

# Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Sukatani

Atik Aryanti<sup>1</sup>, Zulkifli Rangkuti<sup>2</sup>, Yeti Rohayati<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup> Universitas Mitra Bangsa

Corresponding author: [atikaryantineng@gmail.com](mailto:atikaryantineng@gmail.com)

---

## ABSTRAK

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar variabel Pelatihan (X1), Motivasi Kerja (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) Pegawai Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Sukatani baik secara parsial maupun simultan. Metode dalam penelitian ini adalah metode penelitian yang bersifat kuantitatif dengan deskriptif dan verifikatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik sampel jenuh dengan mengambil semua populasi yang kurang dari 100 dengan jumlah 60 pegawai Puskesmas Sukatani. Teknik pengumpulan data dengan observasi, penyebaran kuesioner. Sedangkan untuk pengujian instrumen menggunakan uji validitas, reliabilitas dan untuk menemukan hasilnya penulis menggunakan bantuan dengan aplikasi SPSS versi 25.0. Berdasarkan hasil perhitungan statistik maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh pelatihan dan motivasi kerja secara parsial maupun simultan terhadap kualitas pelayanan hipotesis diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan pelatihan dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Sukatani. Semakin meningkat pelatihan dan motivasi kerja akan membuat kualitas pelayanan pegawai semakin meningkat.

*Kata Kunci:* Pelatihan, Motivasi Kerja, Kualitas Pelayanan, Masyarakat, Puskesmas

## ABSTRACT

---

This study aims to determine the extent to which the variables Training (X1) and Work Motivation (X2) influence the Quality of Service (Y) of Employees at the Sukatani Community Health Center (PUSKESMAS), both partially and simultaneously. This study uses a quantitative descriptive and verification method. The sampling technique used in this study was a saturated sampling technique, taking all populations less than 100, with a total of 60 employees at the Sukatani Community Health Center. Data collection techniques included observation and questionnaires. Instrument testing used validity and reliability tests, and the author utilized SPSS version 25.0 to obtain the results. Based on the statistical calculations, it can be concluded that this study demonstrates a partial and simultaneous effect of training and work motivation on service quality. The hypothesis is accepted. This means that there is a significant influence of training and work motivation on employee service quality at the Sukatani Community Health Center (PUSKESMAS). Increasing training and work motivation will improve employee service quality.

*Keywords:* Training, Work Motivation, Service Quality, Community, Community Health Center

---

## PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan garda terdepan dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, memiliki peran sentral dalam memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif dan berkualitas kepada masyarakat di tingkat kecamatan. Keberhasilan Puskesmas dalam menjalankan fungsinya sangat bergantung pada kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawainya. Kualitas pelayanan pegawai Puskesmas tidak hanya mencerminkan kompetensi teknis, tetapi juga sikap, keramahan, dan responsivitas terhadap kebutuhan pasien.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pegawai, dua faktor kunci yang diyakini memiliki pengaruh signifikan adalah pelatihan dan motivasi kerja. Pelatihan merupakan investasi penting dalam pengembangan sumber daya manusia (SDM) kesehatan. Melalui program pelatihan yang terencana dan berkelanjutan, pegawai Puskesmas dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan pemahaman terkait standar pelayanan, prosedur operasional, serta perkembangan terbaru dalam bidang kesehatan. Pelatihan yang efektif diharapkan dapat membekali pegawai dengan kompetensi yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan yang profesional dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelatihan yang diberikan kepada para pegawai menjadi hal yang sangat penting untuk kelangsungan hidup organisasi. Karena setiap pegawai tentu akan dihadapkan pada permasalahan yang rumit sesuai dengan bidang yang ditekuninya. Maka untuk lebih mengerti dan paham akan tugas dan tanggungjawabnya tentu para pegawai harus diberikan pendidikan yang sesuai dengan kemampuan dan keahliannya. Kurangnya pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman pegawai dalam menangani berbagai kondisi pasien dan prosedur pelayanan dapat menghambat kualitas pelayanan. Pelatihan akan bermanfaat bagi sebuah organisasi apabila kebutuhan pelatihan dianalisis pada saat dan waktu yang tepat (Irianto, 2001: 87). Karena pelatihan hanya bermanfaat dalam situasi pada saat para pegawai kekurangan kecakapan dan pengetahuan (Gomes, 2000:198)

Selain kompetensi, motivasi kerja memegang peranan krusial dalam mendorong pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Pegawai yang memiliki motivasi kerja tinggi cenderung lebih bersemangat, berdedikasi, dan memiliki inisiatif dalam melaksanakan tugasnya. Motivasi kerja dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk lingkungan kerja yang kondusif, sistem penghargaan dan pengakuan, peluang pengembangan karir, serta rasa tanggung jawab dan kepuasan dalam melayani masyarakat. Rendahnya motivasi kerja dapat berdampak negatif pada kinerja pegawai, yang pada akhirnya akan menurunkan kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien. Pegawai yang tidak termotivasi cenderung kurang bersemangat, kurang responsif, dan kurang peduli terhadap kebutuhan pasien. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor seperti kurangnya penghargaan, gaji yang tidak sesuai, lingkungan kerja yang tidak kondusif, atau kurangnya kesempatan untuk pengembangan karir.

Puskesmas Sukatani, sebagai salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama di Kabupaten Bekasi, memiliki peran penting dalam melayani kesehatan masyarakat di wilayahnya. Namun, seperti halnya organisasi pelayanan publik lainnya, Puskesmas Sukatani juga berpotensi menghadapi tantangan terkait kualitas pelayanan pegawai. Pemahaman mengenai pengaruh pelatihan dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai di Puskesmas Sukatani menjadi penting untuk mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan dalam manajemen SDM. Penelitian mengenai pengaruh pelatihan dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai di Puskesmas Sukatani menjadi relevan untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara empiris seberapa besar pengaruh pelatihan yang diberikan dan tingkat motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada pasien. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berharga bagi manajemen Puskesmas Sukatani dalam merancang dan mengimplementasikan program pelatihan yang lebih efektif serta strategi peningkatan motivasi kerja pegawai, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan di Puskesmas Sukatani.

**LANDASAN TEORI**

Mangkunegara (2002:30) Pelatihan merupakan bagian dari investasi sumber daya manusia untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan kerja, karena dengan demikian dapat meningkatkan kinerja pegawai

Sutrisno (2017:109) mendefinisikan motivasi sebagai faktor yang mendorong seseorang untuk terlibat dalam suatu kegiatan tertentu. Oleh karena itu, motivasi sering diartikan sebagai faktor yang mendorong perilaku manusia.

Menurut Wyckof (dalam Tjiptono, 2014:268), “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen”.

**Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan pokok masalah yang telah dikemukakan, maka dapat diajukan hipotesis kerja sebagai berikut :

1. Diduga terdapat pengaruh Pelatihan terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai
2. Diduga terdapat pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai
3. Diduga terdapat pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai

**METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Dimana data dalam penelitian ini merupakan data kuantitatif yang penulis dapatkan dari jawaban responden berdasarkan angket kuesioner yang penulis sebar. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang bertitik berat pada pengolahan data statistik, sehingga bisa dikatakan bahwa metode kuantitatif merupakan metode penelitian modern, yang analisa datanya berupa pengolahan data statistik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian survey.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**A. Uji Validitas**

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

		Correlations		
		Pelatihan	Motivasi Kerja	Kualitas Pelayanan
Pelatihan	Pearson Correlation	1	.720**	.896**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	60	60	60
Motivasi Kerja	Pearson Correlation	.720**	1	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	60	60	60
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.896**	.776**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	60	60	60

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan Tabel di atas, hasil pengujian validitas dari variabel Pelatihan, Motivasi Kerja, Kualitas Pelayanan item pertanyaan pada kuesioner dengan  $r$  kritis  $< 0,025$  menunjukkan bahwa semua item mempunyai nilai signifikansi yang lebih kecil, dan dinyatakan Valid.

**B. Uji Reliabilitas**

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics			
	Cronbach's Alpha	N of Items	Ket
Pelatihan	0.974	10	Realibel
Motivasi Kerja	0.887	10	Realibel
Kualitas Pelayanan	0.959	10	Realibel

Dari tabel di atas, untuk item variabel Pelatihan memiliki nilai Cronbach's Alpha 0.974 yaitu lebih besar dari 0,6 sehingga kuesioner item untuk variabel Pelatihan reliabel dapat digunakan dalam penelitian.

Untuk item variabel Motivasi Kerja memiliki nilai Cronbach's Alpha 0.887 yaitu lebih besar dari 0,6 sehingga kuesioner item untuk variabel Motivasi Kerja reliabel dapat digunakan dalam penelitian.

Untuk item variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai Cronbach's Alpha 0.959 yaitu lebih besar dari 0,6 sehingga kuesioner item untuk variabel Kualitas Pelayanan reliabel dapat digunakan dalam penelitian.

**C. Pembahasan**

Tabel 3. Rekapitulasi Variabel Pelatihan

Descriptive Statistics				
	N	Min	Max	Mean
Tujuan pelatihan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan saya.	60	1	5	3.67
Sarana dan fasilitas pelatihan dalam kondisi baik dan berfungsi dengan optimal.	60	1	5	3.57
Materi pelatihan memberikan pengetahuan dan keterampilan baru yang bermanfaat bagi pekerjaan saya.	60	1	5	3.45
Materi pelatihan memberikan pengetahuan dan keterampilan baru yang dapat diterapkan di tempat kerja.	60	1	5	3.35
Materi pelatihan dilengkapi dengan contoh-contoh praktis yang mudah saya terapkan.	60	1	5	3.52
Ada kesempatan yang cukup untuk berdiskusi dan bertanya selama pelatihan	60	1	5	3.40
Metode pelatihan yang digunakan efektif dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan saya.	60	1	5	3.62
Metode pelatihan yang digunakan bervariasi dan tidak membosankan.	60	1	5	3.37
Adanya kesempatan untuk berbagi pengalaman dan pengetahuan antar peserta selama pelatihan.	60	1	5	3.58
Seleksi peserta pelatihan dilakukan berdasarkan kebutuhan kompetensi yang harus ditingkatkan.	60	1	5	3.32
Pelatihan	60	16	50	34.83

Rata-rata penilainya =  $34.83/10 = 3.48$

Berdasarkan Tabel di atas, dapat dideskripsikan tentang rekapitulasi dari variabel Pelatihan memperoleh hasil rata-rata 3.48 termasuk dalam kategori **Baik**.

Tabel 4. Rekapitulasi Variabel Motivasi Kerja  
Descriptive Statistics

	N	Min	Max	Mean
Gaji yang saya terima sudah bisa memenuhi kebutuhan pangan keluarga	60	1	5	3.40
Suasana kerja yang ada di puskesmas Bayur Lor selalu efektif dan memadai.	60	1	5	3.67
Perlengkapan kesehatan kerja sudah lengkap	60	1	5	3.35
Saya merasa aman dari risiko kecelakaan kerja atau ancaman bahaya di lingkungan Puskesmas.	60	1	5	3.18
Hubungan sesama rekan kerja sangat baik	60	1	5	3.07
Saya dapat berkerjasama dengan tim yang baik	60	1	5	3.60
Setiap pendapat diakui ketika mengemukakan pendapat	60	1	5	3.32
Saya merasa dihargai atas kontribusi dan ide-ide yang saya berikan.	60	1	5	3.62
Saya dapat mengembangkan kemampuan saya selama bekerja.	60	1	5	3.20
Pekerjaan yang saya lakukan memberikan kesempatan bagi saya untuk mengembangkan potensi dan kreativitas.	60	1	5	3.42
Motivasi Kerja	60	22	50	33.82

Rata-rata penilainya =  $33.82/10 = 3.38$

Berdasarkan Tabel di atas, dapat dideskripsikan tentang rekapitulasi dari variabel Motivasi Kerja memperoleh hasil rata-rata 3.38 termasuk dalam kategori **Cukup Baik**.

Tabel 5. Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan  
Descriptive Statistics

	N	Min	Max	Mean
Pegawai memberikan pelayanan dengan tepat waktu.	60	1	5	3.62
Pegawai memiliki catatan dan data pasien yang akurat dan mudah diakses.	60	1	5	3.58
Pegawai memberikan pelayanan yang cepat dan efisien.	60	1	5	3.38
Pegawai tidak membuat pasien menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan.	60	1	5	3.55
Pegawai memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami.	60	1	5	3.72
Pegawai memiliki pengetahuan dan kompetensi yang memadai dalam memberikan pelayanan kesehatan.	60	1	5	3.58
Pegawai bersikap sopan dan ramah dalam melayani.	60	1	5	3.38
Pegawai memperlakukan saya dengan sabar dan pengertian.	60	1	5	3.68
Kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan terjaga dengan baik.	60	1	5	3.57
Fasilitas dan peralatan pelayanan terlihat modern dan berfungsi dengan baik.	60	1	5	3.47
Kualitas Pelayanan	60	17	50	35.53

Rata-rata penilainya =  $35.53/10 = 3.55$

Berdasarkan Tabel di atas, dapat dideskripsikan tentang rekapitulasi dari variabel Kualitas Pelayanan memperoleh hasil rata-rata 3.55 termasuk dalam kategori **Baik**.

1. Koefisien Determinasi Pengaruh Pelatihan Terhadap Kualitas Pelayanan

Tabel 6. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.896 <sup>a</sup>	.802	.799

a. Predictors: (Constant), Pelatihan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa Besar pengaruh = Koefisien Determinasi,  $KD = R^2 \times 100\% = .802 \times 100\% = 80,2\%$ .

Uji t (Parsial)

Tabel 7. Uji t Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.170	1.955		3.667	.001
Pelatihan	.814	.053	.896	15.347	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel uji t (coefisien) diperoleh sig hitung 0,000 yang lebih kecil dari signifikansi alpha 0,05 (5%), Berarti secara statistik hipotesis terdapat Pengaruh Pelatihan terhadap Kualitas Pelayanan diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan Pelatihan Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Puskesmas Sukatani Kabupaten Bekasi sebesar 80,2%.

2. Koefisien Determinasi Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Tabel 8. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.776 <sup>a</sup>	.603	.596	7.018

a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa Besar pengaruh = Koefisien Determinasi,  $KD = R^2 \times 100\% = .603 \times 100\% = 60,3\%$ .

Uji t (Parsial)

Tabel 9. Uji t Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.077	3.784		.285	.777
Motivasi Kerja	1.019	.109	.776	9.379	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel uji t (coefisien) diperoleh sig hitung 0,000 yang lebih kecil dari signifikansi alpha 0,05 (5%), Berarti secara statistik hipotesis terdapat Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Puskesmas Sukatani Kabupaten Bekasi sebesar 60,3%

3. Uji Koefisien Determinasi Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja secara Bersamaan Terhadap Kualitas Pelayanan

Tabel 10. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.916 <sup>a</sup>	.838	.833	4.516

a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja, Pelatihan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa Besar pengaruh = Koefisien Determinasi,  $KD = R^2 \times 100\% = .838 \times 100\% = 83,8\%$ .

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa Besar pengaruh = Koefisien Determinasi,  $KD = R^2 \times 100\% = .817 \times 100\% = 81,7\%$ .

#### 4. Hasil Uji F (Simultan)

Tabel 11. Hasil Uji F Simultan

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	6026.491	2	3013.246	147.754	.000 <sup>b</sup>
Residual	1162.442	57	20.394		
Total	7188.933	59			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja, Pelatihan

Berdasarkan tabel ANOVA diperoleh sig hitung 0,000 yang lebih kecil dari signifikansi alpha 0,05 (5%), Berarti secara statistik hipotesis terdapat pengaruh pelatihan dan motivasi kerja secara simultan terhadap kinerja diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan pelatihan dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan Pegawai Puskesmas Sukatani Kabupaten Bekasi sebesar 83.8%.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian maka yang akan dijadikan kesimpulan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Berdasarkan Hasil tabel uji t (coeficien) diperoleh sig hitung 0,000 yang lebih kecil dari signifikansi alpha 0,05 (5%), Berarti secara statistik dapat ditunjukkan bahwa pelatihan dalam penelitian ini terdapat berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja Puskesmas Sukatani Kabupaten Bekasi sebesar 80,2%. Semakin tinggi pelatihan kerja pegawai akan berdampak pada makin tinggi kinerjanya.
2. Berdasarkan Hasil tabel uji t (coeficien) diperoleh sig hitung 0,000 yang lebih kecil dari signifikansi alpha 0,05 (5%), Berarti secara statistik dapat ditunjukkan bahwa motivasi kerja dalam penelitian ini terdapat berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja Pegawai Puskesmas Sukatani Kabupaten Bekasi sebesar 60,3%. Semakin tinggi motivasi kerja pegawai akan berdampak pada makin tinggi kinerjanya.
3. Berdasarkan Hasil tabel ANOVA diperoleh sig hitung 0,000 yang lebih kecil dari signifikansi alpha 0,05 (5%), Berarti secara statistik hipotesis terdapat pengaruh pelatihan dan motivasi kerja secara simultan terhadap kinerja diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan pelatihan dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan Pegawai Puskesmas Sukatani Kabupaten Bekasi sebesar 83.8%. Semakin meningkat pelatihan dan motivasi kerja akan membuat kualitas pelayanan pegawai semakin meningkat.

## SARAN

Diharapkan kepada pimpinan Puskesmas Sukatani Kabupaten Bekasi untuk memahami kondisi kerja pegawai. Melihat dari hasil rekapitulasi item pernyataan Hubungan sesama rekan kerja sangat baik mendapatkan nilai rendah artinya Nilai rendah pada pernyataan ini dapat mengindikasikan adanya masalah dengan Menjaga kehangatan, mengurangi potensi stres kerja, dan memastikan komunikasi tetap cair akan menjaga hubungan yang harmonis di lingkungan kerja.

## REFERENSI

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Amstrong, M. & Baron, A. (2018). *Managing Performance: Performance Management in Action*. UK: CPID Publishing.
- Anwar Prabu Mangkunegara, A. A. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, Suharsimi. (2003). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aritonang, Lerbin R. (2007). *Riset Pemasaran: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gomes, Faustino Cardoso. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Handoko, T. Hani. (2019). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hariandja, Marihot T.E. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Irianto, Jusuf. (2001). *Prinsip-Prinsip Dasar Manajemen Pelatihan*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Mathis, Robert L. & Jackson, John H. (2006). *Human Resource Management (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mondy, R. Wayne. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Nitisemito, Alex S. (2000). *Manajemen Personalia: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 3. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sarinah & Mardalena. (2017). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Simamora, Henry. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sutrisno, Edy. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Tannady, Hendy. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Expert.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. (2003). *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama