

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN PADA LAYANAN (KUKM) KOPERASI DAN USAHA KECIL DAN MENENGAH

Achmad Deni Danuri, Mochamad Ramdan Perdana, Siti Ubaidah,
Heber Lolo Simbolon

Sekolah Tinggi Manajemen IMMI
Email : achmaddenidaruri@stimaimmi.ac.id

ABSTRACT

Service quality is a very important thing to be considered by companies in facing a very competitive situation. Maximum work performance because work performance in a company is very important and must always be improved. The purpose of this study was to determine the magnitude of the influence of the Service Quality variable on Employee Work Performance in Cooperative Services (KUKM) and Small and Medium Enterprises.

The sampling technique used in this study the author uses the Random Sampling technique (randomly) using the Suharsimi Arikunto formula (2014). Where each member of the population has the same opportunity to be selected as a sample as a whole obtained 169 employees or 25%, from the entire population so the sample is 42 employees.

Based on the results of regression analysis that it turns out that the service quality variable can improve employee performance, the equation value is $Y = 8.135 + 0.769 X$, there is a positive influence on employee performance, it is necessary to prove by testing the hypothesis that the tcount value = 11,694 > ttable value at (40) of = 1.682, then H_0 is rejected and H_a is accepted which means it has evidence that Service Quality on Employee Work Performance has a very significant influence. Based on the results of the analysis, there is a positive influence of Service Quality on Employee Work Performance obtained a value of 0.880 so it can be concluded that the influence is very strong or the value of the coefficient of determination (KD) is 77.4%. So the level of influence is 77.4% and the remaining 22.6% is influenced by other factors not observed by the author as a whole.

Keywords: Service Quality and Employee Performance

PENDAHULUAN

Pada saat ini perkembangan ekonomi bangsa Indonesia masih sangat memprihatinkan namun perkembangan teknologi, alat komunikasi dan ilmu pengetahuan berkembang dengan begitu sangat cepat dan pesat sesuai dengan perkembangan jaman yang semakin maju dan modern dari abad ke abad sebelumnya, kemajuan teknologi, alat komunikasi dan ilmu pengetahuan yang semakin jauh berkembang hal ini membuat banyaknya perubahan paradigma baru baik perusahaan pemerintahan maupun perusahaan swasta. Pada era pandemik (Covid-19) seperti saat ini banyak perusahaan kecil maupun perusahaan menengah terkena dampaknya. Bahkan dampak terburuknya adalah banyak perusahaan gulung tikar atau kebangkrutan serta banyak karyawan yang dirumahkan atau di PHK akibat dari perusahaan tempatnya bekerja tidak berproduksi lagi. Padahal di era modern seperti saat ini kecanggihan dan perkembangan teknologi serta kecanggihan alat komunikasi yang saat ini berkembang sangat cepat di Indonesia. Betapapun sempurnanya perkembangan aspek teknologi dan informasi, tanpa aspek manusia sulit kiranya mencapai tujuan organisasi dapat dicapai secara sempurna.

Dengan demikian faktor sumber daya manusia merupakan penentu akan kesuksesan bagi kelangsungan hidup perusahaan. Peran sumber daya manusia yang berkualitas baik sangat dibutuhkan karena dengan berkembangnya teknologi canggih, alat komunikasi serta ilmu pengetahuan yang semakin maju dan berkembang dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat yang paling bawah sekalipun. Semua itu akan memberi hasil jika karyawan sebagai faktor utama dalam organisasi dapat memanfaatkan alat-alat produksi dan teknologi tersebut dengan seefektif mungkin. Seperti kita ketahui bersama, semakin besar suatu perusahaan, semakin banyak pula jumlah karyawan yang dibutuhkan, serta semakin banyak pula jenis pekerjaan yang harus dilaksanakan. Demikian pula sebaliknya, semakin kecil perusahaan semakin sedikit karyawan yang di butuhkan dan semakin sedikit jenis pekerjaan yang harus dilaksanakan. Kelangsungan hidup sebuah perusahaan sebenarnya berkaitan erat dengan proses perilaku manusianya yang dapat memperkuat roh atau jiwa bagi kedinamisan sebuah perusahaan Layanan (KUKM) Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah di masa depan.

Dewasa ini sebagian perusahaan swasta berkeinginan, hasil penilaian prestasi kerja karyawan dijadikan sebagai alat pendorong untuk memacu Kualitas Pelayanan pada Layanan (KUKM) Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah dalam melaksanakan pekerjaannya sehari-hari. Dengan upaya tersebut di atas diharapkan selain meningkatkan semangat kerja juga dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan, rasa memiliki dan loyal kepada perusahaan. Jika hal ini terjadi maka dapat dikatakan, bahwa sumber daya manusia dalam suatu perusahaan sudah dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien.

Kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting diperhatikan oleh perusahaan Layanan (KUKM) Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah dalam menghadapi situasi persaingan yang sangat kompetitif. Kualitas pelayanan dalam arti pemberian layanan yang berkualitas baik dan dilakukan profesional pada satu sisi, dan perkembangan masyarakat yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari pemberdayaan (*empowering*) yang dialami oleh masyarakat disisi lainnya. Kemampuan perusahaan untuk menyediakan kualitas pelayanan akan menjadi senjata untuk memenangkan persaingan, karena dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan pelanggan akan tercapai. Maka perlu kiranya setiap organisasi publik terutama yang langsung berhadapan dengan masyarakat, perlu untuk senantiasa meningkatkan kepuasan kerja mereka dalam memberikan layanan prima.

Prestasi kerja disebut juga sebagai kinerja atau dalam bahasa Inggris disebut dengan *performance*. Pada prinsipnya, ada istilah lain yang lebih menggambarkan pada “prestasi” dalam bahasa Inggris yaitu kata “*achievement*”. Tetapi karena kata tersebut berasal dari kata “*to achieve*” yang berarti “mencapai”, maka dalam bahasa Indonesia sering diartikan menjadi “pencapaian” atau “apa yang dicapai. Selain itu pelaksanaan penilaian prestasi kerja sangat penting dilakukan untuk membantu pihak manajemen di dalam mengambil keputusan mengenai pemberian bonus, kenaikan upah, pemindahan maupun pemutusan hubungan kerja karyawan. Prestasi kerja baik akan memberi jaminan demi tercapainya tujuan yang diinginkan pimpinan perusahaan Layanan (KUKM) Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah. Dengan demikian prestasi kerja karyawan lebih merupakan tingkat keberhasilan yang dicapai seorang karyawan untuk mengetahui sejauh mana seorang karyawan mencapai prestasi kerja yang diukur atau dinilai secara keseluruhan.

Karena sampai saat ini prestasi kerja karyawan pada Layanan (KUKM) Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah ini masih belum optimal atau belum sesuai apa yang diharapkan pimpinan dan masih diperlukan peningkatan secara menyeluruh agar di masa depan prestasi kerja karyawan pada Layanan (KUKM) Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah akan lebih baik dan meningkat sesuai apa yang diharapkan pimpinan. Suatu perusahaan tentunya

memiliki tujuan, tujuan inilah yang membuat perusahaan tersebut ada namun terkadang muncul kendala yang membuat tujuan tersebut tidak tercapai prestasi kerja karyawan yang maksimal karena prestasi kerja di dalam suatu perusahaan sangatlah penting dan harus selalu ditingkatkan terus menerus.

Setiap perusahaan khususnya yang bergerak bidang Pelayanan akan selalu melakukan dan memperbaiki kualitas pelayanan agar peningkatan prestasi kerja karyawannya dapat dicapai.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, Teknik pengambilan sampel yang dipakai dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *Random Sampling* atau secara acak. Dimana setiap populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel.

Populasi dalam penelitian ini adalah Sebagian karyawan pada Layanan (KUKM) Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah dengan jumlah 169 dan sampel 42. Data yang digunakan adalah data primer yaitu data yang didapat dari jawaban responden dari serangkaian pertanyaan/pernyataan yang diajukan oleh peneliti dalam kuisisioner. Kuisisioner digunakan untuk dapat mengetahui tanggapan para responden terhadap pertanyaan/pernyataan yang diberikan. Dengan begitu responden dapat dengan mudah memberikan jawaban alternatif yang sudah disediakan dan juga tidak memakan waktu lama.

Pengukuran indikator variabel penelitian ini menggunakan Skala Likert, yaitu dengan menyusun pertanyaan atau pernyataan yang masing-masing item diberi *range* skor dalam Skala Likert. Skala Likert menggunakan lima tingkatan jawaban sebagai berikut:

Tabel 1
Instrumen Skala Likert

No	Skala	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2007:105)

Uji validitas (Validitas isi) penulis akan mengkonsultasikan instrumen dengan faktor-faktor variabel yang bersangkutan. Uji coba secara empirik menggunakan korelasi *product moment* dengan bantuan fasilitas komputer program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) *Versi 24 for Windows*.

Untuk mengetahui tingkat Pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Prestasi Kerja Karyawan (Y) pada Layanan (KUKM) Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah. Penulis terlebih dahulu menentukan tabel frekuensi ; uji normalitas, analisis koefisien korelasi, koefisien determinasi, analisis regresi sederhana dan uji signifikansi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Untuk dapat mengetahui hasil analisis data dari variabel Kualitas Pelayanan (X) dengan menggunakan Komputer program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) *Versi 24 for Windows* input data yang merupakan data ordinal dari sampel berjumlah 10 *Try Out* (N =10) dengan jumlah soal ada 10 pertanyaan adalah

Tabel 1. Perbandingan Hasil r_{hitung} dengan r_{tabel} Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Pertanyaan	Kualitas Pelayanan (X)		
	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,933	0.666	Valid
2	0,750	0.666	Valid
3	0,806	0.666	Valid
4	0,966	0.666	Valid
5	0,959	0.666	Valid
6	0,986	0.666	Valid
7	0,883	0.666	Valid
8	0,831	0.666	Valid
9	0,868	0.666	Valid
10	0,814	0.666	Valid

Sumber spss 24

Tabel 2 Reability Statistic

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.973	10

Uji Reliabilitas variabel Kualitas Pelayanan (X) dengan nilai r_{tabel} 0,666, sedangkan nilai Alpha sebesar 0,973 sehingga dapat disimpulkan bahwa r_{Alpha} positif dan lebih besar atau $0,973 > 0,666$ maka dengan demikian instrumen penelitian variabel Kualitas Pelayanan (X) adalah Reliabel.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Prestasi Kerja Karyawan (Y)

Tabel 3 . Perbandingan Hasil r_{hitung} dengan r_{tabel} Variabel Prestasi Kerja Karyawan (Y)

Pertanyaan	Prestasi Kerja Karyawan (Y)		
	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,915	0.666	Valid
2	0,769	0.666	Valid
3	0,959	0.666	Valid
4	0,709	0.666	Valid
5	0,755	0.666	Valid
6	0,856	0.666	Valid
7	0,966	0.666	Valid
8	0,896	0.666	Valid
9	0,803	0.666	Valid
10	0,977	0.666	Valid

Sumber SPSS 24

Tabel. 4. Uji Reliabilitas Variabel Prestasi Kerja Karyawan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.969	10

Prestasi Kerja Karyawan (Y) dengan Nilai r_{tabel} 0,666, sedangkan nilai Alpha 0,969 sehingga dapat disimpulkan bahwa Alpha positif dan lebih besar atau $0,969 > 0,666$ maka instrumen variabel Prestasi Kerja Karyawan (Y) adalah **Reliabel**

Tabel 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Independen dan Variabel Dependen

KETERANGAN	Kualitas Pelayanan (X)	Prestasi Kerja Karyawan (Y)
Pertanyaan Awal	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,8,9,10	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
Pertanyaan Yang Gugur (Tidak Valid)	-	-
Pertanyaan Yang Valid	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,8,9,10	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9,10
Alpha	0,973	0,969

Sumber : Data spss di olah tahun, 2020

Berdasarkan dari tabel di atas bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) secara keseluruhan dinyatakan 100% valid, serta variabel Prestasi Kerja Karyawan (Y) dinyatakan 100% valid.

3. Uji Normalitas

Tabel 5. HASIL ANALISIS CHI SQUARE

Test Statistics	
Kualitas Pelayanan (X)	Prestasi Kerja Karyawan (Y)
12.667 ^a	19.000 ^b
27	20
.991	.878

a. 28 cells (100.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 1.5.

b. 21 cells (100.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 2.0.

Hasil uji normalitas variabel Kualitas Pelayanan (X), diperoleh nilai X^2_{hitung} sebesar 12,667 sedangkan nilai X^2_{tabel} pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan (df) = 27 adalah sebesar 40,114 (X^2_{tabel} terlampir). (X^2_{hitung} lebih kecil dari pada X^2_{tabel} . Hal ini berarti frekuensi skor/data hasil observasi untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) berdistribusi normal atau tidak menyimpang dari frekuensi yang diharapkan.

Pada uji normalitas variabel Prestasi Kerja Karyawan (Y) diperoleh nilai X^2_{hitung} sebesar 19,000, sedangkan nilai X^2_{tabel} pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan (df) = 20 adalah sebesar 31,410 (X^2_{tabel} terlampir). Dengan demikian X^2_{hitung} lebih kecil daripada X^2_{tabel} . Hal ini berarti frekuensi skor/data hasil observasi untuk variabel Prestasi Kerja Karyawan (Y) berdistribusi normal atau tidak menyimpang dari frekuensi yang diharapkan.

4. Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi dimaksud untuk mengetahui tingkat pengaruh dan signifikan pengaruh antara variabel independen (Kualitas Pelayanan X) terhadap variabel dependen (Prestasi Kerja Karyawan Y) secara parsial hasilnya lihat tabel *Model Summary* sebagai berikut

Tabel 6. Analisis Koefisien Korelasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.880 ^a	.774	.768	4.63812	2.214

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X)

b. Dependent Variable: Prestasi Kerja Karyawan (Y)

Dari perhitungan koefisien korelasi pada tabel 4.30 nilai koefisien korelasi (R) antara variabel independen Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel dependen Prestasi Kerja Karyawan (Y) diperoleh nilai sebesar 0,880 dan R Square sebesar 0,774 atau 77,4%. Karena nilainya tersebut hampir mendekati 1, maka antara variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Y) mempunyai pengaruh sangat kuat

Dihitung secara manual dengan menggunakan rumus koefisien determinasi sebagai berikut : $KD = r^2 \times 100\%$. Dimana r adalah nilai hasil analisis koefisien korelasi sebesar 0,880. Hasil perhitungan selanjutnya sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 KD &= r^2 \times 100\% &&= 0,880^2 \times 100\% \\
 &= 0,774 \times 100\% \\
 &= 77,4\%.
 \end{aligned}$$

5. Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 7. HASIL ANALISIS REGRESI LINEAR SEDERHANA
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.135	2.228		6.344	.000
	Kualitas Pelayanan (X)	.769	.066	.880	11.694	.000

a. Dependent Variable: Prestasi Kerja Karyawan (Y)

Hasil analisa regresi linear sederhana diperoleh nilai persamaan regresi linear bergandanya sebagai berikut :

$$Y = 8,135 + 0,769 X$$

Dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Nilai konstanta intersep sebesar 8,135 menyatakan bahwa jika variabel Kualitas Pelayanan (X), adalah nol meningkat 1 satuan, maka variabel Prestasi Kerja Karyawan (Y) akan meningkat sebesar 8,135.
- Nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X) terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Y) adalah sebesar 0,769. Hal ini berarti jika Kualitas Pelayanan (X) meningkat 1 satuan maka Prestasi Kerja Karyawan (Y) akan meningkat sebesar 0,769 dengan asumsi Kualitas Pelayanan (X) dianggap konstan.

6. Uji Hipotesis

Tabel 8. Hasil Uji t

Variabel	Nilai	Standar Error	t _{hitung}	t _{tabel}
Kualitas Pelayanan (X)	0,769	0,066	11,694	1,682

Berdasarkan hasil uji t tersebut di atas, terbukti bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) secara nyata mempunyai pengaruh terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Y) pada tarap nyata. Karena nilai $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} dengan demikian dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak H_1 diterima artinya terdapat pengaruh signifikan. Dengan melihat tabel 4.33 diperoleh tingkat signifikansi dan t_{hitung} sebesar $11,694 > 1,682$ maka tingkat pengaruhnya signifikan H_0 ditolak dan H_a di terima.

KESIMPULAN

Hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik suatu kesimpulan antara lain sebagai berikut :

- a. Berdasarkan hasil analisa regresi bahwa ternyata variabel Kualitas Pelayanan dapat meningkatkan Prestasi Kerja Karyawan diperoleh nilai persamaan $Y = 8,135 + 0,769 X$, ada pengaruh positif terhadap Prestasi Kerja Karyawan diperlukan pembuktian dengan uji hipotesis diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $= 11,694 >$ nilai t_{tabel} pada (40) sebesar $= 1,682$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti mempunyai bukti, bahwa Kualitas Pelayanan terhadap Prestasi Kerja Karyawan terdapat pengaruh yang sangat signifikan.
- b. Berdasarkan pada hasil analisa terdapat pengaruh positif Kualitas Pelayanan terhadap Prestasi Kerja Karyawan diperoleh nilai sebesar 0,880 sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruhnya sangat kuat atau nilai Koefisien determinasinya (KD) sebesar : 77,4%. Jadi tingkat pengaruhnya sebesar 77,4% dan sisanya sebesar 22,6% dipengaruhi faktor lainnya yang tidak diamati oleh penulis secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sunyoto, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Badan Penerbit PT. Gunung Agung, Jakarta. 2010.
- Agus Tulus, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Pertama, Penerbit CV. Mas Agung, Jakarta. 2010.
- Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Organisasi*, Penerbit PT. Remaja Rosdakarya, Bandung. 2016.
- Arif Yusup Hamali, *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Badan Penerbit CAPS. Yogyakarta, 2016.
- Arikunto, Suharsimi, "*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*", Cetakan Kedua, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung, 2014.
- Bambang Istianto, *Manajemen Pemerinthan dalam Prespektif Pelayanan Publik*, Badan Penerbit Mitra Wacana Media, Jakarta. 2011.
- Duwi Priyatno, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS Versi 24*, Badan Penerbit, Media.Com Jakarta. 2010.
- Edwin B. Flippo, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi ke-9, PT. Gunung Agung, Jakarta. 2010.
- Faustino Cardoso Gomes, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Pertama, Andi Offset, Yogyakarta 2010.
- Freddy Rangkuti, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelangan*", Badan Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. 2015.
- George R. Terry dalam Winardi, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Badan Penerbit Djambatan, Jakarta. 2011.
- Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Penerbit Gajah Mada Universitas Press, Yogyakarta. 2010.
- Hamid Darmadi, *Metode Penentuan Populasi dan Sampel*, Badan Penerbit ALFABETA Bandung. 2011.
- Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Badan Penerbit PT. Gunung Agung, Jakarta. 2014.
- Heidjrachman Ranupandjojo dan Suad Husnan, *Manajemen Personalia*, Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Jogyakarta, 2011.
- Husein Umar, *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, Badan Penerbit Rajawali Pers. Jakarta 2012.

- Jhon Soeprihanto, *Peningkatan Kinerja Prajurit*, Badan Penerbit BPFE,. Yogyakarta. 2010
- Indrastuti. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Badan Penerbit Graha Ilmu Yogyakarta, 2008.
- Jhon Soeprihanto, *Peningkatan Prestasi Kerja Karyawan*, Badan Penerbit BPFE,. Yogyakarta. 2010
- Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*:. Badan Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta. 2016.
- J. Supranto, *Analisis Multi Variat Arti Dan Prestasi*. Badan Penerbit Rineka Cipta, Jakarta. 2015.
- Kotler dan Keller dalam Sudarso. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Badan Penerbit Prehallindo, Jakarta. 2016.
- Moenir dalam Tangkilisan, *Kebijakan Publik Yang Membumi*. Badan Penerbit Lukman Offset & YPAPI. Yogyakarta 2010.
- Mulia Nasution dalam Rusydi. *Kualitas Pelayanan Jasa*, Badan Penerbit Erlangga, Jakarta,2017.
- Parasuraman dalam Sudarso, *Kualitas Pelayanan Jasa*, Badan Penerbit Universitas Negeri Malang, 2016.
- Riduwan, *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*, Badan Penerbit, ALFABETA, Bandung. 2009.
- Ruky Achmad S., *Sistem Manajemen Kinerja*. Badan Penerbit, PT Bumi Aksara Jakarta. 2014.
- Santoso Singgih, *SPSS Versi 24 Mengolah Data Statistik Secara Profesional*, Badan Penerbit PT. Elex Media Komputindo. Jakarta. 2012.
- Sonny Harsono, *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*, Badan Penerbit ALFABETA. Bandung. 2010.
- Singarimbun Masri, *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Penerbit Gholia Indonesia, Jakarta. 2016.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Badan Penerbit, CV. Alfabeta, Bandung. 2016.
- Sujana, Nana, *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah*, Penerbit Sinar Baru Algensindo, Jakarta. 2011.
- Sutrisno Hadi, *Metode Ramalan Kuantitatif Untuk Perencanaan Ekonomi dan Bisnis*, Badan Penerbit Rineka Cipta, Jakarta. 2010.
- Tjahya Supriantna, *Manajemen Periklanan, dan Sumberdaya Aparatur*, Badan Penerbit. CV. Indra Prahasta, Bandung. 2016.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan.
- Yani, M. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Badan Penerbit, Mitra Wacana Media. Jakarta. 2012.
- Yuniarsih dan Suwatno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Badan Penerbit PT. Gunung Agung, Jakarta. 2013.
- Zainal Arifin, *Media Pendidikan*, Badan Penerbit Rajawali Press. Jakarta. 2009.