

# PENGARUH PENGEMBANGAN KUALITAS KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. UNIVERSAL FURINTECH INDUSTRY

Catarina Manurung  
Binus University

## ABSTRACT

*The potential of human resources is essentially one of capital and plays a very important role in achieving company goals. Human Resources (HR) should be managed properly and correctly in a company. This paper aims to improve the development of employee quality, to increase product quality, increases sales and customer satisfaction PT. Universal Furintech Industry inengaged in office chair furniture, which provides orders in accordance with the orders of distributors who have collaborated with them. The problem faced to day is that employees often work slowly and lack cooperation in each section (division). And according to the authors, the process of developing employee quality is a solution to be able to find out the capabilities of each individual (employee). This is a way that can provide a solution for the company how to analyze the capabilities of each employee. This all affects customer satisfaction, increased trust and product satisfaction. The type of this research is descriptive qualitative using observation and interview methods. Observation were made in the workspace per each division at PT. Universal Furintech Industry, and interviews are conducted with teams of each section (division) that follows the development of employee quality. After discussing and looking for results, this program can have a good impact on the company because of an increase in sales. Employees can also be transferred (mutated) in accordance with the capabilities of the employee. From interviews with employees, it was found that employees gave good improvement results, it was obtained by each individual (employee).*

**Keyword: Employee Quality, Customer Satisfaction, Increase Sales.**

## 1. PENDAHULUAN

Salah satu faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan adalah pelatihan kerja (training) yang diadakan baik di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan. Untuk itu, perusahaan harus memberikan perhatian secara maksimal kepada karyawannya melalui peningkatan kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan karyawan, terutama untuk menghadapi perkembangan teknologi yang demikian pesat agar karyawan dapat menjadi lebih produktif.

Pengembangan adalah proses belajar dan peningkatan hal yang telah dilakukan seseorang. Usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, konseptual dan moral sesuai dengan kebutuhan melalui latihan dan pendidikan. Berbicara mengenai pengembangan kualitas karyawan tidak terlepas dari Sumber Daya Manusia (SDM). Karena seorang karyawan mempunyai faktor tertentu di dalam melakukan proses pekerjaan di dalam perusahaan. Cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam rangka peningkatan kualitas adalah melalui proses program pengembangan kualitas karyawan. Dengan demikian para karyawan mengetahui bahwa banyak tantangan-tantangan yang besar dalam pengelolaan kualitas dan kinerja karyawan sehingga akan timbul persaingan Sumber Daya Manusia (SDM) yang efektif. Perusahaan harus menyadari program pengembangan karyawan merupakan hal yang sangat penting bagi kelangsungan suatu perusahaan. Pelatihan dan pengembangan karyawan mempunyai manfaat baik untuk karir jangka panjang, maupun untuk proses bisnis berjalan dengan lancar. Ini juga memberikan

tanggung-jawab yang sangat besar bagi karyawan yang terlatih di dalam pengembangan karir, karena mutu yang telah diberikan akan selalu terpakai untuk perusahaan.

## 2. TINJAUAN LITERATUR

Tidak semua kemampuan (skill) yang diperlukan di dunia kerja bisa didapatkan di sekolah formal. Oleh sebab itu diperlukan pelatihan (training) yang baik agar tenaga kerja memiliki produktivitas yang tinggi. Menurut (Diponegoro, (n.d) p 1-14, pelatihan adalah proses pembelajaran yang dirancang untuk mengubah kinerja orang dalam melakukan pekerjaannya dan pelatihan juga merupakan usaha terencana dalam memfasilitasi pembelajaran pegawai untuk meningkatkan produktivitas yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan. Untuk menciptakan keunggulan yang kompetitif, organisasi perlu menyelenggarakan program-program pelatihan pegawai yang tidak sekedar untuk meningkatkan keterampilan spesifik tapi secara luas untuk menciptakan dan menambah pengetahuan pegawai, sehingga program ini harus dipandang sebagai cara meningkatkan modal intelektual yang meliputi keterampilan dasar dan keterampilan lanjutan untuk menciptakan kreatifitas.

Program latihan dan pengembangan kualitas karyawan dirancang untuk meningkatkan prestasi kerja, kinerja yang bagus, mengurangi absensi dan keterlambatan (belajar bertanggung-jawab dan mengatur waktu) serta dapat membantu memperbaiki keputusan yang diambil saat bekerja. Para karyawan yang telah mengikuti program pengembangan kualitas karyawan akan memperoleh hasil kinerja yang lebih baik dan bermutu tinggi dalam menjalani pekerjaan atau tugas yang diberikan yang merupakan tugas dan tanggung-jawab mereka. Dengan demikian program ini dapat membantu karyawan PT. Universal Furintech Industry, agar mendapatkan kualitas karyawan yang bermutu dan memiliki pekerja yang bertanggung-jawab. Apalagi di era persaingan pasar bebas ini, menuntut produktivitas para karyawan agar mampu bersaing dengan perusahaan lain.

Kepedulian Direktur perusahaan memberikan pelatihan pengembangan kualitas para karyawan dengan memberikan pendidikan dan pelatihan (training) di awal masuk kerja, melalui pengarahan para senior dan praktek langsung untuk menjamin karyawan dapat mengerjakan pekerjaannya dengan baik. Dengan cara program pengembangan ini, perusahaan juga dapat mengetahui posisi dan kemampuan teknis secara keseluruhan dari para karyawannya. Tentunya faktor ini sangat berpengaruh karena pengembangan kualitas karyawan berpengaruh kepada proses bisnis di perusahaan. Dengan kinerja yang baik, kualitas yang baik, pelanggan yang bekerja sama dengan perusahaan akan sangat senang, apabila terus-menerus dilayani dengan proses jual beli yang baik.

Kepuasan pelanggan harus selalu dijaga oleh perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan kunci di dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, yakni selain dapat meningkatkan loyalitas pelanggan tapi juga dapat mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektifitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis. (Aryani dan Rosita, 2013). Program pengembangan kinerja ini dapat memicu semangat kerja para karyawan, karena menurut penulis perkembangan dapat tercipta dari adanya niat Sumber Daya Manusia (SDM) nya sendiri. Juga adanya dukungan yang besar dari tempat kerja (perusahaan) yang pastinya akan sangat membantu kelancaran sistem kerja, inovasi dan peningkatan ilmu pengetahuan dari karyawan, yang sangat berguna untuk perusahaan.

Kepuasan pelanggan

Peran besar dari kepuasan pelanggan bukan hanya dari kualitas produk saja, walaupun sebagian besar dipengaruhi dari bagusnya kualitas produk tersebut, (Sumertana, 2016). Pentingnya kepuasan pelanggan pada perusahaan, dimana dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dalam perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya. Setelah pelanggan puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, pelanggan akan membandingkannya dengan pelayanan yang diberikan. Apabila pelanggan merasa benar-benar puas, mereka akan memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Tentunya dengan pelatihan pengembangan kualitas karyawan ini, maka beberapa alat mesin pembuatan produk dapat digunakan dengan baik oleh para karyawan, karena kualitas karyawan yang sudah teruji dan juga tidak terlepas dari adanya pengawasan karyawan senior.

Kinerja didefinisikan sebagai seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta (Stolovitch and Keeps, 1992), kinerja adalah salah satu kumpulan total dari kerja yang ada pada diri pekerja (Griffin, 1987) kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan ketrampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya (Hersey and Blanchard, 1993).

### **3. METODE PENELITIAN**

Maka dari itu tujuan dari penelitian ini adalah membantu PT. Universal Furintech Industry dalam mengelola kinerja karyawan dan pengembangan kualitas karyawan dengan cara pemberian pelatihan kepada karyawan sehingga meningkatkan kinerja karyawan dan sekaligus juga meningkatkan kontribusi karyawan bagi perusahaan.

Secara umum tujuan penelitian meliputi: (1) Agar dengan pelatihan yang diberikan oleh perusahaan dapat meningkatkan kinerja karyawan, yang berdampak pada proses pengerjaan produk di PT. Universal Furintech Industry dan meningkatkan kontribusi karyawan bagi perusahaan; (2) Agar memberikan wawasan dan pengalaman kerja bagi karyawan yang sungguh-sungguh di perusahaan; (3) Dengan adanya penelitian ini perusahaan dapat mengetahui pengaruh pengembangan kualitas karyawan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### **1. Pengertian observasi**

Penelitian observasi yang digunakan oleh penulis adalah observasi berdasarkan pengamatan penuh atas program kerja yang dibuat. Menurut (Fauziah, Alawiyah and Ruslan, 2016) Observasi merupakan teknik penilaian yang dilakukan secara berkesinambungan dengan menggunakan indera, baik secara langsung maupun tidak langsung dengan menggunakan pedoman observasi yang berisi sejumlah indikator perilaku yang diamati. Ide yang ingin penulis sampaikan adalah berupa pemograman suatu pelatihan untuk meningkatkan kualitas karyawan agar dapat menjalankan proses kerja sesuai dengan prosedur yang ada, dan juga yang menjadi harapan dari perusahaan.

#### **2. Wawancara**

Penelitian wawancara yang dilakukan oleh penulis adalah wawancara terhadap karyawan yang mengikuti kegiatan program pelatihan pengembangan kualitas karyawan. Penulis memberikan pertanyaan maupun menanyakan pengalaman dari beberapa wawancara yang ditanyakan. Wawancara pada penelitian kualitatif merupakan pembicaraan yang mempunyai tujuan dan didahului oleh beberapa pertanyaan informal.

Wawancara penelitian lebih dari sekedar percakapan dan berkisar dari informal ke formal. Walaupun semua percakapan mempunyai aturan peralihan tertentu atau kendali oleh satu atau partisipan lainnya, aturan pada wawancara penelitian lebih ketat ( Imami Nur Rachmawati, 2007). Peneliti melakukan wawancara terhadap sebagian karyawan yang bekerja di bagian produksi dan staf Human Resources untuk mengetahui perkembangan proses kualitas kerja di perusahaan.

Tujuan dari observasi adalah untuk mendapatkan teknik penilaian yang dilakukan secara berkesinambungan dengan menggunakan indera, baik secara langsung maupun tidak langsung dengan menggunakan pedoman observasi yang berisi sejumlah indikator perilaku yang diamati.

Penulis menggunakan metode wawancara terhadap sebagian karyawan yang bekerja di bagian produksi, di bagian checker, bagian gudang, bagian marketing dan staf Human Resources untuk mengetahui perkembangan proses kualitas kerja di perusahaan. Selain itu penulis juga terjun secara langsung dalam perusahaan dengan melakukan magang atau internship di PT. Universal Frintech Industry. Penulis ditempatkan di ruang staf gudang. Penulis bisa melihat langsung relasi antara karyawan, supervisor dan manager di perusahaan..

Metode Penelitian	Observasi, Wawancara	35 Karyawan
Tempat	Gedung PT. Universal Frintech Industry, Jakarta Barat.	Ruang Produksi, Ruang Staf
Waktu dan lama	01 Maret 2019 – 30 Juni 2019	4 bulan
Bahan dan alat	Pertanyaan sesuai rumusan masalah	Melalui observasi dan wawancara
Metode memperoleh data informasi	Melalui wawancara kepada salah satu karyawan	5 karyawan
Cara pengelolaan data, dan analisis	Melihat keadaan langsung	Pengecekan data

Tabel 1.1

Metode penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang menyatakan suatu realitas dan makna cultural, agar dapat memahami subjek penelitian. Menurut (Mulyadi, 2018) kualitatif menekankan kepada makna dan pemahaman dari dalam (verstehen), penalaran, definisi suatu situasi tertentu (dalam konteks tertentu), lebih banyak meneliti hal-hal yang berhubungan dengan kehidupan sehari-hari. Pendekatan kualitatif lebih menekankan pada proses dibandingkan dengan hasil akhir, oleh karena itu urutan-urutan kegiatan dapat berubah-ubah tergantung pada kondisi dan banyaknya gejala-gejala yang ditemukan. Metode pengumpulan data yang dipakai kali ini yaitu observasi dan wawancara. Tempat dilakukannya observasi adalah Gedung PT. Universal Frintech Industry di Jakarta Barat, yang dimulai dari tanggal 01 Maret 2019 sampai dengan tanggal 30 Juni 2019, selama 4 (empat) bulan.

Bahan dan alat yang penulis gunakan adalah peralatan atau perlengkapan untuk kegiatan proses pengembangan kualitas karyawan yaitu berupa alat atau mesin baru yang menunjang semangat kerja karyawan di PT. Universal Frintech Industry di Jakarta Barat.. Alat dan mesin produksi memerlukan biaya yang sangat besar, tetapi alat tersebut dapat menunjang keberlangsungan produksi dalam jangka waktu yang cukup lama. Dengan mesin baru tentunya akan ada jenis produk baru yang dapat dirancang oleh para karyawan desain produksi. Dengan demikian karyawan dapat memberikan ide dan saran

mengenai desain baru yang dapat dirancang sedemikian rupa. Selain itu, alat kantor baru juga dapat digunakan sebagai skema strategi pengerjaan tugas dan pengecekan status pengiriman barang. Bahan dan alat tersebut penulis dapatkan langsung dari penelitian (*research*), sewaktu magang di PT. Universal Furintech Industry Jakarta Barat.

Proses kegiatan pengembangan kualitas karyawan dilakukan dengan cara pengajaran atau memberikan pelatihan kepada karyawan sehingga memberikan wawasan baru atau sistematika strategi pengerjaan suatu tugas di masing-masing bagian (divisi). Waktu pelaksanaan adalah setiap hari Senin sampai Jum'at pukul 11.00- 12.00 WIB dan dilanjutkan kembali pukul 15.00 – 15.30 WIB. Kegiatan yang dilakukan berupa memberikan ide-ide baru gagasan-gagasan baru yang disampaikan kepada atasan yang mengajar atau yang melatih. Karyawan dapat ikut mendengar dan mempelajari hal-hal baru yang disampaikan oleh atasan. Karyawan dituntut memiliki cara agar dapat mengekspos kemampuan yang dimilikinya untuk dapat meningkatkan kualitas kinerja mereka. Perkembangan saat ini banyak Sumber Daya Manusia (SDM) yang lain, juga ingin bekerja di perusahaan tempat karyawan bekerja saat ini. Hal ini akan menimbulkan kompetisi dalam hal portofolio, pengalaman kerja, skill atau keterampilan, dan status pendidikan akhir yang dimiliki oleh karyawan. Banyak hal yang dapat diperoleh oleh karyawan bila mengembangkan kualitas karyawan secara langsung di perusahaan, yang dapat memberikan wawasan dan penilaian lebih bagi atasan. Atasan akan mengetahui sejauh mana kemampuan dan keahlian masing-masing karyawan, sehingga atasan akan memiliki calon (kandidat) yang dibutuhkan perusahaan bila ada formasi mutasi, rotasi dan promosi. Hal ini juga tentunya akan menguntungkan pula buat para karyawan.

#### 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penulis melakukan observasi dan wawancara terhadap beberapa karyawan di PT. Universal Furintech Industry dan menemukan hasil dari proses pengembangan kualitas karyawan terhadap banyak hal di Perusahaan. Berikut adalah hasil beberapa pendapat tentang pengembangan ini.

Jabatan/ Posisi	Perkembangan yang diperoleh
Staf Cheker	Dapat lebih cepat menyelesaikan pencatatan barang. Belajar konsisten terhadap tanggungjawab yang diberikan saat proses pengawasan produk.
Sales Marketing	Mendapatkan hasil berkomunikasi baik pada para pelanggan. Memperoleh pesanan yang meningkat.
Staf Produksi	Mampu menghafal jenis-jenis produk dengan mudah. Mampu beradaptasi dengan mesin baru yang canggih.
Karyawan Gudang	Mengerjakan stok opname dengan lancar dan benar. Dengan lulusan SLTA/ sederajat mampu mengentry segala barang masuk/ keluar dari dan ke gudang.

Tabel 1.2. Pendapat Tentang Pengembangan Kualitas

Penulis membutuhkan waktu selama 4 (empat) bulan untuk melakukan penelitian dengan menggunakan observasi dan wawancara. Dari yang penulis lihat secara langsung, penulis mendapatkan masukan dan umpan balik yang baik.

Dari sini penulis melihat bahwa setiap jabatan dan posisi di perusahaan mendapat kelebihan tersendiri dari masing-masing orang. Mereka setuju dengan adanya proses pengembangan kualitas kepada para karyawan yang telah ditetapkan, dengan adanya hal ini tentunya bukan hanya memberikan dampak bagi karyawan melainkan untuk keuntungan perusahaan juga. Tetapi hal ini menjadi relatif dikarenakan, ada beberapa karyawan yang merasa hal pengembangan tersebut tidak terlalu diperlukan.

Tempat/ lokasi observasi ada di gedung Jakarta Barat.. Waktu yang penulis butuhkan untuk melakukan observasi adalah 4 bulan, selama penulis melakukan observasi banyak sekali yang penulis dapatkan seperti menurut beberapa karyawan proses pengembangan tersebut hanyalah berguna untuk masa depan karyawan, beberapa pekerja di perusahaan mempunyai rasa takut dengan pengembangan ini, apakah juga dapat mempertahankan karyawan yang memiliki kinerja dan kualitas kerja yang baik dan unggul. Tentunya hal unggul tersebut diharuskan oleh perusahaan untuk mencari dan menganalisis dari karyawan baru yang melamar pekerjaan di PT. Universal Furintech Industry, hal tersebut dapat dijadikan acuan atau tolok ukur oleh Human Resources Development (HRD) dalam merekrut dan menilai kompetensi karyawannya. Namun dari pandangan terbesarnya yaitu dengan hasil pengembangan diri ini, perusahaan yakin akan terus melakukan uji pengembangan pada setiap karyawannya. Hal ini mungkin akan direalisasikan tetapi tidaklah secara terus-menerus, proses pengembangan ini akan dijadikan tolok ukur dari masing-masing sejauh mana karyawan dapat bekerja.

## 5.SIMPULAN

Setiap perusahaan pasti memiliki keunikan dan keunggulannya masing-masing maka tak heran jika setiap perusahaan memiliki sesuatu yang menonjol yang berbeda dari perusahaan saingannya. Di akhir kesimpulan ini, perusahaan PT. Universal Furintech Industry memiliki banyak sekali karyawan, baik karyawan tetap maupun karyawan kontrak. Setiap karyawan memiliki ciri khasnya masing-masing. Kesimpulan yang didapat dari hasil proses pengembangan kualitas karyawan terhadap kepuasan pelanggan dengan para karyawan yang ikut serta di dalam wawancara yang dilakukan di PT. Universal Furintech Industry adalah sebagai berikut: (1) Proses pengembangan ini sangat disarankan oleh para karyawan yang bekerja di sana, karena dengan proses ini karyawan bukan hanya melakukan kegiatan kerja yang monoton setiap harinya; (2) Dengan proses pengembangan kualitas karyawan ini diharapkan adanya pengaruh kepada kepuasan pelanggan akan produk yang dijual; (3) Dengan kegiatan proses pengembangan ini karyawan mengharapkan untuk mendapatkan suatu kemampuan baru atau wawasan baru dalam bersosialisasi dengan pelanggan.

Apakah karyawan yang mendapatkan proses pengembangan karyawan dapat meningkatkan kinerjanya? Ya, karena dengan peningkatan kinerja karyawan akan mempengaruhi pula terhadap kepuasan pelanggan. Semoga dengan penelitian ini dapat membantu perubahan-perubahan kecil untuk perusahaan PT. Universal Furintech Industry agar menjadi lebih baik lagi dari sebelumnya dan juga dapat menarik perhatian karyawan baru untuk bekerja dan betah bekerja di PT. Universal Furintech Industry.

## 6. DAFTAR RUJUKAN

- Arief, Furchan. 2004. *Pengantar Penelitian Dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Aryani, D. and Rosinta, F. (2013) "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan", *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17 (2) pp. 114-126.
- Day, David V. and Arthur G. Bedeian. (1991). "Predicting Job Performance Across Organizations: The Interaction of Work Orientation and Psychological Climate," *Journal of Management*, 17(Fall): 589-600.
- Diponegoro, P.U. (n.d). *Pengaruh Pelatihan, Motivasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja (Study Kasus pada Karyawan Bagian Body & Rangka CV Laksana)* Aditya Yoga P.R.I. & Sudharto P. Hadi2, 1-14.
- Fauziah, T., Alawiyah, T. and Ruslan (2016) "Kendala Guru dalam Menerapkan Penilaian Autentik di SD Kabupaten Pidie", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, 1 (1), pp. 147-157.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Fraenkel, J. C. & Wallen, N. E. (1990). *How to Design and Evaluate Research in Education*. New York: McGraw-Hill.
- Griffin, R. W., 1987. *Management*, Second Edition, Boston: Houghton Mifflin Press
- Hadari Nawawi. (1983). *Administrasi Pendidikan*. Jakarta : Gunung Agung
- Hersey, Paul, Blanchard, Kenneth H. 1993. *Management for organizational behavior, sixth edition*. Singapore : Prenticehall.
- Imani Nur Rachmawati (2007) "Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif Wawancara", *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 11(1), pp. 35-40. doi: 10.7454/jki.v11i1.184.
- James, Lois A. and Lawrence R. James. (1989). "Integrating Work Environment Perceptions: Explorations into the Measurement of Meaning," *Journal of Applied Psychology*, 74(5): 739-751.
- Lazarus, Richard S. (1984). "On the Primacy of Cognition," *American Psychologists*, 39(February): 124-129.
- Mangkunegara, AA Anwar Prabu. 2004. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Mohammad Nazir, 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Moos, Rudolph H. (1981). *Work Environment Scale Manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

- Mubyarto dan Suratno. 1981. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Yayasan Agro Ekonomika. Yogyakarta.
- Mulyadi, M. (2018) “*Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif serta Pemikiran Dasar Menggabungkannya*”, *Jurnal Study Komunikasi dan Media*, 15 (1), p.128. doi 10.31445/jskm.2011.150106.
- Saydam, G.2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia (human resourcesmanagement)*. Jakarta: Djambatan.
- Schaubroeck, John, John L. Cottonand Kenneth R. Jennings. (1988). “AntecedentsandConsequencesofRoleStress: A CovarianceStructureAnalysis,” *JournalofOrganizationalBehavior*, 10(Apri1): 3558.
- Sedarmayanti, 2009. *Pengembangan Kepribadian Pegawai*. Bandung: Mandar Maju.
- Sevilla, Consuello, et.al, 1993, *Pengantar Metode Penelitian*, Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Simamora, Henry. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN
- Stolovitch, Harold D., andKeeps, Erica J., 1992, *Handbookof Human Performance Technology A ComprehensiveGuideforAnalysisandSolving Performance Problem in Organizations*.
- Sudjana. (2000). “*Metode Statistika*”. Bandung: Tarsito.
- SuharsimiArikunto. (2002). “*Prosedur Penelitian*”. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sumertama, I.W. (2016) “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Water Park Seririt Singaraja Tahun 2014-2015*”, *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)*, 7(2), p.10.