

Reward Dan Punishment Berpengaruh Terhadap Kualitas Kerja Pegawai

Isyana Emita^{1,*}, Kurniawan Prambudi Utomo¹

¹ Sistem Informasi; Universitas Bina Sarana Informatika; Jl. Raya Kaliabang No.8 Bekasi; telp/fax: 021- 8242 5638; e-mail: isyana.iea@bsi.ac.id, kurniawan.kpu@bsi.ac.id

* Korespondensi: e-mail: isyana.iea@bsi.ac.id

Diterima: 4 Maret 2019; Review: 29 April 2019; Disetujui: 3 Juni 2019

Cara citasi: Emita I, Utomo KP. 2019. Reward Dan Punishment Berpengaruh Terhadap Kualitas Kerja Pegawai. Jurnal Administrasi Kantor. 7 (1): 11-20.

Abstrak: Konsep penyalarsan *reward* dan *punishment* sangatlah penting dan harus dijalankan secara bersamaan di kantor kelurahan Marga Mulya Bekasi Timur, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah layanan administrasi ditingkatkan local ini berjalan baik atau masih tidak sesuai harapan, atau terkesan lambat, berbelit, mengiat ini merupakan tanggungjawab pemimpin didaerah, penelitian ini dilakukan dari bulan Januari–Maret 2018, dengan menggunakan metode kuantitatif adapun populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai sebanyak 90 pegawai, namun dalam penelitian ini yaitu seluruh pegawai yaitu sejumlah polulasi dengan menggunakan sample jenuh dengan mengolah data, dari penelitian ini dapat diketahui bahwa tingkat *reward* pegawai mampu mendorong berprestasi dengan nilai positif sebesar 62%, sedangkan *punishment* pegawai cenderung dihindari walaupun bernilai positif sebesar 0.6% penelitian ini dapat disimpulkan bahwa *reward* dan *punishment* di kantor Kelurahan Marga Mulya Bekasi Timur telah berjalan sesuai harapan sehingga perlu dipertahankan guna menjaga kualitas pelayanan publik di Bekasi Timur.

Kata kunci: Kualitas, *punishment*, *reward*.

Abstract: The concept of alignment of reward and punishment is very important and must be carried out simultaneously at the Marga Mulya, East Bekasi urban office, this study was conducted to find out whether the administrative services at the local level are running well or not as expected, or seem slow, complicated, meaning this is the leader's responsibility in the area, this research was conducted from January to March 2018, using a quantitative method as for the population used in this study were all employees as many as 90 employees, but in this study all employees namely a number of pollulations using saturated samples by processing data, from research It can be seen that the employee reward level is able to encourage achievement with a positive value of 62%, while the punishment of employees tends to be avoided even though the positive value is 0.6%. This study can be concluded that reward and punishment in the North Bekasi District Office has been running as expected so it needs to be maintained in order to maintain the quality of public services in East Bekasi.

Keyword: Quality, *punishment*, *reward*.

1. Pendahuluan

Sumber daya manusia manusia sangatlah penting dalam membangun peradaban karena keberlangsungan kehidupan dipengaruhi kemampuan dan kompetensi untuk menjadi lebih baik oleh karena itu sumber daya manusia merupakan aset yang sangat berharga dan memegang peranan penting bagi didalam perusahaan maupun lembaga pemerintahan, karena tanpa konsep pembangunan manusia segala sumber daya kurang

maksimal mencapai suatu target bahkan tidak akan bermanfaat karena sumber daya manusia yang mampu menggerakkan, mengembangkan dan menentukan kelancaran kegiatan suatu bisnis di sebuah perusahaan. ironisnya manusia saat ini dipandang hanya sebagai alat produksi, yang menggerakkan setiap mesin operasi produksi seharusnya kekuatan atau sumber daya ini yang dimanfaatkan sebagai sumber paling utama dalam keberhasilan mencapai tujuan suatu bisnis disuatu organisasi, *reward* merupakan usaha menumbuhkan perasaan diterima (diakui) di lingkungan kerja, yang menyentuh aspek kompensasi dan aspek hubungan antara para pekerja yang satu dengan yang lainnya [Nawawi dalam Febrianti, 2014]. Hal ini sesuai bahwa kinerja merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan [Tjiptono dalam Riyanto, 2018]. Secara umum terdapat tiga jenis *reward* atau kompensasi, yaitu *reward* langsung yaitu penghargaan atau ganjaran yang disebut gaji atau upah, yang dibayar secara tetap berdasarkan tenggang waktu yang ditetapkan organisasi [Sinambela, 2016]. Umumnya adalah setiap bulan, meskipun ada juga organisasi khususnya disektor swasta memberikannya dua kali dalam sebulan, Kualitas pegawai akan meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat baik di mata kontituen, sehingga akan dapat meningkatkan kesejahteraan pegawainya, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja layanan atau jasa dan hasil yang dirasakan dengan harapan masyarakat [Wijayanti 2017], dengan metode pemberian penghargaan berupa tunjangan atau *reward* dan *punishment* ini dipandang efektif bagi setiap lembaga pemerintah yang sedang melakukan *survive* pembangunan kedepan, definisi lain tentang kualitas menyatakan bahwa kualitas adalah keseluruhan corak dan karakteristik dalam sebuah produk atau jasa yang menunjang kemampuan untuk memuaskan pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung [Juran dalam Sunyoto and Susanti, 2015] [Kotler dalam Suryati, 2015]. Dalam hal pelayanan publik sangat ditekankan tentang kualitas yang dapat memberikan pelayanan yang maksimal untuk memenuhi kebutuhannya, maka diperlukan adanya imbalan atau kompensasi sebagai bentuk motivasi yang diberikan kepada pegawai, dengan aturan prinsip penting dalam sistem manajemen kompensasi. *Punishment* adalah sanksi oleh seorang pegawai karena ketidakmampuannya dalam mengerjakan atau melaksanakan pekerjaan sesuai dengan yang diperintahkan [Manullang, 2009]. Perilaku setiap pegawai dalam menjalankan tugas yang dibebankan

individu pada dasarnya berorientasi pada tujuan yang ingin dicapai dari standar yang ditetapkan organisasi dan umumnya dijalankan dengan berorientasi hasil, dalam bekerja pegawai hendaknya diikuti dengan semangat dan motivasi yang baik dalam bekerja hal tersebut merupakan sebuah ciri perilaku atau budaya yang diterapkan disetiap lini organisasi pemerintahan baik ditingkat kelurahan, kecamatan sampai tertinggi. Dengan kata lain, perilaku individu atau pegawai pada umumnya mempunyai dan didorong oleh keinginan untuk merealisasikan tujuan perusahaan atau organisasi, dengan motivasi seseorang sehingga menimbulkan pengaruh perilaku orang yang bersangkutan untuk bekerja dengan baik dan tuntas [Subariyanti, 2017]. Setiap pekerjaan yang dibebankan pada seorang pegawai adalah sesuai dengan ketentuan yang ditegaskan bagi pegawai adalah sesuatu yang tidak diharapkan atau disenangi oleh pegawai sebagai bentuk penghukuman atau merendahkan derajat karena suatu kesalahan oleh karena itu hal ini sangatlah penting bahwa setiap pemerintahan dituntut harus mampu membuat kebijakan yang sejuk dan merangkul semua pihak sehingga keberlangsungan tercapainya target pembangunan dan menghasilkan target pembangunan sarana maupun prasarana yang berkualitas tetap terjaga [Utomo, 2016].

Beberapa wawancara penulis dengan masyarakat yang pernah berhubungan langsung pada kantor Kelurahan Marga Mulya Bekasi Timur Pemerintah Kota Bekasi dalam bulan Januari sampai Maret 2018, sehingga muncul dugaan bahwa kantor Kelurahan Marga Mulya Bekasi Timur memiliki kualitas kerja yang kurang sesuai dalam penerapannya dan relatif kurang efisien baik secara fasilitas pengelolaan tempat parkir yang kurang jika dipandang dari segi keamanan, layanan administrasi masyarakat yang terlihat panjang mengantri, dapat diperkirakan tiga sampai dengan empat jam bahkan dapat memakan waktu sehari-hari dalam hal mengurus administrasi warga, belum lagi masalah antri loket, pegawai yang belum bersahabat secara keseluruhan, penulis menduga permasalahan tersebut terkait operasional pemerintahan dan sumber daya pegawai yang berhubungan langsung dengan *reward* dan *punishment*, namun disisi lain dalam wawancara dengan beberapa petugas, penulis mendapat tanggapan menarik, yaitu pegawai telah melakukan kualitas kerja petugas dengan cepat, fasilitas sarana dan prasarana yang memadai, tingkat kebersihan kantor yang terjaga, oleh karena itu penulis perlu melakukan penelitian tentang *reward* dan *punishment* organisasi dikantor kelurahan Marga Mulya Bekasi Timur ini untuk terciptanya konsep pelayanan yang

terpadu dan sinkron baik pegawai dan masyarakat sehingga tercipta pelayanan yang baik dan berbasis pelayanan prima.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yang dilakukan dengan menjawab masalah yang dirumuskan dalam kalimat pernyataan menggunakan metode *survei* dimana data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner ini merupakan persepsi dari responden dalam menganalisa yang kemudian dirumuskan dalam hubungan-hubungan fungsional kemudian mengolah data dan informasi yang telah diperoleh kedalam bentuk uraian kalimat. Penelitian kuantitatif adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumusan tertentu [Ghozali, 2013]. Adapun populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai sebanyak 90 pegawai, namun dalam penelitian ini yaitu seluruh pegawai yaitu sejumlah populasi dengan menggunakan sample jenuh, yaitu mengambil responden sebanyak populasi responden, hal ini sesuai dengan pengertian yaitu sampling jenuh (penarikan sampel dengan mengambil semua anggota populasi digunakan sebagai sampel yaitu pengambilan sampel dari populasi secara keseluruhan tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi dan setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel dan penulis menggunakan seluruh karyawan tersebut sebagai responden dengan menggunakan analisa data yang memakai analisis regresi berganda dengan SPSS serta skala *likert* bahwa dengan analisis kuantitatif, dengan waktu penelitian bulan Januari-Maret 2018, adapun alat analisis kuesioner dengan menggunakan uji validitas dan realibilitas dan menggunakan rumus regresi berganda untuk mengetahui persamaanya, adapun rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

Y = Kualitas Kinerja Pegawai

a = Konstanta Regresi

b₁, b₂ = Koefisien Regresi

X₁ = Reward

X₂ = Punishment

e = Error

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen, penulis menggunakan analisis dengan SPSS, untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel, besarnya df dapat dihitung $90-2$ atau $df = 88$ dengan alpha 0.05 didapat r tabel 0.3610, jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid [Ghozali, 2013].

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu instrumen penelitian (kuesioner). Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan r hitung dengan tabel. Nilai r hitung merupakan hasil korelasi jawaban responden pada masing-masing pernyataan disetiap variabel yang di analisis dengan besarnya r tabel dengan taraf kesalahan 0.05 atau 5% adalah 0.361, adapun hasil validitas pada tabel 1:

Tabel 1. Hasil Varibel *Reward*.

Variabel	Pernyataan	Nilai r-hitung	Nilai r-tabel	Keterangan
Pemberian <i>Reward</i>	R1	0.384	0.361	Valid
	R2	0.383		
	R3	0.431		
	R4	0.572		
	R5	0.387		
	R6	0.524		
	R7	0.461		
<i>Punishment</i>	P1	0.424		
	P2	0.491		
	P3	0.473		
	P4	0.621		
	P5	0.540		
Kualitas Kinerja	KK1	0.428		
	KK2	0.525		
	KK3	0.428		
	KK4	0.669		
	KK5	0.450		
	KK6	0.415		
	KK7	0.544		
	KK8	0.645		
	KK9	0.613		
	KK10	0.457		

Sumber: Hasil Penelitian (2018).

Dari tabel 1 dapat lihat nilai sig menunjukkan angka r hitung lebih besar dari nilai r tabel maka dapat dikatakan semua data bersifat valid.

3.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas atau kehandalan merupakan sebuah alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel tersebut. Uji reliabilitas dapat dilakukan setelah seluruh butir instrumen telah dipastikan valid. Menguji reliabilitas dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menunjukkan tingkat reliabilitas konsisten internal, Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *alpha cronbach's* berdasarkan skala 0 sampai 1, adapun hasil reliabilitas pada tabel 2:

Tabel 2. Uji Reliabilitas Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.

Variabel	Jumlah (item)	Cronbach Alpha	Nilai t-Tabel	Keterangan
<i>Reward</i>	7	0,790	0.60	Reliabel
<i>Punishment</i>	5	0,809		
Kualitas Kinerja	10	0,829		

Sumber: Hasil Penelitian (2018).

Dari tabel 2 dapat diketahui bahwa masing-masing variabel yang terdiri dari *reward*, *punishment* dan kualitas kinerja memiliki *cronbach alpha* > 0.6 dengan demikian semua variabel dikatakan reliabel.

3.3. Analisis Regresi Linear Berganda

Penelitian ini akan menggunakan uji regresi dan uji asumsi klasik dalam mengatasi permasalahan data, dalam uji asumsi klasik terdapat uji normalitas, uji *multikolinieritas* dan uji *heterokedastisitas* dan uji *autokorelasi*, berikut hasil olahan penelitian ini digunakan untuk melihat pengaruh *reward* dan *punishment* terhadap kualitas kinerja petugas Kelurahan Marga Mulya Bekasi Timur, seperti pada tabel 3:

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Berganda

Model	Unstandarized Coeficients		Standarized Coeficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlation	
	B	Std.Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial
(Constant)	26.192	4.703		5.569	.000	16.843	35.541		
<i>Reward</i>	.626	.105	.593	5.966	.000	.417	.834	.539	.539
<i>Punishment</i>	.006	.149	.003	.037	.970	-.290	.301	.004	.003

a. Dependent Variable: KUALITAS

Sumber: Hasil Penelitian (2018).

Dari tabel 3, dapat dirumuskan suatu persamaan yang menggambarkan hubungan pengaruh *reward* dan *punishment* terhadap kualitas kinerja petugas Kelurahan Marga Mulya Bekasi Timur sebagai berikut $Y = 26.192 + 0.626X_1 + 0.006X_2 + e$, Berdasarkan persamaan diatas terlihat bahwa koefisien regresi variabel bebas yaitu *reward*, *punishment*, mempunyai nilai positif artinya apabila nilai variabel *reward* dan *punishment* naik maka nilai variabel kualitas kinerja akan mengikuti naik dan sebaliknya. Pada nilai β dalam *unstandardized coefficient* variabel *reward* menunjukkan angka sebesar 0.626 (62.6%), sedangkan nilai β dalam *unstandardized coefficient* variabel *punishment* menunjukkan angka sebesar 0.006 (0.6%), sehingga hal ini perlu mendapat perhatian lebih jauh dari pihak kantor Kelurahan Marga Mulya Bekasi Timur terkait pemberian *punishment* terhadap pegawai, dengan nilai 0.6% pegawai cenderung tidak menyukai atau pihak terkait mencoba meninjau kembali beberapa *punishment* yang telah diterapkan. Gambar 5 rekapitulasi analisis R dan R Square:

Tabel 4. Rekapitulasi Analisis R dan R square.

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std.Error of The Estimate</i>
1	.539 ^a	.920	.274	2.159

a. Predictors: (Constant), PUNISHMENT, REWARD

b. Dependent Variable: KUALITAS

Sumber: Hasil Penelitian (2018).

Adapun interpretasi tabel 4 mampu menunjukkan nilai yang kuat antara variabel satu dengan lainnya. R-square sebesar 0.920 yang berarti 92 % menunjukkan *reward* dan *punishment* terhadap kualitas kerja mampu menjelaskan antar variabel terkait dan mempunyai nilai yang cukup tinggi yaitu mendekati 100%, sedangkan sisa nilainya adalah 8 % yang dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

3.4. Analisis Hubungan antara *Reward* dengan Kualitas Kinerja Pegawai

Pemberian penghargaan atau *reward* kepada pegawai yang berprestasi atas nilai dan manfaat dari hasil kerja prestasinya akan memberikan motivasi dan dapat *mengendores* para pegawai untuk lebih meningkatkan semangat dalam bekerja serta meningkatkan produktifitasnya dan bekerja. Dalam rangka mencapai tujuan organisasi *reward* berfungsi sebagai motor penggerak dari berbagai sumber daya yang ada. Para

bawahan atau pegawai adalah salah satu sumber daya organisasi yang penting, karena ditangan merekalah roda organisasi bergerak maju dan mundurnya sedangkan kualitas kinerja merupakan tingkat keberhasilan pegawai dalam melakukan suatu pekerjaan, dimana keberhasilan yang optimal akan dapat dicapai jika pegawai diberi wewenang dan tanggung jawab serta adanya keadilan terhadap pegawai, dengan hasil penelitian statistik bahwa nilai β dalam *unstandardized coefficient* variabel *reward* menunjukkan angka sebesar 0.626 (62.6%) yang berarti *reward* terdapat dapat diduga terjadi hubungan yang kuat atau ada pengaruh *reward* terhadap kualitas kinerja pegawai.

3.5. Hubungan antara *Punishment* dengan Kualitas Kinerja Pegawai

Pemberian *punishment* bagi pegawai di kantor Kelurahan Marga Mulya Bekasi Timur adalah sesuatu yang tidak diharapkan, hal tersebut sebagai bentuk penghukuman atau merendahkan derajat karena suatu kesalahan yang telah diperbuat adapun metode penerapan ini untuk menghasilkan efek jera sehingga tidak akan melakukan perbuatan yang merugikan operasional perusahaan, dengan hasil penelitian statistik bahwa nilai β dalam *unstandardized coefficient* variabel *reward* menunjukkan angka sebesar 0.006 atau 0.6% hal ini berarti pegawai kantor Kelurahan Marga Mulya Bekasi Timur berusaha menghindari *punishment* tersebut, oleh karena itu kualitas kinerja pegawai perlu diimplementasikan dengan benar dan bekerja menuju prestasi pribadi yang optimal untuk mendapatkan manfaat (*reward*), dengan demikian dapat diduga bahwa terdapat hubungan atau pengaruh *punishment* terhadap kualitas kinerja pegawai.

3.6. Pengaruh Variabel *Reward* dan Variabel *Punishment* terhadap Kualitas Kinerja

Memperhatikan bahwa banyak upaya yang dapat meningkatkan kualitas kinerja pegawai, pada kesempatan ini peneliti mencoba mengamati fenomena yang berkembang bahwa faktor *reward* sebagai pendorong dapat dipengaruhi oleh peningkatan kualitas kinerja pegawai pada factor *punishment* berdasarkan hasil penelitian ternyata kedua variable tersebut secara simultan mampu memberikan kontribusi yang relatif besar dan signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai. Hal ini ditunjukkan hubungan pengaruh *reward* dan *punishment* terhadap kualitas kinerja petugas Kelurahan Marga Mulya Bekasi Timur sebagai berikut $Y = 26.192 + 0.626X_1 + 0.006X_2 + e$, Berdasarkan

persamaan diatas terlihat bahwa koefisien regresi variabel bebas yaitu *reward*, *punishment*, mempunyai nilai positif dan $R = 0.539$ mempunyai artinya bahwa variabel bebas yaitu *reward* dan *punishment* terhadap kualitas kerja yang diamati mempunyai hubungan yang kuat dan signifikan dengan variabel terikatnya yaitu kualitas kerja pegawai kantor Kelurahan Bekasi Timur, dan *R-square* sebesar 0.920 yang berarti 92 % menunjukkan *reward* dan *punishment* terhadap kualitas kerja mampu menjelaskan antar variabel terkait dan mempunyai nilai yang cukup tinggi yaitu mendekati 100, maka kesimpulan yang diperoleh ada pengaruh antara *reward* dan *punishment* terhadap kualitas kerja mempunyai hubungan yang kuat karena positif pada masyarakat Kelurahan Marga Mulya Bekasi Timur.

4. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan analisis yang telah dilakukan terhadap pegawai kantor Kelurahan Marga Mulya Bekasi Timur, maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan data-data yang telah tersedia, bahwanya *reward* dan *punishment* merupakan sebuah penunjang dari cara kerja untuk mendukung target dan kerja sebuah organisasi sehingga setiap kerja yang dihasilkan dapat terukur dan jelas akan menghasilkan sebuah keefektifan kerja, dalam memberikan gambaran mengenai pelaksanaan *reward* dan *punishment* terhadap kinerja pegawai dilokasi tempat penelitian dalam pelaksanaan *reward* yang diterima oleh pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Pegawai merasa senang apabila segala prestasinya mendapat apresiasi dan perhatian serta dihargai oleh organisasi, maka semakin tinggi pemberian *reward* yang diterima oleh pegawai, maka akan berdampak baik pada kinerja pegawai dan kinerja pegawai juga akan meningkat, sedangkan dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa *punishment* berpengaruh terhadap kualitas kinerja pegawai kantor Kelurahan Marga Mulya Bekasi Timur namun mempunyai nilai kecil atau rendah di lingkungan kantor Kelurahan. Hasil uji simultan (uji-f) menunjukkan bahwa variabel *reward* dan *punishment* berpengaruh secara simultan terhadap variabel kinerja pegawai. Hal ini sesuai dengan signifikans f hitung yaitu sebesar 17.798 yang lebih besar dari f tabel sebesar 2.420 sedangkan dalam pelaksanaan *reward* yang telah berlaku pada kantor Kelurahan Marga Mulya Bekasi Timur telah diterapkan dengan cukup baik, namun pada penerapannya hendaknya perusahaan atau organisasi dapat lebih tegas

mengenai aturan yang diterapkan, hal tersebut bertujuan agar kedepan dapat menciptakan kedisiplinan dan ketertiban dalam bekerja yang lebih baik serta bagaimana menyediakan fasilitas dan sarana umum yang berkualitas dalam pelayanan dan menampilkan kinerja yang efektif dan efisien di Kota Bekasi dan di Kelurahan Marga Mulya Bekasi Timur.

Referensi

- Febrianti S., Musadieg MA., Prasetya A. 2014. Pengaruh Reward dan Punishment Terhadap Motivasi Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja (Studi pada Karyawan PT. Panin Bank Tbk. Area Mikro Jombang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. 12 (1). 1-9.
- Ghozali I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang (ID): Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Manullang M. 2009. *Dasar-dasar Manajemen Bagi Pimpinan Perusahaan*. Jakarta (ID): Gajah Mada Press.
- Nawawi H. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta (ID): Gajah Mada University Press.
- Riyanto A. 2018. Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ecodemica*. 2(1). 117–124.
- Sinambela. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta (ID): Bumi Aksara
- Subariyanti H. 2017. Hubungan Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PTLR Batan. *Jurnal Ecodemica Bina Sarana Informatika*. 1 (2).
- Sunyoto., Susanti. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta (ID): Caps Penerbit.
- Suryati. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta (ID): Deepublish.
- Utomo KP. 2016. Kepemimpinan Dan Kompensasi Pada Kinerja Pegawai (Studi Kasus PT Indonesia Marine Transportation Jakarta. *Jurnal Administrasi Kantor*. 4 (2). 339–353.
- Wijayanti T. 2017. *Marketing Plan Dalam Bisnis*. Jakarta (ID): PT Alex Media Komputido.