

ANALISIS MODERASI PADA PENGUKURAN KINERJA PERGURUAN TINGGI : ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0

Anik Sri Widawati¹, Rahma Widayawati², dan Sinta Rahmawati³

^{1,3}Program Studi Ekonomi, ²Program Studi Kewirausahaan

Fakultas Ekonomi dan Sosial

Universitas AMIKOM Yogyakarta

Email : anik@amikom.ac.id¹ , rahma@amikom.ac.id², sinta@amikom.ac.id³

ABSTRAK

Perkembangan revolusi industri sekarang sudah memasuki era revolusi industri 4.0. Era revolusi industri 4.0 membuka kesempatan bagi sumber daya manusia untuk memiliki keahlian yang sesuai dengan perkembangan teknologi terkini. Universitas AMIKOM Yogyakarta berkeinginan untuk terus memperbaiki kinerjanya sehingga dapat bersaing dalam menghadapi tantangan era revolusi industri 4.0. Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan bahan kajian berupa rekomendasi kebijakan atau model kebijakan strategis yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pengukuran kinerja Universitas AMIKOM Yogyakarta pada era revolusi industri 4.0. Penelitian ini dilakukan secara kualitatif dan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara terhadap responden terpilih dan penyebaran kuesioner terhadap 134 pegawai Universitas AMIKOM Yogyakarta. Pengujian analisis deskriptif menggunakan SPSS 22.0 dengan menggunakan teknik penentuan skor rata-rata. Sedangkan analisis verifikatif dengan menggunakan metode *Moderated Structural Equation Modelling (MSEM)* berbasis varian atau komponen yaitu AMOS 22.0. Hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut : 1) Kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja Universitas AMIKOM Yogyakarta; 2) Kepemimpinan berpengaruh langsung terhadap kinerja Universitas AMIKOM Yogyakarta; 3) Kepemimpinan memoderasi hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja Universitas AMIKOM Yogyakarta. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kepuasan kerja, kepemimpinan dan kinerja Universitas AMIKOM Yogyakarta sudah baik. Namun demikian, untuk memperoleh kepuasan kerja pegawai perlu ditingkatkan keterbukaan dalam komunikasi.

Kata Kunci: *revolusi industri 4.0, kinerja organisasi, kepuasan kerja, kepemimpinan*

ABSTRACT

The development of the industrial revolution has now entered the era of the industrial revolution 4.0. The era of the industrial revolution 4.0 opened the opportunity for human resources to have expertise in accordance with the latest technological developments. University of AMIKOM Yogyakarta intends to continue to improve its performance so that it can compete in facing the challenges of the industrial revolution era 4.0. This study aims to produce study material in the form of policy recommendations or strategic policy models that can be used as

consideration in measuring the performance of the University of Yogyakarta AMIKOM in the era of the industrial revolution 4.0. This research was conducted qualitatively and quantitatively by collecting data through interviews with selected respondents and distributing questionnaires to 134 employees of the University of AMIKOM Yogyakarta. Descriptive analysis testing using SPSS 22.0 using average score determination techniques. While the verification analysis using the Moderated Structural Equation Modeling (MSEM) method based on variants or components is AMOS 22.0. The results of this study are as follows: 1) Job satisfaction directly affects the performance of AMIKOM Yogyakarta University; 2) Leadership directly influences the performance of AMIKOM Yogyakarta University; 3) Leadership moderates the relationship between job satisfaction and AMIKOM Yogyakarta University performance. The conclusion of this study is that job satisfaction, leadership and the performance of AMIKOM Yogyakarta University are good. However, to get job satisfaction, employees need to improve openness in communication.

Keywords: industrial revolution 4.0, performance, job satisfaction, leadership

PENDAHULUAN

Era revolusi industri 4.0 membuka kesempatan bagi sumber daya manusia (SDM) untuk memiliki keahlian yang sesuai dengan perkembangan teknologi terkini (Moraes & Lepikson, 2017). Revolusi industri generasi ke-4 memiliki skala, ruang lingkup dan kompleksitas yang lebih luas (Boyatzis & Boyatzis, 2008). Untuk itu, diperlukan pelaksanaan program peningkatan keterampilan (*up-skilling*) atau pembaruan keterampilan (*reskilling*) para tenaga kerja berdasar kebutuhan dunia industri saat ini (Bhagat & Hofstede, 2002).

Pengaruh era industri 4.0 juga dialami oleh perguruan tinggi di Indonesia. Hal ini ditandai dengan banyaknya perguruan tinggi yang juga memberikan kesempatan kepada pegawainya untuk terus mengembangkan potensi, sehingga mampu dan siap menerima perubahan yang disebabkan oleh hadirnya revolusi industri 4.0. Untuk menghadapi perubahan yang disebabkan oleh revolusi industri 4.0, perguruan tinggi di Indonesia berusaha untuk terus meningkatkan kinerja organisasi mereka.

Universitas AMIKOM Yogyakarta mempunyai peranan yang besar dalam dunia pendidikan sebagai pusat pengembangan ekonomi kreatif untuk meningkatkan daya saing bangsa. Universitas AMIKOM Yogyakarta telah

membuktikan kemampuannya untuk mengatasi berbagai kesulitan dan hambatan dalam pengelolaan sumber daya manusia. Universitas AMIKOM Yogyakarta berkeinginan untuk lebih maju dan semakin berkembang dan berupaya untuk memenuhi kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat. Untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan strategi dan sasaran pengembangan yang terencana, sistematis dan terukur. Pengukuran kinerja ini diharapkan mampu memberikan gambaran bagaimana kinerja dari Universitas AMIKOM Yogyakarta dilihat dari faktor kepuasan kerja dan kepemimpinan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja dari Universitas AMIKOM Yogyakarta adalah kepuasan kerja. Seseorang bekerja tentunya mengharapkan kepuasan kerja dalam bekerja. Kepuasan kerja menjadi hal penting karena dapat mempengaruhi produktivitas kerja pegawai. Pegawai yang bekerja dalam keadaan terpaksa akan memiliki hasil kerja (*performance*) yang buruk dibanding dengan pegawai yang bekerja dengan semangat yang tinggi (Thomas, 2010). Salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya kepuasan kerja adalah kepemimpinan.

Memasuki era revolusi industri 4.0., seorang pemimpin harus mampu membawa organisasi yang dipimpinnya menghadapi segala perubahan dan tantangan yang ada (Boyatzis & Boyatzis, 2008). Bila pimpinan tidak memiliki kemampuan memimpin, maka tugas-tugas yang sangat kompleks tidak dapat dikerjakan dengan baik. Apabila pemimpin mampu melaksanakan fungsi-fungsinya dengan baik, sangat mungkin organisasi tersebut dapat mencapai sasarannya (Kovjanic, Schuh, Jonas, Quaquebeke, & Van Dick, 2012). Suatu organisasi membutuhkan pemimpin yang efektif, yang mempunyai kemampuan mempengaruhi perilaku anggotanya (Madlock, 2008).

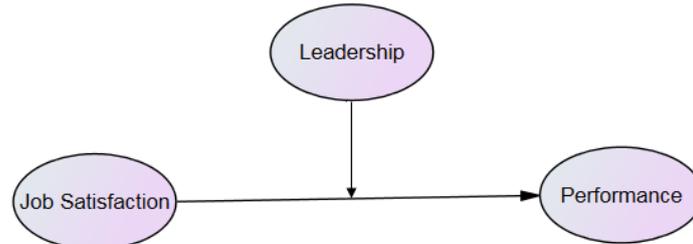
Kepuasan kerja yang tinggi dari pegawai dan didukung dengan kepemimpinan yang baik diharapkan mampu menghasilkan kinerja organisasi yang baik pula (Hawi, Hashem, & Alkhodary, 2015). Sehingga organisasi mampu bersaing dalam menghadapi tantangan era revolusi industri 4.0. Bertitik tolak dari uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul

“Analisis Moderasi pada Pengukuran Kinerja Perguruan Tinggi: Era Revolusi Industri 4.0”.

METODE PENELITIAN

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari (Ghozali, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai tetap Universitas AMIKOM Yogyakarta yang berjumlah 200 orang. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin dengan nilai $e = 0.05$. Berdasarkan teknik pengambilan sampel, jumlah sampel dalam penelitian ini sejumlah 134 responden. Sedangkan pengumpulan data kualitatif, akan dilakukan dengan melakukan *indepth interview*. *Indepth interview* dilakukan dengan melakukan wawancara secara mendalam terhadap 5 responden terpilih.

Kerangka pemikiran pengembangan dalam penelitian ini dapat dibuat skema sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Berdasarkan masalah dan tinjauan kepustakaan maka dapat dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- 1) H_1 : Kepuasan kerja, kepemimpinan dan kinerja Universitas AMIKOM Yogyakarta sudah baik.
- 2) H_2 : Kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja Universitas AMIKOM Yogyakarta pada era revolusi industri 4.0.
- 3) H_3 : Kepemimpinan berpengaruh langsung terhadap kinerja Universitas AMIKOM Yogyakarta pada era revolusi industri 4.0.

- 4) H_4 : Kepemimpinan memoderasi hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja Universitas AMIKOM Yogyakarta pada era revolusi industri 4.0.

Metode untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah:

1. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk menjawab hipotesis H_1 dengan memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat standar deviasi, maksimum, dan minimum. Untuk mengetahui jawaban angket dari responden akan dihitung dengan rumus prosentase dari setiap variabel angket penelitian terdiri dari 19 item pernyataan untuk mengumpulkan data dari responden. Pengujian hipotesis deskriptif dengan menggunakan teknik penentuan skor rata-rata.

2. Analisis Kuantitatif

Pada penelitian verifikatif dengan menggunakan alat analisis adalah metode *structural equation modelling* (SEM) berbasis varian atau komponen, yaitu AMOS 22.0. Model persamaan SEM adalah sekumpulan teknik-teknik statistikal yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan relative “rumit” secara simultan (Ferdinand, 2006). Adapun hipotesis untuk menguji pengaruh langsung dalam penelitian ini terdiri dari:

- 1) Pengujian hipotesis pengaruh langsung ($H_2 - H_3$)

Bila nilai CR > 1,96 dan nilai P > 0,05 maka **Hipotesis tidak ditolak** dan bila nilai CR < 1,96 dan nilai P > 0,05 maka **Hipotesis ditolak** (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010).

- 2) Pengujian hubungan moderasi (H_4)

Pengujian hubungan moderasi antar variabel akan menggunakan metode Ping (Chen, 2015).

3. Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif menggunakan metode Miles dan Huberman (Miles & Huberman, 1994). Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya

jenuh. Ukuran kejenuhan data ditandai dengan tidak diperolehnya lagi data atau informasi baru.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Items	Validitas (<i>estimate loading factor</i>)	Reliabilitas (<i>Squared Multiple Correlations</i>)
Kepuasan Kerja	JS1	.513	.763
	JS2	.747	.658
	JS3	.697	.886
	JS5	.662	.738
	JS6	.664	.841
	JS7	.573	.628
	JS8	.523	.773
	JS9	.809	.655
	Kepemimpinan	KP1	.763
KP2		.568	.822
KP3		.609	.871
KP4		.858	.736
KP5		.885	.783
Kinerja	OP1	.747	.658
	OP3	.708	.701
	OP4	.843	.711
	OP5	.831	.691

Sumber : Data Primer diolah

Variabel dikatakan valid jika nilai *estimate loading factor* $> 0,5$ dan sebaliknya variabel dikatakan tidak valid jika nilai *estimate loading factor* $< 0,5$. Hasil uji validitas terhadap kuesioner dalam penelitian ini diketahui bahwa semua indikator sudah valid karena memiliki nilai *estimate standardized regression weights* $> 0,5$.

Variabel dikatakan reliabel jika hasil $\alpha > 0,6$ dan sebaliknya variabel dikatakan tidak reliabel jika hasil $\alpha < 0,6$. Berdasarkan nilai *Squared Multiple Correlations* dapat diketahui bahwa semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini sudah reliabel karena memiliki nilai *estimate* $> 0,6$.

2. Hasil Uji *Goodness of Fit* (Uji Kelayakan Model)

Dari hasil output *Goodness of fit measurement model* dapat diketahui bahwa ringkasannya sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji *Goodness of Fit*

<i>Goodness of Fit Index</i>	<i>Cut-off Value</i>	Hasil Analisis	Evaluasi Model
Chi-square	Diharapkan kecil atau < 142.138	117.631	<i>Good Fit</i>
CMINDF	≤3.00	1.014	<i>Good Fit</i>
GFI	≥0.90<1	0.957	<i>Good Fit</i>
CFI	≥0.90<1	0.910	<i>Goodfit</i>
PGFI	≥0.50<1	0.674	<i>Good Fit</i>
NFI	≥0.95<1	0.985	<i>Good Fit</i>
RFI	≥0.95<1	0.989	<i>Good Fit</i>
IFI	Mendekati 1.0	0.913	<i>Good Fit</i>
TLI	≥0.90<1	0.977	<i>Good Fit</i>
CFI	≥0.95<1	0.910	<i>Fit</i>
RMSEA	Antara 0.03 – 0.08	0.046	<i>Good Fit</i>

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan hasil uji kelayakan model di atas, dapat dilihat bahwa model telah memenuhi beberapa indikator kelayakan model sehingga tidak perlu dilakukan modifikasi model (Ghozali, 2017).

3. Analisis Deskriptif

Berdasarkan hasil tanggapan dari responden tentang variabel-variabel penelitian, peneliti akan menguraikan secara rinci jawaban responden yang dikelompokkan dalam deskriptif statistik. Gambaran empiris atas data yang digunakan dalam penelitian secara deskriptif menggunakan rata-rata (*mean*). Melalui angka *mean* tersebut akan diketahui sejauh mana derajat persepsi responden atas variabel-variabel yang menjadi indikator dalam penelitian ini.

Tabel 3. Rerata Variabel Penelitian

Variabel	Nilai Rata-Rata	Kategori
Job Satisfaction	3.98	Baik
Leadership	4.08	Baik
Perfomance	3.87	Baik

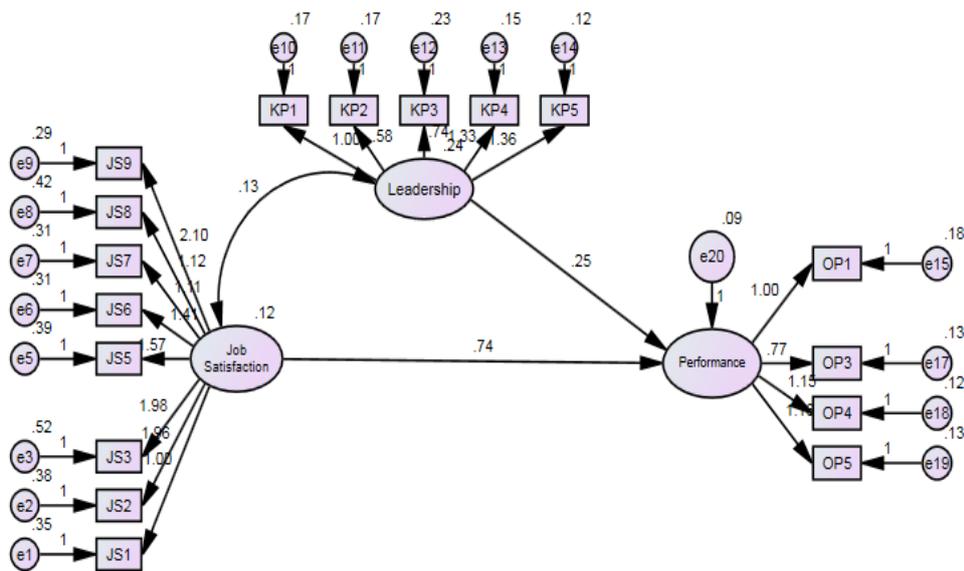
Sumber : Data Primer diolah

Berdasar tabel 3 dapat diketahui bahwa variabel kepuasan kerja mempunyai nilai rata-rata sebesar 3.98 dalam kategori baik. Variabel kepemimpinan mempunyai nilai rata-rata sebesar 4.08 dalam kategori baik. Variabel kinerja mempunyai nilai rata-rata sebesar 3.87 dalam kategori baik.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dapat disimpulkan bahwa H₁: Kepuasan kerja, Kepemimpinan dan Kinerja Universitas AMIKOM Yogyakarta sudah baik. Artinya hipotesis penelitian ini diterima kebenarannya. Pentingnya kualitas untuk kinerja pada sektor jasa termasuk jasa pendidikan telah telah diakui secara luas dalam literatur dan berdampak besar pada berbagai dimensi kinerja. Banyak peneliti menemukan manfaat dari kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperluas pangsa pasar (Akh. Rahman, Fajar dan Triyantoro, 2016). Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan dan berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan (Hapsari, Clemes, & Dean, 2017).

4. Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung Antar Variabel

Hasil estimasi dari model pengujian hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :



Gambar 2. Hasil Estimasi Model Pengujian Hipotesis

Berdasarkan tersebut di atas, berikut adalah tabel hasil estimasi model penelitian:

Tabel 4. *Path Analysis*

Path Analysis			Estimate	C.R.	P
Performance	<---	JobSatisfaction	.743	3.334	***
Performance	<---	Leadership	.248	2.853	.034

Sumber : Data Primer diolah

H₂: Kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja Universitas AMIKOM Yogyakarta pada era revolusi industri 4.0.

Hipotesis ini diterima kebenarannya, karena nilai probabilitas kepuasan kerja terhadap kinerja mempunyai nilai kurang dari 0,05 (***) < 0,05) dan nilai CR sebesar 3,334 (CR > 1,96). Nilai estimate positif sebesar 0,743 artinya pengaruhnya positif, yaitu jika kepuasan kerja meningkat maka kinerja Universitas AMIKOM Yogyakarta juga meningkat. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Organ, 2015) bahwa pembayaran, promosi, pengawasan, kondisi operasi, rekan kerja, dan sifat pekerjaan merupakan indikator yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

H₃ : Kepemimpinan berpengaruh langsung terhadap kinerja Universitas AMIKOM Yogyakarta pada era revolusi industri 4.0.

Hipotesis ini diterima kebenarannya, karena nilai probabilitas kepemimpinan terhadap kinerja mempunyai nilai probabilitas sebesar 0,034 atau kurang dari 0,05 dan nilai CR sebesar 2,853 (CR > 1,96). Nilai estimate positif sebesar 0,248 artinya pengaruhnya positif, yaitu jika kepemimpinan meningkat maka kinerja Universitas AMIKOM Yogyakarta juga meningkat.

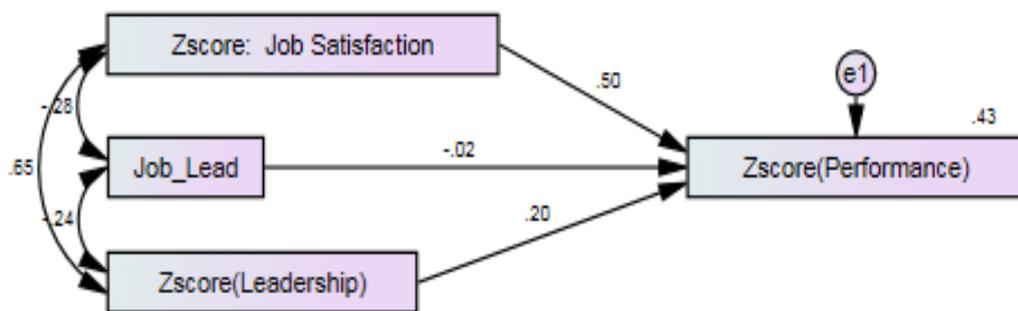
5. Pengujian Hipotesis Variabel Moderating

Dalam konteks penelitian sosial atau ekonomi, struktur model linear terkadang tidak dapat menggambarkan realitas yang sesungguhnya (Sekaran, 2012). Terdapat beberapa teori yang menyatakan bahwa pengaruh satu variabel laten

endogen dimoderasi oleh variabel eksogen kedua sehingga menimbulkan hubungan variabel non linear.

Dalam SEM terdapat beberapa metode yang dapat digunakan untuk menilai pengaruh moderating. Salah satu metode termudah dan dapat mengestimasi pengaruh moderating pada SEM yang kompleks adalah metode Ping (Chen, 2015). Ping menyatakan bahwa indikator tunggal seharusnya digunakan sebagai indikator dari suatu variabel moderating. Indikator tunggal tersebut merupakan perkalian antara indikator laten eksogen dengan indikator moderatornya.

H4: Kepemimpinan memoderasi hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja Universitas AMIKOM Yogyakarta pada era revolusi industri 4.0. Hipotesis tersebut diterima kebenarannya. Hal ini didasarkan pada hasil output AMOS 22.0 sebagai berikut :



Gambar 3. Moderasi Interaksi Kepemimpinan pada Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja

Tabel 5. *Path Analysis* untuk Moderating

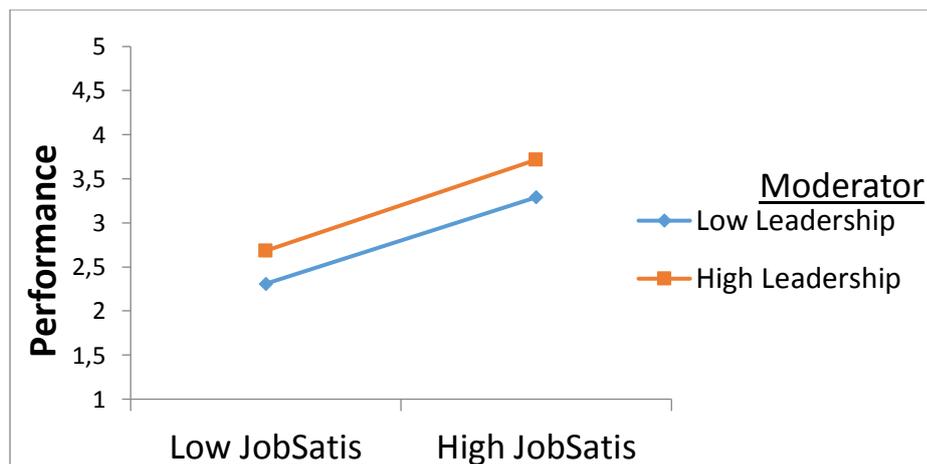
	Path Analysis	Estimate	C.R.	P
Performance	<--- Job Satisfaction	.503	5.237	***
Performance	<--- Job_Lead	.013	4.211	.013
Performance	<--- Leadership	.200	2.104	.035

Sumber : Data Primer diolah

Berdasar pada output hasil analisis, data tersebut diatas, kepemimpinan memoderasi hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja Universitas AMIKOM Yogyakarta pada era revolusi industri 4.0. Hipotesis ini diterima kebenarannya, karena nilai probabilitas interaksi antara kepemimpinan dan kepuasan kerja

terhadap kinerja kepemimpinan terhadap kinerja mempunyai nilai probabilitas sebesar 0,013 atau kurang dari 0,05 dan nilai CR sebesar 4.211 ($CR > 1,96$). Nilai estimate positif sebesar 0,013 artinya pengaruhnya positif. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kepemimpinan merupakan variabel moderating atau variabel kepemimpinan memoderasi hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Doeleman, Have, & Ahaus, 2012). Penelitian tersebut berkaitan dengan peran moderasi kepemimpinan dalam hubungan antara kontrol manajemen dan keunggulan bisnis. Hasil penelitian menunjukkan hubungan yang kuat antara kontrol manajemen dan gaya kepemimpinan. Selain itu, hasil penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa kepemimpinan merupakan faktor yang paling berpengaruh dalam hubungan antara konstruk pengendalian manajemen dan keunggulan bisnis. Disimpulkan bahwa keunggulan organisasi diperkuat oleh sistem kontrol manajemen yang diterapkan dalam kombinasi dengan pendekatan komunikasi manajemen intensif dalam konteks kepemimpinan (Klenke, 2007).



Gambar 4. Hubungan Kepuasan Kerja dan Kinerja dengan Kepemimpinan sebagai Moderasi

Dari gambar diatas dapat disimpulkan bahwa untuk tingkat kepemimpinan tinggi maupun rendah, ada peran kepemimpinan dalam memperbesar pengaruh positif kepuasan kerja terhadap kinerja.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengujian maka kesimpulan yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan kerja, kepemimpinan dan kinerja Universitas AMIKOM Yogyakarta sudah baik. Berdasarkan analisis deskriptif masing-masing indikator mempunyai nilai rata-rata dalam rentang nilai diatas 3.40 dengan kategori baik.
2. Kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja Universitas AMIKOM Yogyakarta. Jika kepuasan kerja meningkat maka kinerja juga meningkat.
3. Kepemimpinan berpengaruh langsung terhadap kinerja Universitas AMIKOM Yogyakarta. Jika kepemimpinan meningkat maka kinerja juga meningkat
4. Kepemimpinan memoderasi hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja Universitas AMIKOM Yogyakarta. Artinya variabel kepemimpinan merupakan variabel moderating atau variabel kepemimpinan memoderasi hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja.

Penelitian ini terbatas hanya menggunakan tiga variabel. Untuk pengembangan metode pada penelitian selanjutnya, diharapkan adanya penambahan variabel lain seperti budaya organisasi. Sehingga mampu mengungkapkan lebih banyak faktor yang mempengaruhi kinerja Universitas AMIKOM Yogyakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Akh. Rahman, Fajar dan Triyantoro, A. (2016). Peranan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Dengan Motivasi Kerja Dan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening Pada “Abdi Dalem” Kadipaten Pakualaman Yogyakarta. *Khasanah Ilmu*.
- Bhagat, R. S., & Hofstede, G. (2002). Culture’s Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions, and Organizations across Nations. *The Academy of Management Review*. <https://doi.org/10.2307/4134391>
- Boyatzis, R., & Boyatzis, R. E. (2008). Competencies in the 21st century. *Journal of Management Development*. <https://doi.org/10.1108/02621710810840730>
- Chen, S. P. (2015). A general SEM framework for integrating moderation and mediation: The constrained approach. In *Quantitative Psychology Research: The 79th Annual Meeting of the Psychometric Society, Madison, Wisconsin*,

2014. https://doi.org/10.1007/978-3-319-19977-1_17

- Doeleman, H., Have, S., & Ahaus, K. (2012). The moderating role of leadership in the relationship between management control and business excellence. *Total Quality Management & Business Excellence - TOTAL QUAL MANAG BUS EXCELL*, 23, 591–611. <https://doi.org/10.1080/14783363.2012.669935>
- Ferdinand, A. (2006). Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi Tesis dan disertai Ilmu Manajemen. In *Semarang: Universitas Diponegoro*.
- Ghozali, I. (2017). Model Persamaan Struktural. Konsep dan Aplikasi Dengan Program AMOS 24.0. Update Bayesian SEM. In *Model Persamaan Struktural. Konsep dan Aplikasi Dengan Program AMOS 24. Update Bayesian SEM*. <https://doi.org/10.1016/j.ando.2009.02.007>
- Hair, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2010). Multivariate Data Analysis: A Global Perspective. In *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*.
- Hapsari, R., Clemes, M. D., & Dean, D. (2017). The impact of service quality, customer engagement and selected marketing constructs on airline passenger loyalty. *International Journal of Quality and Service Sciences*. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-07-2016-0048>
- Hawi, R. O., Hashem, T., & Alkhodary, D. (2015). The Relationship between Transformational Leadership and Organizational Performance in Jordan Universities from Middle Managers Perspective. *INTERNATIONAL JOURNAL OF MANAGEMENT & BUSINESS STUDIES*.
- Klenke, K. (2007). Authentic Leadership: A Self, Leader, and Spiritual Identity Perspective. *International Journal of Leadership Studies*.
- Kovjanic, S., Schuh, S. C., Jonas, K., Quaquebeke, N. Van, & Van Dick, R. (2012). How do transformational leaders foster positive employee outcomes? A self-determination-based analysis of employees' needs as mediating links. *Journal of Organizational Behavior*. <https://doi.org/10.1002/job.1771>
- Madlock, P. E. (2008). The link between leadership style, communicator competence, and employee satisfaction. *Journal of Business Communication*. <https://doi.org/10.1177/0021943607309351>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). Qualitative Data Analysis. In *CEUR Workshop Proceedings*.
- Moraes, E. C., & Lepikson, H. A. (2017). Industry 4.0 and its impacts on society. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*.
- Organ, D. W. (2015). Organizational Citizenship Behavior. In *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences: Second Edition*.

<https://doi.org/10.1016/B978-0-08-097086-8.22031-X>

Sekaran, U. (2012). Research Methods for Business Research Methods for Business. In *Research methods for business*.
<https://doi.org/10.13140/RG.2.1.1419.3126>

Thomas, S. N. (2010). An investigation of the administrator's role as instructional leader in effective computer technology integration.