

Hubungan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Bess Finance Kota Metro

Rocky Nanto¹

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Syariah Alifa Pringsewu, Indonesia

Wiwik Wimbawani²

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Syariah Alifa Pringsewu, Indonesia

M. Abdullah Umar³

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Syariah Alifa Pringsewu, Indonesia

JOURNAL OF
INTERDISCIPLINARY
SCIENCE AND EDUCATION
©The Author(s) 2023

Corresponding Author: Rocky Nanto

E-mail: rocky.nanto@sties-alifa.ac.id

Abstract:

Customer satisfaction is a crucial element in the financial industry that affects customer loyalty. This study aims to examine the relationship between employee performance and customer satisfaction at PT Bess Finance Metro City. Involving qualitative and quantitative analysis techniques, this field research examined the independent variable (employee performance) and the dependent variable (customer satisfaction). Through an explanatory survey of 62 customers, data was processed to evaluate employee performance and customer satisfaction. Results showed a significant relationship between employee performance and customer satisfaction. Data collected from consumer respondents showed that there was a male dominance in the respondents, with the majority of BPKB motorcycle collateral users in the age range of 30 to 39 years. The frequency distribution of employee performance indicated the highest score in the 38 to 41 score range, while the lowest score was in the 50 to 53 range. Through Spearman Rank correlation analysis, a significant relationship was found between employee performance and customer satisfaction. The conclusion of this study confirms the positive relationship between employee performance and customer satisfaction. The higher the employee performance, the higher the level of customer satisfaction. The implication of this study shows the need for training and guidance for employees of PT Bess Finance Metro City to improve their performance in serving customers. This study provides limited insight into the population and sample at PT. Bess Finance Metro City, with the hope that it can be a source of development for further research.

Keywords: *Customer Satisfaction; Employee Performance; Multifinance*

Pendahuluan

Kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan dan badan usaha khususnya di bidang keuangan. Kepuasan konsumen berhubungan dengan loyalitas konsumen. Perkembangan global dan kondisi perekonomian yang sangat kompetitif menuntut organisasi dan pelaku ekonomi untuk melakukan perubahan agar dapat beradaptasi dengan perkembangan

lingkungan. Perusahaan yang mampu bertahan dalam kondisi tersebut adalah perusahaan yang berdaya saing dalam bidang usahanya. Hal ini juga berlaku pada PT. Bess Finance Kota Metro merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang multifinance yang berlokasi di Jalan Letjend Alamasyah Ratu Prawira Negara Nomor 26 Kota Metro Lampung.

Selama ini banyak perusahaan yang bergerak di bidang keuangan yang hanya fokus pada fungsi pendidikan yaitu pengembangan ilmu pengetahuan, dan kurang memperhatikan kualitas pelayanan, termasuk keterampilan kerja karyawannya. Kemampuan pelayanan pelanggan merupakan salah satu aspek kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

Kepuasan konsumen tidak mengenal batas, sehingga pelayanan yang memenuhi standar yang berlaku seringkali tidak ada di mata konsumen. Keluhan terjadi ketika pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, keluhan dan saran yang diterima dari konsumen dijadikan sebagai bentuk review untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Layanan berkualitas kesuksesan PT. Bess Finance Kota Metro terutama ditentukan oleh kepuasan pelanggan. Produk dan layanan PT. Bess Finance Kota Metro bagi konsumen mencerminkan kinerja sumber daya manusia.

Sebagai salah satu pelaksana langsung dalam proses kegiatan organisasi, pegawai perlu memahami perannya dengan baik dan melaksanakannya dengan baik agar tercipta motivasi kerja sekaligus meningkatkan kinerja pegawai. Di bawah ini data sasaran kinerja karyawan PT. Bess Finance Kota Metro dalam 8 bulan terakhir seperti terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Penyelesaian Pelayanan Oleh Karyawan PT. Bess Finance Kota Metro

No.	Bulan	Layanan			
		Jumlah layanan yang harus diselesaikan	Jumlah layanan yang dapat diselesaikan tepat waktu	Jumlah layanan yang terlambat diselesaikan	Jumlah layanan yang tidak dapat diselesaikan
1	Februari	250	164	52	34
2	Maret	252	170	60	22
3	April	251	158	58	34
4	Mei	250	161	47	42
5	Juni	253	169	70	14
6	Juli	200	146	31	23
7	Agustus	205	157	25	23
8	September	250	160	56	34

Sumber : Data yang diolah PT. Bess Finance Kota Metro Tahun 2023

Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah delivery yang dijadwalkan selesai pada bulan Februari sebanyak 250, namun hanya 164 yang selesai, 52 tertunda, dan 34 tidak selesai.

Jumlah layanan yang dijadwalkan selesai pada Maret sebanyak 252 layanan, namun yang selesai hanya 170 layanan, penundaan 60 layanan, dan 22 layanan tidak selesai. Jumlah layanan yang dijadwalkan selesai pada April sebanyak 251 layanan, namun yang selesai hanya 158 layanan, penundaan 58 layanan, dan tidak selesai 34 layanan. Jumlah pelayanan yang dijadwalkan selesai pada Mei sebanyak 250, namun yang selesai hanya 161, tertunda 47, dan tidak selesai 42. Jumlah

pelayanan yang dijadwalkan selesai pada bulan Juni sebanyak 253, namun yang selesai hanya 169, 70 tertunda, dan 14 tidak selesai. Jumlah layanan yang dijadwalkan selesai pada Juli sebanyak 200 layanan, namun yang selesai hanya 146 layanan, penundaan 31 layanan, dan 23 layanan tidak selesai. Jumlah pelayanan yang dijadwalkan selesai pada Agustus sebanyak 205, namun yang selesai hanya 157, tertunda 25, dan tidak selesai 23. Jumlah pelayanan yang dijadwalkan selesai pada September sebanyak 250, namun yang selesai hanya 160, penundaan 56, dan tidak selesai 34.

Dapat disimpulkan bahwa hasil pelayanan karyawan terhadap konsumen belum sesuai dengan harapan pihak PT. Bess Finance Kota Metro. Tujuan yang diinginkan oleh PT. Bess Finance Kota Metro tidak dapat mengatasi realisasi keberhasilannya. Kendala utama terletak pada keterampilan di bidang kerja yang perlu lebih ditingkatkan. Keandalan penyedia layanan diperhitungkan saat menentukan kepuasan konsumen. Hal ini dinyatakan dalam keandalan yang dinyatakan dalam bentuk kecepatan layanan, keterampilan karyawan, dan keandalan dukungan pelanggan.

Banyak sekali permasalahan PT. Bess Finance Kota Metro. Konsumen menuntut kualitas layanan tingkat tertinggi. Oleh karena itu, PT. Bess Finance Kota Metro senantiasa berupaya meningkatkan efisiensi seluruh aktivitasnya. Untuk itu PT Bess Finance Kota Metro berusaha menyelesaikan permasalahan kinerja karyawannya. Ini merupakan salah satu inisiatif yang sedang digarap oleh PT. Bess Finance Kota Metro

Memberikan bimbingan dan pelatihan kepada staf untuk meningkatkan kualitas PT. Bess Finance Kota Metro. Dalam menjalankan aktivitas pemberian layanan multifinansial kepada pelanggan, PT. Bess Finance Kota Metro tentunya menghadapi beberapa permasalahan terkait pelayanan kepada konsumen. Permasalahan ini paling sering dihadapi oleh para pegawai, karena pelayanan ini terfokus pada bidang pelayanan pegawai dan memerlukan perhatian pegawai serta penampilan yang menarik.

Permasalahan tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Bess Finance Kota Metro. Dalam menawarkan berbagai layanan keuangan, PT. Bess Finance Kota Metro perlu benar-benar memahami perilaku pelanggan dan memahami apa yang mereka butuhkan dan inginkan. Oleh karena itu, kepuasan konsumen harus terjamin bagi karyawan PT. Bess Finance Kota Metro dapat dicapai dengan meningkatkan dan mengoptimalkan kinerja karyawan.

Metode

Penelitian ini berfokus pada pemecahan masalah yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya dengan menggunakan analisis kualitatif dan kuantitatif. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dan menggunakan gabungan teknik analisis kuantitatif dan kualitatif, yaitu metode menganalisis data secara deskriptif dengan menggunakan angka-angka atau statistik. Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian eksplanatori yang mengkaji dua variabel yang terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat.

Penelitian tersebut berfokus pada kinerja karyawan dan kepuasan konsumen. Kegiatan penelitian ini dilakukan di PT. Bess Finance Kota Metro terletak di Jalan Letjend Alamasyah Ratu Prawira Negara Nomor 26 Kota Metro, Lampung.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei eksplanatori. Penelitian H.A dirancang untuk menjelaskan hubungan sebab akibat antara dua variabel melalui pengujian hipotesis. Metode survei adalah metode penelitian yang dilakukan terhadap populasi besar atau kecil. Namun, karena data yang diselidiki berasal dari sampel populasi ini, maka peristiwa relatif, distribusi, dan hubungan antara variabel sosiologis dan psikologis dapat ditentukan.

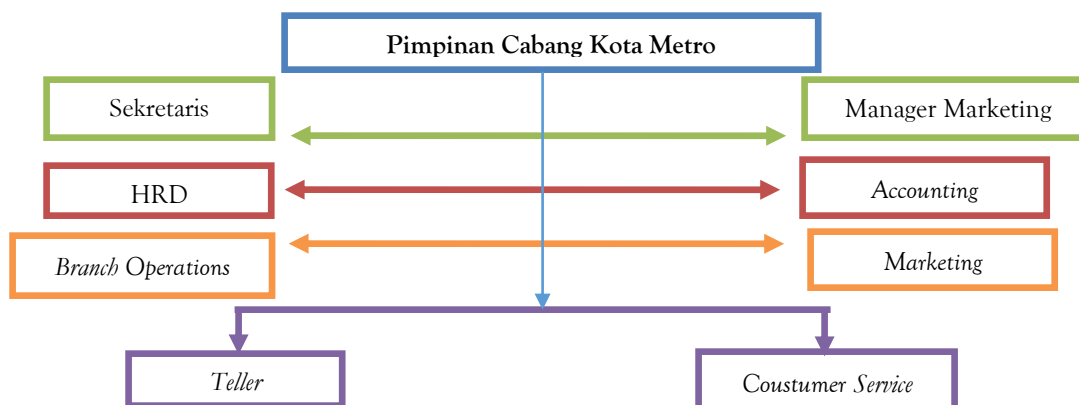
Hasil dan Diskusi

PT. Bentara Synergies Multifinance atau PT. Adrindo Executive Finance merupakan suatu perseroan terbatas yang didirikan berdasarkan akta Notaris Esther Daniar Iskandar SH No. 55 tanggal 8 Januari 1994 dan disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia berdasarkan No.C2-. Ada 4701 HT.01.01.TH. 94 tanggal 12 Maret 1994. Berdasarkan Akta Notaris No. 05, PT Mellyani Noor Shandra SH. tanggal 14 Januari 2008. Adrindo Executive Finance telah melakukan perubahan seluruh anggaran dasarnya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas. Perubahan tersebut salah satunya adalah perubahan nama perusahaan menjadi nama aslinya, PT. Adrindo Executive Finance pindah ke PT. Bentara Sinergi Multifinance atau lebih dikenal dengan PT. Keuangan Terbaik.

Langkah Awal menuju pembiayaan konsumen BESS Finance beroperasi dengan jaringan kantor di Jakarta, Tangerang, Pondok Pinang, Depok, Bekasi, Cikarang dan Serang. Dengan visi menjadi perusahaan multifinance terbaik pilihan konsumen, BESS Finance memiliki jaringan bisnis di wilayah Jakarta, Banten, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Sumatera Selatan, Sumbagat, Sulawesi dan Kalimantan. Kode Etik PT. Bess Finance merupakan panduan nilai dan etika yang mewakili prinsip dan landasan karyawan PT. Bess Finance dalam pelaksanaan dan pemenuhan kewajiban dan tanggung jawabnya terhadap pemangku kepentingan internalnya. Seluruh pegawai Perusahaan atau pihak ketiga yang dipercayakan tugas oleh perusahaan wajib menjaga integritas dalam menjalankan aktivitas Perusahaan. Integritas berarti karyawan jujur, menjunjung tinggi prinsip moral, dan tindakannya konsisten dengan nilai dan prinsip perusahaan.

Dalam melaksanakan ketentuan ini, setiap karyawan perusahaan wajib menjalankan tugasnya dengan jujur, sungguh-sungguh, dan bertanggung jawab sesuai dengan tanggung jawabnya, menghormati dan menjaga nilai-nilai dan kehormatan perusahaan, serta mematuhi persyaratan hukum atau undang-undang tidak melakukan perbuatan melawan hukum. Karyawan kami dilarang terlibat dalam aktivitas ilegal apa pun yang dapat merugikan perusahaan kami, konsumen, atau pihak lain.

Struktur Organisasi PT. Bess Finance Kota Metro



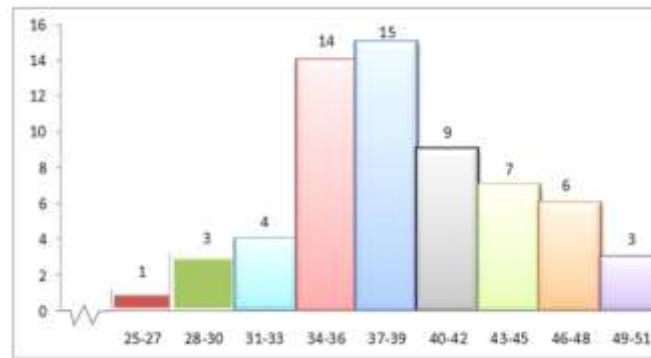
Berdasarkan hasil survey terhadap 62 konsumen kredit dengan Garansi Sepeda Motor BPKB dengan menyebarkan kuesioner survei, Bess Finance Kota Metro mampu memberikan gambaran lengkap tentang responden. Hasil survei memberikan gambaran responden berdasarkan jenis kelamin, usia, masa kerja, dan latar belakang pendidikan terkini. Dapat melihat bahwa jumlah responden laki-laki sangat tinggi, yaitu 33 orang, atau mencakup 53,2% dari total. Responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 29 orang atau 46,8% dari total responden.

Hasil pembahasan di atas menunjukkan bahwa responden PT menyatakan bahwa Bess Finance Kota Metro didominasi oleh laki-laki, bukan perempuan. Sebagian besar responden konsumen kredit menggunakan agunan sepeda BPKB PT. Bess Finance Kota Metro memiliki 23 responden yang berusia antara 30 dan 39 tahun atau 37,1 dari 62 responden. Terdapat 21 responden yang berusia antara 20 dan 29 tahun atau 33,9%. 14 responden berusia antara 40 dan 49 tahun, terhitung 22,6%.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kinerja Karyawan

No.	Kelas Interval	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif %
1	25-27	1	1,6%
2	28-30	3	4,8%
3	31-33	4	6,5%
4	34-36	14	22,6%
5	37-39	15	24,2%
6	40-42	9	14,5%
7	43-45	7	11,3%
8	46-48	6	9,7%
9	49-51	3	4,8%
Jumlah		62	100%

Distribusi frekuensi skor variabel kinerja pegawai (X) tertinggi adalah 37 sampai 39 dari 15 (24,2%), skor terendah 25-27 adalah 1 (1,6%).



Data variabel kinerja pegawai diperoleh dari hasil tanggapan responden terhadap instrumen yang terdiri dari 20 pertanyaan yang skornya berdasarkan metode penilaian skala likert dengan nilai tertimbang 1 sampai dengan 5. Kisaran skor teoritis adalah 10-90 dan kisaran skor empiris adalah 30-53. Rata-rata 39,9, median 39, modus 37, varians 24,65, dan simpangan baku 4,9.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kinerja Karyawan

No.	Kelas Interval	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif %
1	30-33	5	8,1%
2	34-37	16	25,8%
3	38-41	23	37,1%
4	42-45	9	14,5%
5	46-49	6	9,7%
6	50-53	3	4,8%
Jumlah		62	100%

Distribusi frekuensi nilai variabel kinerja pegawai (X) yang paling tinggi adalah nilai antara 38 dan 41 dari 23 (37,1%). Skor terendah adalah 50-53 dari 3 (4,8%).

Tabel 4. Rank Spearman

No	(X)	(Y)	X	Y	Bi	Bi ²	No	(X)	(Y)	X	Y	Bi	Bi ²
1	33	40	55	23	32	1024	32	38	40	30	23	7	49
2	47	47	6	7	-1	1	33	37	37	35	42	-7	49
3	38	41	30	19	11	121	34	37	37	35	42	-7	49
4	44	44	13	12	1	1	35	34	35	52	55	-3	9
5	45	45	10	10	0	0	36	41	41	19	19	0	0
6	37	41	35	19	16	256	37	35	40	48	23	25	625
7	45	45	10	10	0	0	38	38	42	30	16	14	196
8	40	40	23	23	0	0	39	41	42	19	16	3	9
9	49	54	2	1	1	1	40	36	36	41	50	-9	81
10	41	38	19	38	-19	361	41	47	48	6	4	2	4
11	35	35	48	55	-7	49	42	36	36	41	50	-9	81
12	44	44	13	12	1	1	43	40	40	23	23	0	0
13	30	31	59	59	0	0	44	36	36	41	50	-9	81
14	45	39	10	31	-21	441	45	30	30	59	61	-2	4
15	51	48	1	4	-3	9	46	28	30	61	61	0	0

16	46	43	8	15	-7	49	47	40	42	23	16	7	49
17	48	46	4	9	-5	25	48	37	40	35	23	12	144
18	49	50	2	2	0	0	49	39	40	26	23	3	9
19	35	37	48	42	6	36	50	42	39	17	31	-14	196
20	34	34	52	57	-5	25	51	42	39	17	31	-14	196
21	35	37	48	42	6	36	52	43	38	15	38	-23	529
22	46	47	8	7	1	1	53	39	39	26	31	-5	25
23	43	44	15	12	3	9	54	38	40	30	23	7	49
24	36	36	41	50	-9	81	55	37	37	35	42	-7	49
25	36	38	41	38	3	9	56	33	37	55	42	13	169
26	36	37	41	42	-1	1	57	36	39	41	31	10	100
27	39	41	26	19	7	49	58	48	48	4	4	0	0
28	32	32	58	58	0	0	59	38	38	30	38	-8	64
29	26	31	62	59	3	9	60	37	37	35	42	-7	49
30	34	36	52	50	2	4	61	41	50	19	2	17	289
31	39	39	26	31	-5	25	62	33	39	55	31	24	576
Jumlah												30	6354

Harga b_i^2 yang diperoleh dari perhitungan pada kolom terakhir tabel kemudian dimasukkan ke dalam rumus korelasi Spearman Rank :

$$\rho = \frac{1 - \frac{6.6354}{30(30^2-1)}}{1 - \frac{38124}{30(899)}} = 0,41$$

Untuk menafsirkannya, Anda perlu membandingkan angka ini dengan tabel nilai rho (yaitu rho). Dari tabel terlihat bahwa untuk $n = 62$ dengan derajat kesalahan 5% diperoleh nilai 0,250, dan untuk 1% = 0,326. Hasil ρ hitung lebih besar dari ρ tabel. Derajat kesalahannya sebesar 5% atau $0,41 > 0,250$. $Z_{hit} = 3,20$, $Z_{tab} = 1,65$, $Z_h Z_t = \text{Tolak } H_c$, $Z_h \leq Z_t = \text{Terima } H_c$, $Z_{hit} = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{1}{n-1}}}$, $Z_{hit} = \frac{0,41}{\sqrt{\frac{1}{62-1}}}$, $Z_{hit} = 3,20$.

Berasarkan hasil perhitungan menggunakan Z_{hitung} diperoleh nilai 3,20 dan Z_{tabel} 1,65, sehingga nilai $Z_{hitung} > \text{nilai } Z_{tabel}$ yang didapat dari taraf signifikansi (Z)= 5% ($\alpha=0,05$).

Terdapat hubungan yang nyata atau signifikan antara kinerja karyawan (X) dengan kepuasan pelanggan (Y). Dalam hal ini hipotesis nol (H_0) adalah tidak terdapat hubungan antara variabel karyawan (X) dengan kepuasan konsumen (Y). Hipotesis alternatif (H_a) yaitu terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel karyawan (X) dengan kepuasan konsumen (Y). Oleh karena itu hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Dengan kata lain variabel kinerja karyawan mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan perhitungan SPSS diperoleh hasil $\text{sig} < 0,05$ atau 0,000

Kesimpulan

Ada hubungan positif antara kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan. Artinya semakin tinggi kinerja karyawan maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen. Sebaliknya, semakin rendah kinerja karyawan maka semakin rendah pula tingkat kepuasan konsumen. Hasil tersebut menjelaskan bahwa semakin hasil yang diperoleh seseorang atau sekelompok orang dinilai dari segi kualitas, kuantitas, kecepatan, efektivitas dan kemandirian, maka manfaat suatu produk dianggap tepat dan mempunyai harapan pelanggan yang semakin tinggi, meningkatkan minat untuk kembali dan meningkatkan kemauan konsumen untuk merekomendasikan kepada orang lain.

Kepuasan konsumen merupakan evaluasi pasca pembelian atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakannya dengan harapannya. Dalam konsep kepuasan konsumen, ada dua faktor yang mempengaruhi: harapan dan kinerja. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat suatu produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan, dengan minat untuk kembali, merasa puas dan bersedia merekomendasikan yang lain.

Terdapat hubungan yang nyata atau signifikan antara kinerja karyawan dengan kepuasan pelanggan. Dalam hal ini hipotesis nolnya adalah tidak terdapat hubungan antara variabel karyawan dengan kepuasan konsumen. Hipotesis alternatifnya adalah terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel karyawan dengan kepuasan konsumen. Oleh karena itu, hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima. Dengan kata lain variabel kinerja karyawan mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan perhitungan diperoleh hasil bahwa kinerja karyawan mempunyai hubungan yang nyata dan bermakna terhadap kepuasan pelanggan.

PT. Bess Finance Kota Metro akan dapat memberikan pelatihan dan bimbingan kepada karyawan dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam bekerja dan melayani konsumen. Sehingga konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian ini, peneliti mengukur kinerja karyawan ditinjau dari kepuasan pelanggan

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat mengembangkan aspek lain dan menjadikan penelitian ini sebagai sumber penelitian untuk penelitian selanjutnya.

Daftar Pustaka

- Ambar Teguh Sulistiyani Rosidah. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia konsep, Teori dan pengembangan dalam konteks organisasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Anggraeni, Nenny. Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekolah Tinggi Seni Indonesia (STSI) Bandung. ISSN 1412-565X. E-journal <https://www.yumpu.com/id/document/read/37062963/pengaruh-kemampuan-dan-motivasi-terhadap-kinerja-jurnal-upi>
- Anto, Dajan. (2006). *Pengantar Metode Statistik*, Jilid 2. Jakarta : LP3 S.

- Anwar dan Erni Masdupi. (2009). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank-Bank BumN Di Kota Kendari. *Jurnal Ekonomi*, Vol 1 No 2 Agustus.
- Arief.(2007). *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang : Bayu Media Publishing.
- Bangun, Wilson. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Erlangga.
- Betty Zelda Siahaan. (2009). *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Konsumen Pegawai Adminitrasi*. Jakarta: Universitas Jakarta.
- Dessler, Gary. (2009). *Manajemen SDM buku 1*. Jakarta : Indeks.
- Endro Sukotjo. (2009). Pengaruh Ketrampilan Kerja Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bank-Bank BUMN. *Jurnal Ekonomi* Vol 9, No 3 Juli.
- Furwanti, Alvi. dkk. (2009). Analisis Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*) Terhadap Pelayanan Hypermart Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi* Vol, 17, No, 2, Agustus.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, Iqbal. (2010). *Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Infrwnsial)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hetami, Adietya Arie. (2008). Pengaruh motivasi, kemampuan dan disiplin terhadap kinerja karyawan pada sebuah persero asuransi. *Jurnal Ekonomidan Bisnis* 6 (2), 66-81.
- Jerry Logahan; Synthia Atas Sari; Dian Marisa. (2012) Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap kepuasan konsumen pada CV. Sandang Gloria Konveksindo. *Jurnal Binus University*.
- Kaswan. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua Belas*. Jakarta: Indeks.
- Luhgiatno. (2006). Pengaruh Motivasi dan Kemampuan Terhadap Kinerja. *Fokus Ekonomi*, Vol 1 No, 1 Hal, 1 – 12.
- Mangkunegara, A,P.(2008). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Mangkuprawira, Sjafri. (2009). *Horison Bisnis, Manajemen dan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Michael T, Matteson. (2008)., *Perilaku Dan Manajemen Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Milman Yusdi. (2010)., *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Moeheriono. (2009). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Ghalia.
- Mustofa, Azis. (2007). *Teori Ekonomi Mikro I*. Malang: Universitas Kanjuruhan.

- M, Sinaga Anggiat dan Sri Hadiati. (2007). *Pemberdayaan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Lembaga Administarsi Negara Republik Indonesia.
- Rivai, Veithzal, dkk. (2008). *Performance Appraisal , Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rivai, Veitzal & Ella Jauvani Sagala. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins SP, dan Judge. (2007). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Santoso, Singgih. (2012). *Paduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Sedarmayanti. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sendow. (2007). *Pengukuran Kinerja Karyawan*. Jakarta: Gunung Agung.
- Sendow, J., & Mekel, P. A. (2015). *Pengaruh Perekrutan, Motivasi dan Pelatihan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Siagian, P., & Sondang. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2012). *Kinerja Pegawai*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Soekidjo Notoatmojo. (2009). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rieneka Cipta.
- Sudarwan, Danim. (2008). *Transformasi Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiono. (2007). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: AlfaBeta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Hadi. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2008). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.