifikan dipengaruhi oleh *“unconscious motives”* (ketidak konsistenan motivasi awal masuk seminari dan selama menjalani pendidikan). Motivasi seseorang yang memutuskan masuk seminari (*self ideal*) pada saat tertentu tidak sejalan dengan *ideal institutionation*. Motivasi yang tinggi dari seminaris tidak selalu berpengaruh positif terhadap komitmen profesional menjadi seorang pastor. Peneliti yang lain, Greely (2004) mengungkapkan bahwa *“another explanation to leave the priesthood is a rejection of authority figure and dissatisfaction with church administration”*. Penolakan terhadap figur pemimpin dan ketidakpuasan terhadap organisasi menyebabkan seorang siswa seminari atau imam memutuskan mengundurkan diri meninggalkan komunitas/organisasi. Beberapa hal tersebut menunjukkan adanya *research gap*.

Atas dasar *research gap* diatas, peneliti tertarik menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi terbentuknya komitmen profesional para siswa seminari St. Vincentius A Paulo di Blitar. Penelitian mengambil judul *“Faktor-faktor Pembentuk Komitmen Profesional Siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar”*.

Rumusan Masalah

Bertolak dari uraian latar belakang dan judul, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Apakah Motivasi berpengaruh terhadap Kepuasan siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar?
2. Apakah Kepemimpinan Transformasional berpengaruh terhadap Kepuasan siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar?
3. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar?
4. Apakah Motivasi berpengaruh terhadap Komitmen Profesional siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar?
5. Apakah Kepemimpinan Transformasional berpengaruh terhadap Komitmen Profesional siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar?
6. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Komitmen Profesional siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar?
7. Apakah Kepuasan siswa berpengaruh terhadap Komitmen Profesional siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar?

TELAAH LITERATUR DAN HIPOTESIS

Motivasi

Motivasi merupakan energi yang menggerakkan dan mengarahkan perilaku seseorang (Armstrong, 2012: 317). Energi ini bisa berasal dari dalam diri (faktor instrinsik) maupun dari luar diri seseorang (faktor ekstrinsik). Selain menjadi energi penggerak, motivasi dimengerti

sebagai suatu proses pencapaian nilai yang berharga secara langsung, diusahakan terus-menerus untuk mencapai tujuan. Motivasi merupakan “*the processes that account for an individual's intensity, direction, and persistence of effort toward attaining a goal*” (Robbins & Judge, 2013: 205) Motivasi merupakan proses yang menjelaskan intensitas, arah dan ketekunan usaha untuk mencapai suatu tujuan. Dimensi pengukuran motivasi menurut Alderfer (Gibson, Ivancevich, Donnelly, & Konopaske, 2009: 94) sebagai berikut: 1). Kebutuhan akan eksistensi (*Existence Needs*) yaitu kebutuhan fisiologis (makan, minum, tidur, kebutuhan fisik lainnya) dan kebutuhan keamanan (rasa ingin dilindungi, beroleh kenyamanan), 2). Kebutuhan keterhubungan (*Relatedness Needs*) yaitu kebutuhan sosial meliputi rasa kasih sayang, penerimaan, kepemilikan, persahabatan, 3). Kebutuhan untuk bertumbuh (*Growth Needs*) yaitu kebutuhan penghargaan (otonomi, status, pengakuan) dan aktualisasi diri (kemajuan, pencapaian potensi, pemenuhan diri).

Kepemimpinan Transformasional

Kepemimpinan transformasional merupakan kepemimpinan yang berkarisma, yang mampu menunjukkan visi organisasi dengan jelas, menjadi *the role model* bagi anggota organisasi sehingga menginspirasi anggota mewujudkan visi, misi organisasi. (Robbins & Judge, 2013: 391) Menurut Robin and Judge dimensi pengukuran kepemimpinan transformasional meliputi: 1) *Idealized influence*: Pemimpin menjadi panutan (*the role model*) bagi siswa sebagai anggota organisasi. Pemimpin yang mampu memberikan visi misi organisasi dengan baik, mampu menumbuhkan kebanggaan, rasa hormat dan kepercayaan dalam diri siswa, 2) *Inspirational motivation*: Kepemimpinan yang mampu memberikan harapan yang tinggi, menunjukkan upaya-upaya yang fokus, dan sederhana untuk mewujudkan visi dan misi sekolah, 3) *Intellectual stimulation*: Kepemimpinan yang cerdas, memiliki rasionalitas yang baik, mampu memecahkan masalah secara hati-hati sehingga mendorong para anggota untuk menjadi inovatif dan kreatif, 4) *Individual consideration*: Pemimpin yang memperhatikan siswanya secara personal, memberikan pelatihan, nasihat sehingga mereka mampu mencapai aktualisasi diri.

Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan kunci kelangsungan hidup organisasi dalam ekonomi global. Organisasi mengalami pergeseran dari filosofi produksi ke filosofi yang berfokus pada pelanggan yaitu dengan memberikan layanan kepada pelanggan. Kualitas layanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2015: 100). Definisi ini berfokus pada upaya pemenuhan harapan, keinginan pelanggan secara tepat. Dua faktor yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan (*perceived service*).

Menurut (Lovelock & Wright, 2002: 266); (Utami, 2011: 258-259) lima indikator pengukuran kualitas layanan meliputi: 1) *Tangibles*: Seperti apa terlihat fasilitas fisik, perlengkapan/sarana-prasarana pendidikan, serta bahan komunikasi penyedia jasa pendidikan?, 2) *Reliability*: Apakah penyedia jasa dapat diandalkan dalam menyediakan jasa pendidikan seperti yang dijanjikan--dengan cepat, akurat/tepat dan memuaskan--dari waktu ke waktu?, 3) *Responsiveness*: Apakah karyawan penyedia jasa pendidikan memiliki ketanggapan senang membantu dan mampu memberikan jasa pendidikan dengan cepat kepada para siswa?, 4) *Assurance*: Apakah karyawan jasa pendidikan memiliki kemampuan yang cukup, sopan,

berkompeten dan dapat dipercaya saat memberikan jasa pendidikan kepada siswa?, 5) *Empathy*: Apakah penyedia jasa pendidikan tersebut memberikan perhatian yang besar dan khusus kepada para siswa?

Kepuasan

Kepuasan pelanggan dan kualitas layanan jasa merupakan konsep yang saling berkaitan, meskipun keduanya tidak sama. *Service quality is customer's long-term, cognitive evaluations of a firm's service delivery* (Lovelock & Wright, 2002: 92) Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa didasarkan pada evaluasi kognitif jangka panjang terhadap penyerahan jasa dari perusahaan sebagai penyedia jasa. Pelanggan mengalami berbagai tingkat kepuasan atau bahkan ketidakpuasan setelah menerima layanan jasa dari perusahaan penyedia jasa (Utami, 2011: 262). Pelanggan akan merasakan kepuasan bila mereka menerima layanan jasa diatas tingkat jasa yang mereka harapkan.

Kepuasan siswa merupakan reaksi emosional jangka pendek siswa terhadap pengalaman layanan jasa pendidikan yang mereka rasakan (Lovelock & Wright, 2002: 92,97). Kepuasan siswa diketahui berdasar atas *evaluative and emotion-based response to a service encounter* (Westbrook & Oliver, 2002). *Evaluative* siswa meliputi beberapa indikator berikut:

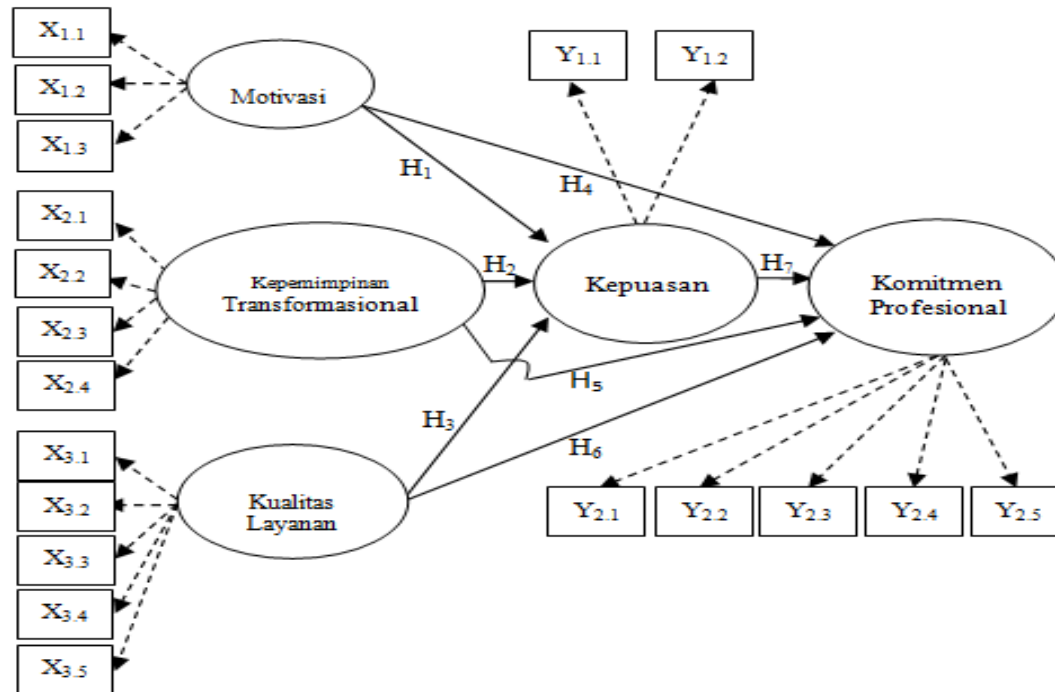
1. *Interest* : Minat para siswa pada suatu yang menarik
2. *Enjoyment* : Rasa puas, senang, atau bahagia para siswa
3. *Surprise* : Rasa kagum, heran siswa
4. *Anger* : Rasa jengkel/kecewa, tidak puas, marah dari siswa
5. *Shame/Shyness* : Rasa malu siswa

Variabel “*emotion*” siswa dalam merespon suatu layanan jasa dipengaruhi oleh pertimbangan pikiran (benar/salah, bijaksana/tidak bijaksana).

Komitmen Profesional

Komitmen profesional merupakan tingkat loyalitas individu terhadap profesi yang sedang atau akan digeluti yang telah dipersepsikan oleh individu. Komitmen profesi juga diartikan sebagai kemauan individu untuk memelihara keanggotaan dalam profesi. Komitmen profesional merupakan tingkat loyalitas individu pada profesi yang sedang atau akan dijalani sebagaimana yang dipersepsikan oleh individu tersebut. (Hall, Smith, & Langfield-Smith, 2008: 89). Lima indikator dari komitmen profesional meliputi: 1) Siswa dikenalkan dan diajari berafiliasi dengan anggota profesi yang akan mereka masuki (*community affiliation*), 2) Kebutuhan otonomi pada persyaratan profesi yang akan siswa jalani (*autonomy demand*), 3) Kepercayaan para siswa terhadap regulasi mandiri untuk profesi yang akan mereka jalani (*belief self regulation*), 4) Siswa meyakini profesi yang akan mereka jalani mempunyai kepentingan (*dedication*), 5) Berkomitmen ke jasa pelayanan pendidikan religius (*social obligation*).

KERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS



Gambar 1 Kerangka Konseptual

Hipotesis:

- H₁ : Motivasi berpengaruh terhadap Kepuasan Siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo Blitar.
- H₂ : Kepemimpinan Transformasional berpengaruh terhadap Kepuasan Siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo Blitar.
- H₃ : Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo Blitar.
- H₄ : Motivasi berpengaruh terhadap Komitmen Profesional Siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo Blitar.
- H₅ : Motivasi berpengaruh terhadap Komitmen Profesional Siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo Blitar.
- H₆ : Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Komitmen Profesional Siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo Blitar.
- H₇ : Kepuasan berpengaruh terhadap Komitmen Profesional Siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo Blitar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo Blitar. Populasi penelitian ini yaitu para siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar. Peneliti menggunakan metode sensus untuk menentukan jumlah responden yaitu sebanyak jumlah populasinya. Data diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 115 siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar, selanjutnya diuji menggunakan SEM. Variabel Motivasi diukur menggunakan tiga indikator (teori ERG) dari Alderfer (Gibson,

Ivancevich, Donnelly, & Konopaske, 2009: 94), Kepemimpinan Transformasional diukur menggunakan 4 indikator (Robbins & Judge, 2013: 391); Kualitas Layanan didasarkan pada pemikiran Lovelock & Wright (2002: 266:267); Kepuasan diukur berdasarkan pemikiran Westbrook and Oliver (1991), sedangkan Komitmen Profesional merujuk pemikiran Kalbers and Fogarty dalam (DeZoort & Salterio, 2001).

Definisi Operasional Variabel dan Indikator

Tabel 1. Definisi Variabel dan Indikator

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator
1	Motivasi (X_1)	Proses yang menjelaskan intensitas, arah dan ketekunan usaha untuk mencapai suatu tujuan (Robbins and Judge, 2011:205).	• Kebutuhan akan eksistensi (<i>Existence Needs</i>) • Kebutuhan keterhubungan (<i>Relatedness Needs</i>) • Kebutuhan untuk bertumbuh (<i>Growth Needs</i>)
2	Transformational leadership (X_2)	Kepemimpinan yang berkarisma, yang mampu menunjukkan visi organisasi dengan jelas, menjadi <i>the role model</i> bagi anggota organisasi sehingga menginspirasi anggota mewujudkan visi, misi organisasi. (Robbins and Judge, 2011: 391)	• <i>Idealized influence</i> • <i>Inspirational motivation</i> • <i>Intellectual stimulation</i> • <i>Individual consideration</i>
3	Service Quality (X_3)	Upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007: 100).	• <i>Tangibles</i> • <i>Reliability</i> • <i>Responsiveness</i> • <i>Assurance</i> • <i>Empathy</i>
4	Satisfaction(Y_1)	Reaksi emosional jangka pendek siswa terhadap pengalaman layanan jasa pendidikan yang mereka rasakan (Lovelock and Wright, 1999: 92: 97)	• <i>Evaluative</i> siswa • <i>Emotion</i> siswa
5	Professional commitment (Y_2)	Tingkat loyalitas individu pada profesi yang sedang atau akan dijalani sebagaimana yang dipersepsikan oleh individu tersebut.	• <i>Community affiliation</i> • <i>Autonomy demand</i> • <i>Belief self regulation</i> • <i>Dedication</i> • <i>Social obligation</i>

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Normalitas Data

Normalitas data merupakan asumsi penting dalam menentukan matriks kovarians yang akan digunakan untuk mengestimasi parameter SEM. Estimasi parameter SEM didasarkan pada kovarians nilai data sampel. Data SEM harus dijadikan dalam bentuk matrix kovarians sebelum dianalisis.

Pengujian normalitas data dalam SEM dapat dilakukan secara univariat maupun multivariat. Normalitas multivariat merupakan normalitas data dari seluruh indikator yang diuji secara simultan. Sedangkan normalitas univariat merupakan normalitas data dari masing-masing indikator yang diuji secara terpisah. Normalitas univariat maupun multivariat dapat diuji dengan menggunakan statistik uji *Z-value*. Nilai kritis dapat ditentukan berdasarkan tingkat signifikansi 0,01 (1%) sebesar $\pm 2,58$ (Ferdinand, 2014: 139-140). Jika diperoleh nilai kritis (*critical ratio*) interval -2,58 sampai 2,58 pada tingkat, maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal. Uji normalitas data dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. *Assesment of Normality*

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.	Nilai Kritis	Keterangan
X3.1	3.000	5.000	-.024	-.104	.282	.617	$\pm 2,58$	Normal
X3.2	3.000	5.000	.279	1.219	-.936	-2.048	$\pm 2,58$	Normal
X3.3	3.000	5.000	.477	2.086	-.878	-1.921	$\pm 2,58$	Normal
X3.4	3.000	5.000	.087	.380	-.468	-1.025	$\pm 2,58$	Normal
X3.5	3.000	5.000	.109	.477	-.843	-1.845	$\pm 2,58$	Normal
X1.1	3.000	5.000	.840	1.679	-.423	-.926	$\pm 2,58$	Normal
X1.2	3.000	5.000	-.004	-.017	.025	.056	$\pm 2,58$	Normal
X1.3	3.000	5.000	.063	.276	-.426	-.932	$\pm 2,58$	Normal
Y2.5	3.000	5.000	.091	.398	-.522	-1.143	$\pm 2,58$	Normal
Y2.4	3.000	5.000	.106	.464	-.565	-1.238	$\pm 2,58$	Normal
Y2.3	3.000	5.000	.031	.135	-.320	-.700	$\pm 2,58$	Normal
Y2.2	3.000	5.000	.202	.886	-.678	-1.484	$\pm 2,58$	Normal
Y2.1	3.000	5.000	.079	.345	-.530	-1.160	$\pm 2,58$	Normal
Y1.2	3.000	5.000	.050	.220	-.373	-.816	$\pm 2,58$	Normal
Y1.1	3.000	5.000	.058	.254	-.368	-.805	$\pm 2,58$	Normal
X2.1	3.000	5.000	.018	.079	-.192	-.419	$\pm 2,58$	Normal
X2.2	3.000	5.000	.066	.287	-.537	-1.176	$\pm 2,58$	Normal
X2.3	3.000	5.000	.322	1.408	-.922	-2.018	$\pm 2,58$	Normal
X2.4	3.000	5.000	.079	.345	-.530	-1.160	$\pm 2,58$	Normal
Multivariate					254.330	48.274		

Sumber: Data primer diolah, 2015

UJI VALIDITAS

Uji ini dilakukan dengan cara menghitung korelasi antara skor item-item pertanyaan dengan skor total menggunakan program SPSS 22.0. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila hasil dari korelasi tersebut mempunyai tingkat signifikansi 5%. (Ghozali, 2009: 46).

Tabel 3. Validitas Item Pertanyaan

No. Item	Validitas		Keterangan
	Korelasi	Sig.	
X _{1.1.1}	.789	.000	Valid
X _{1.1.2}	.802	.000	Valid
X _{1.1.3}	.762	.000	Valid
X _{1.1.4}	.838	.000	Valid
X _{1.2.1}	.772	.000	Valid
X _{1.2.2}	.749	.000	Valid
X _{1.2.3}	.795	.000	Valid
X _{1.2.4}	.705	.000	Valid
X _{1.3.1}	.806	.000	Valid
X _{1.3.2}	.743	.000	Valid
X _{1.3.3}	.788	.000	Valid
X _{1.3.4}	.773	.000	Valid
X _{1.3.5}	.716	.000	Valid
X _{1.3.6}	.742	.000	Valid
X _{2.1.1}	.891	.000	Valid
X _{2.1.2}	.867	.000	Valid
X _{2.2.1}	.884	.000	Valid
X _{2.2.2}	.903	.000	Valid
X _{2.3.1}	.840	.000	Valid
X _{2.3.2}	.854	.000	Valid
X _{2.3.1}	.774	.000	Valid
X _{2.3.2}	.796	.000	Valid
X _{2.3.3}	.723	.000	Valid
X _{3.1.1}	.848	.000	Valid
X _{3.1.2}	.724	.000	Valid
X _{3.1.3}	.831	.000	Valid
X _{3.1.4}	.734	.000	Valid
X _{3.1.5}	.735	.000	Valid
X _{3.1.6}	.782	.000	Valid
X _{3.1.7}	.848	.000	Valid
X _{3.1.8}	.742	.000	Valid
X _{3.2.1}	.718	.000	Valid
X _{3.2.2}	.709	.000	Valid
X _{3.2.3}	.811	.000	Valid
X _{3.2.4}	.840	.000	Valid
X _{3.3.1}	.829	.000	Valid
X _{3.3.2}	.750	.000	Valid
X _{3.3.3}	.755	.000	Valid
X _{3.4.1}	.843	.000	Valid
X _{3.4.2}	.797	.000	Valid
X _{3.4.3}	.774	.000	Valid
X _{3.4.4}	.784	.000	Valid
X _{3.5.1}	.813	.000	Valid
X _{3.5.2}	.787	.000	Valid
X _{3.5.3}	.772	.000	Valid
Y _{1.1.1}	.731	.000	Valid
Y _{1.1.2}	.798	.000	Valid
Y _{1.1.3}	.711	.000	Valid
Y _{1.1.4}	.746	.000	Valid
Y _{1.1.5}	.759	.000	Valid
Y _{1.2.1}	.847	.000	Valid
Y _{1.2.2}	.841	.000	Valid
Y _{2.1.1}	.859	.000	Valid
Y _{2.1.2}	.902	.000	Valid
Y _{2.2.1}	.943	.000	Valid
Y _{2.2.2}	.943	.000	Valid
Y _{2.3.1}	.913	.000	Valid

Y _{2.3.1}	.900	.000	Valid
Y _{2.4.1}	.818	.000	Valid
Y _{2.4.2}	.847	.000	Valid
Y _{2.4.3}	.891	.000	Valid
Y _{2.4.4}	.898	.000	Valid
Y _{2.5.1}	.896	.000	Valid
Y _{2.5.2}	.874	.000	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2015

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari semua item kuesioner lebih kecil dari 0,05 yaitu 0.000. Hal tersebut menunjukkan bahwa semua item kuesioner pada masing-masing indikator valid sehingga seluruh item pernyataan layak digunakan dan dapat dilanjutkan untuk uji SEM.

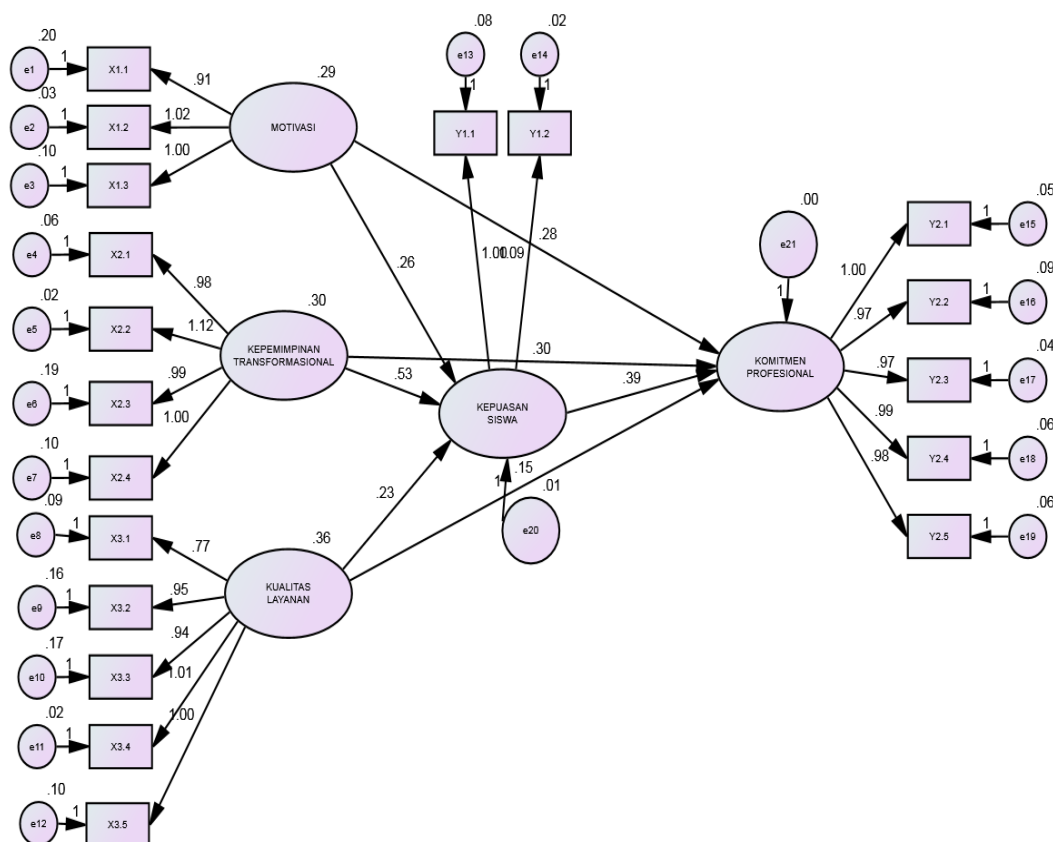
UJI RELIABILITAS

Tabel 4. Reliabilitas Konstruk

Variabel	Composite Reliability	Kreteria Crombach's Alpha	Keterangan
Motivasi (X ₁)	.894	0,7	Reliabel
Kepemimpinan Transformasional (X ₂)	.937	0,7	Reliabel
Kualitas Layanan (X ₃)	.938	0,7	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y ₁)	.925	0,7	Reliabel
Komitmen Profesional (Y ₂)	.968	0,7	Reliabel

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Crombach's Alpha* masing-masing variabel nilainya $\geq 0,7$ artinya kelima variabel tersebut reliabel/handal dan dapat dipakai dalam penelitian ini.

Pengujian Structural Equation Model (SEM)



Gambar 2. Pengujian Structural Equation Model (SEM)

UJI HIPOTESIS KAUSALITAS

Tabel 5. Uji Hipotesis Kasualitas

	Jalur	Estimate	C.R	Prob.	Ket.
Motivasi (X ₁)	→ Kepuasan Siswa (Y ₁)	.384	2.819	.005	Signifikan
Kepemimpinan Transformasional (X ₂)	→ Kepuasan Siswa (Y ₁)	.803	5.975	.000	Signifikan
Kualitas Layanan (X ₃)	→ Kepuasan Siswa (Y ₁)	.379	3.441	.000	Signifikan
Motivasi (X ₁)	→ Komitmen Profesional (Y ₂)	.400	2.540	.011	Signifikan
Kepemimpinan Transformasional (X ₂)	→ Komitmen Profesional (Y ₂)	.436	1.791	.007	Signifikan
Kualitas Layanan	→ Komitmen Profesional (Y ₂)	.241	1.689	.009	Signifikan

	Jalur	Estimate	C.R	Prob.	Ket.
(X ₃)					
Kepuasan Siswa (Y ₁)	→ Komitmen Profesional (Y ₂)	.373	1.272	.003	Signifikan

Sumber: Data diolah, 2015

Penjelasan

Penjelasan interpretasi nilai koefisien masing-masing jalur sekaligus uji hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Motivasi (X₁) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan (Y₁). Hal ini dapat dilihat koefisien jalur yang bertanda positif sebesar 0.384, dengan nilai CR sebesar 2.819 dan diperoleh pada tingkat probabilitas 0.005 yang lebih kecil pada taraf signifikansi sebesar 0.05. Apabila variabel Motivasi berubah maka akan menyebabkan perubahan Kepuasan siswa dengan arah perubahan positif. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah, yaitu jika variabel Motivasi meningkat maka Kepuasan siswa akan meningkat, demikian pula sebaliknya apabila variabel Motivasi menurun maka Kepuasan siswa akan menurun dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,384. Dengan demikian hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa Motivasi (X₁) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan (Y₁) siswa Seminari Menengah St.Vincentius A Paulo di Blitar dapat diterima.
2. Kepemimpinan Transformasional (X₂) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan (Y₁). Hal ini dapat dilihat koefisien jalur yang bertanda positif sebesar 0.803. Dengan nilai CR sebesar 5.975 dan diperoleh pada tingkat probabilitas 0.000, yang lebih kecil pada taraf signifikansi sebesar 0.05. Apabila variabel Kepemimpinan Transformasional berubah maka akan menyebabkan perubahan Kepuasan siswa dengan arah perubahan positif. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah, yaitu jika variabel Kepemimpinan Transformatif meningkat maka Kepuasan siswa akan meningkat, demikian pula sebaliknya apabila variabel Kepemimpinan Transformatif menurun maka Kepuasan siswa akan menurun dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.803. Dengan demikian hipotesis kedua penelitian yang menyatakan bahwa Kepemimpinan Transformatif (X₂) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan (Y₁) siswa Seminari Menengah St.Vincentius A Paulo di Blitar dapat diterima.
3. Kualitas Layanan (X₃) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan (Y₁). Hal ini dapat dilihat koefisien jalur yang bertanda positif sebesar 0.379. Dengan nilai CR sebesar 3.441 dan diperoleh pada tingkat probabilitas 0.000, yang lebih kecil pada taraf signifikansi sebesar 0.05. Apabila variabel Kualitas Layanan berubah maka akan menyebabkan perubahan Kepuasan siswa dengan arah perubahan positif. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah, yaitu jika variabel Kualitas Layanan meningkat maka Kepuasan siswa akan meningkat, demikian pula sebaliknya apabila variabel Kualitas Layanan menurun maka Kepuasan siswa akan menurun dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.379. Dengan demikian hipotesis kedua penelitian yang menyatakan bahwa Kualitas Layanan (X₃) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan (Y₁) siswa Seminari Menengah St.Vincentius A Paulo di Blitar dapat diterima.
4. Motivasi (X₁) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Komitmen Profesional (Y₂). Hal ini dapat dilihat koefisien jalur yang bertanda positif sebesar 0.4, dengan nilai CR sebesar 2.54 dan diperoleh pada tingkat probabilitas 0.011, yang lebih kecil pada taraf signifikansi sebesar 0.05. Apabila variabel Motivasi (X₁) berubah maka akan menyebabkan perubahan

Komitmen Profesional dengan arah perubahan positif. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah, yaitu jika variabel Kualitas Layanan meningkat maka Komitmen Profesional akan meningkat, demikian pula sebaliknya apabila variabel Motivasi (X_1) menurun maka Komitmen Profesional siswa akan menurun dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.4. Dengan demikian hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa Motivasi (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Profesional siswa Seminari Menengah St.Vincentius A Paulo di Blitar dapat diterima.

5. Kepemimpinan Transformasional (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Komitmen Profesional (Y_2). Hal ini dapat dilihat koefisien jalur yang bertanda positif sebesar 0.436, dengan nilai CR sebesar 1.791 dan diperoleh pada tingkat probabilitas 0.007 yang lebih kecil pada taraf signifikansi sebesar 0.05. Apabila variabel Kepemimpinan Transformasional berubah maka akan menyebabkan perubahan Komitmen Profesional (Y_2) siswa dengan arah perubahan positif. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah, yaitu jika variabel Kepemimpinan Transformatif meningkat maka Komitmen Profesional (Y_2) siswa akan meningkat, demikian pula sebaliknya apabila variabel Kepemimpinan Transformatif menurun maka Komitmen Profesional (Y_2) siswa akan menurun dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.436. Dengan demikian hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa Kepemimpinan Transformatif (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Profesional (Y_2) siswa Seminari Menengah St.Vincentius A Paulo di Blitar dapat diterima.
6. Kualitas Layanan (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Komitmen Profesional (Y_2). Hal ini dapat dilihat koefisien jalur yang bertanda positif sebesar 0.241, dengan nilai CR sebesar 1.689 dan diperoleh pada tingkat probabilitas 0.009 yang lebih kecil pada taraf signifikansi sebesar 0.05. Apabila variabel Kualitas Layanan berubah maka akan menyebabkan perubahan Komitmen Profesional (Y_2) siswa dengan arah perubahan positif. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah, yaitu jika variabel Kualitas Layanan meningkat maka Komitmen Profesional (Y_2) siswa akan meningkat, demikian pula sebaliknya apabila variabel Kualitas Layanan menurun maka Komitmen Profesional (Y_2) siswa akan menurun dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.241. Dengan demikian hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa Kualitas Layanan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Profesional (Y_2) siswa Seminari Menengah St.Vincentius A Paulo di Blitar dapat diterima.
7. Kepuasan (Y_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Komitmen Profesional (Y_2). Hal ini dapat dilihat koefisien jalur yang bertanda positif sebesar 0.373, dengan nilai CR sebesar 1.272 dan diperoleh pada tingkat probabilitas 0.003 yang lebih kecil pada taraf signifikansi sebesar 0.05. Apabila variabel Kepuasan (Y_1) berubah maka akan menyebabkan perubahan Komitmen Profesional (Y_2) siswa dengan arah perubahan positif. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah, yaitu jika variabel Kepuasan (Y_1) meningkat maka Komitmen Profesional (Y_2) siswa akan meningkat, demikian pula sebaliknya apabila variabel Kepuasan (Y_1) menurun maka Komitmen Profesional (Y_2) siswa akan menurun dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.373. Dengan demikian hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa Kepuasan (Y_1) berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Profesional (Y_2) siswa Seminari Menengah St.Vincentius A Paulo di Blitar dapat diterima.

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan latar belakang masalah yang diutarakan dalam pendahuluan dan hasil analisis dari data penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel Motivasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar.
2. Variabel Kepemimpinan Transformasional berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar.
3. Variabel Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar.
4. Variabel Motivasi berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Profesional siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar.
5. Variabel Kepemimpinan Transformasional berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Profesional siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar.
6. Variabel Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Profesional siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar.
7. Variabel Kepuasan siswa berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Profesional siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar.

Implikasi Teoritis

Pengembangan teori Komitmen Profesional memiliki peran penting untuk membentuk organisasi yang kuat dan kompetitif. Hal ini dikarenakan dengan komitmen profesional menjadikan anggota organisasi memiliki loyalitas terhadap profesi yang sedang atau yang akan digeluti sebagaimana dipersepsikan oleh individu. Dalam penelitian ini telah dianalisis dan dibuktikan bahwa faktor motivasi, kepemimpinan transformasional, kualitas layanan dan kepuasan siswa berperan besar dalam pembentukan komitmen profesional siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo Blitar. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti variabel-variabel lain yang berperan besar dalam pembentukan komitmen profesional. Misalkan krisis panggilan (keragu-raguan terhadap panggilan yang sedang dijalani). Variabel ini dimungkinkan memiliki pengaruh terhadap motivasi, kepuasan dan komitmen profesional seminaris sehingga mampu memperkaya kajian ilmu pengetahuan sumber daya manusia.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dikemukakan saran sebagai berikut:

1. Berkaitan variabel Motivasi. Motivasi berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Profesional Siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar. Dimensi yang dominan dari motivasi yaitu dimensi *Relatedness Needs* dan *Growth Needs*, oleh karena itu Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar lebih menekankan pembinaan Seminari pada nilai-nilai persahabatan dalam panggilan antar seminaris, sehingga seminaris saling menguatkan motivasi dan saling mensupport mengaktualisasikan diri dalam hidup panggilan. Nilai ini sejalan dengan tiga dimensi pembinaan seminari menengah St. Vincentius A Paulo yaitu *sanctitas* (kudus), *sanitas* (sehat badan dan roh), *scientia* (berpengetahuan).
2. Berkaitan variabel Kepemimpinan Transformasional. Variabel ini memiliki pengaruh paling besar terhadap Kepuasan maupun terhadap Komitmen Profesional. Dimensi yang

dominan dari Kepemimpinan Transformasional yaitu *Inspirational Motivation* ($X_{2,2}$), oleh karena itu Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar akan semakin maju dan berkembang bila dipimpin oleh para imam yang mampu menunjukkan harapan yang tinggi, upaya-upaya konkret, terfokus untuk mewujudkan visi dan misi Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo Blitar. Pemimpin yang mampu menjadi *the role model* bagi para *formandi* yaitu seminaris. Pemimpin dalam hal ini sebagai *formator* memberi dukungan kepada para *formandi* untuk berani menghadapi tantangan, menjalani keakraban layaknya sebuah keluarga, memberikan bimbingan, pendampingan selama proses belajar, mendelegasikan tugas dengan baik kepada seminaris sesuai kewenangannya serta mampu mengambil keputusan yang tepat dan bijaksana. Pemimpin yang memiliki karakter di atas akan menimbulkan kepuasan dalam diri siswa serta menguatkan komitmen profesional seminaris karena mereka memiliki relasi yang baik dengan pemimpinnya. Selain itu, karakter seorang pemimpin di atas akan menginspirasi para seminaris sebagai *formandi* untuk memiliki kebanggaan untuk meneladan imam yang diidolakan yang akhirnya akan menguatkan komitmen profesional seminaris untuk menjadi seorang imam.

3. Berkaitan variabel Kualitas Layanan. Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan dan Komitmen Profesional. Dimensi Kualitas Layanan yang memiliki pengaruh besar yaitu *Empathy* (Empati) ($X_{3,5}$) dan *Tangibles* (keberwujudan) ($X_{3,1}$), oleh karena itu Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar fokus dalam pembinaan tiga dimensi pembinaan seminari menengah St. Vincentius A Paulo yaitu *sanctitas* (kudus), *sanitas* (sehat badan dan roh), *scientia* (berpengetahuan) secara serius dengan memberikan perhatian, menciptakan peluang-peluang dengan meningkatkan sarana-prasarana pembinaan (*tangibles*) agar tidak terkesan asal-asalan, meningkatkan kualitas pendidikan seminari dan menunjukkan kepada umat dan masyarakat bahwa pendidikan seminari memiliki keunggulan dalam pembentukan karakter seorang pemimpin yang memiliki pengaruh di masyarakat.
4. Berkaitan variabel Kepuasan. Dalam upaya meningkatkan Kepuasan siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar, variabel Kepemimpinan Transformasional memiliki pengaruh terbesar disamping variabel Motivasi maupun Kualitas Layanan. Oleh karena itu Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar pertama-tama sebaiknya dipimpin oleh pemimpin yang bisa menjadi role model seminaris yaitu memiliki karakter visioner, tegas yang mampu membimbing memberi dukungan kepada para seminaris (*formandi*) untuk berani menghadapi tantangan, menjalani keakraban layaknya sebuah keluarga, memberikan bimbingan, pendampingan selama proses belajar, mendelegasikan tugas dengan baik kepada seminaris sesuai kewenangannya serta mampu mengambil keputusan yang tepat dan bijaksana. Disamping itu kualitas layanan seminari ditingkatkan agar tercipta peluang-peluang yang mampu meningkatkan komitmen profesional seminaris. Tidak kalah penting Seminari Menengah St. Vincentius fokus pada pengembangan motivasi para seminaris dengan menciptakan suasana pembinaan yang kondusif untuk berkembangnya motivasi panggilan imamat.
5. Berkaitan variabel Komitmen Profesional. Komitmen Profesional seminaris memiliki peran penting bagi keberlanjutan terlahirnya pemimpin-pemimpin Gereja dan masyarakat. Variabel Motivasi, Kepemimpinan Transformasional, Kualitas Layanan dan Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Profesional. Pengaruh terbesar

terdapat pada variabel Kepemimpinan Transformasional, selanjutnya Motivasi, Kepuasan dan Kualitas Layanan Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar. Upaya meningkatkan Komitmen Profesional tidak bisa hanya ditekankan pada satu atau dua variabel semata, tetapi diperlukan perhatian yang menyeluruh (*integral*) terhadap semua variabel yang menjadi faktor mempengaruhi Komitmen Profesional seminaris.

REFERENSI

- Armstrong, S. (2012). *HANDBOOK OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT* (13th ed.). USA: 1518 Walnut Street, Suite 1100 Philadelphia PA 19102.
- DeZoort, F. T., & Salterio, S. E. (2001). The effects of corporate governance experience and financial-reporting and audit knowledge on audit committee members' judgments. *Auditing*, 20(2), 31–47. <https://doi.org/10.2308/aud.2001.20.2.31>
- Ferdinan, A. (2014). *Metode Penelelitian Manajemen* (14th ed.). Bandung: Universitas Dipenogoro Press.
- Ghozali, I. (2009). *Ghozali, Imam Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (14th ed.). Semarang: UNDIP.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2009). *Organizations, Bahavior, Structure, Processes* (14th ed.). New York: McGraw-Hill, a business unit of The McGraw-Hill Companies, Inc., 1221.
- Greely, A. M. (2004). *Priests: A Calling in Crisis* (p. 166). p. 166.
- Hall, M., Smith, D., & Langfield-Smith, K. (2008). Accountants' Commitment to Their Profession: Multiple Dimensions of Professional Commitment and Opportunities for Future Research. *Behavioral Research in Accounting*, Vol. 17, pp. 89–109. <https://doi.org/10.2308/bria.2005.17.1.89>
- Kotler and Keller. (2012). Marketing Management. In *PEARSON* (14th ed.). <https://doi.org/10.4324/9781315099200-17>
- Lovelock, & Wright. (2002). Principles of service marketing and management. *Upper Saddle River, New Jersey*, p. 391. UAS: PEARSON.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior* (15th ed.). USA: PEARSON.
- Sunardi, Y. (2014). Predictive factors for commitment to the priestly vocation: A study of priests and seminarians. *ProQuest Dissertations and Theses*, 270. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1637726973?accountid=11664>
- Thomas, S., & Wahyu, A. (2007). Jurnal manajemen dan kewirausahaan. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 9(1), 49–61. Retrieved from <http://jurnalmanajemen.petra.ac.id/index.php/man/article/view/16635/16627>
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Utami, C. W. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Westbrook, R. A., & Oliver, R. L. (2002). The Dimensionality of Consumption Emotion Patterns and Consumer Satisfaction. *Journal of Consumer Research*, 18(1), 84. <https://doi.org/10.1086/209243>