

**PENGARUH PELATIHAN DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA GIANT EKSTRA  
SEMPU SERANG**

Ubay Haki<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas Bina Bangsa, Banten, Indonesia, hakiubay9@gmail.com

**ABSTRACT**

*The aim of the research title was to know whether the training influence and service quality effect to consumer satisfaction in Giant Ekstra Sempu Serang city. The hypothesis test used description quantitative method. The population of this research was consumers who shop at Extra Giants Sempu Serang city by the amount 800 people, in taking the samples using Slovin formula found 89 people. To get the data, this study used observation, distributed questionnaires and interviews. The data analysis technique used for processing the data was likert scaale and was assisted by SPSS 24 tool, therefore from research results could be seen the correlation coefficient value between training grades and service quality on consumer satisfaction was 0,827 (very strong), the coefficient of determination was 0,823 or 82,7%, that described the value of training ( $X_1$ ) and service quality( $X_2$ ) contributed for 82,7% to costumer satisfaction ( $Y$ ), while the remaining of 17,3% was influenced by other variables out of this study. The results of this study showed (1) there was a positive and significant effect the value of training on costumer satisfaction at 3,015, (2) there was a positive and significant influences quality of service to customer satisfaction at 4,485, (3) there was a positive and significant influence of the value of training and simultaneous service quality on customer satisfaction at 205,647*

**Keyword :** *Training, Quality of Service, Customer Satisfaction*

**PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan di bidangnya atau berkualitas, otomatis akan menjadi sebuah harapan bagi sebuah organisasi atau instansi. Hal ini karena sumber daya manusia merupakan salah satu faktor kunci dari suatu organisasi. Kebutuhan

perusahaan akan sumber daya manusia yang handal memang sebuah keharusan, mengingat persaingan usaha semakin terasa iklimnya yaitu saling menunjukkan profesionalitas pekerjaannya, baik pelayanan ataupun servisnya, tak terkecuali usaha-usaha yang bergerak dalam ritel seperti di Kota Serang terus bergeliat. Pertumbuhan usaha retail di Serang terus meningkat tajam semenjak Banten menjadi provinsi tahun 2000, usaha retail dengan ditandai berdirinya mal-mal di Serang sudah pasti membutuhkan tenaga kerja untuk memenuhi kebutuhan organisasinya, biar berjalan sesuai dengan tujuan organisasi yaitu, probabilitas, growth, dan survive. Keinginan yang tertuang dalam tujuan organisasi terus ingin dicapai dengan cara memenuhi kebutuhan tenaga kerja yang handal. Maka dari itu dibutuhkan manajemen personalia yang baik dan bisa beradaptasi untuk mengatasi tantangan – tantangan sumber daya manusia yang ada. Karena di Kota Serang pada saat ini terjadi persaingan antara satu retail dengan ritel lainnya yang semakin maju, sehingga menuntut perusahaan untuk berkembang dan beradaptasi. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk membuat konsumen merasa puas adalah dengan memberikan program pelatihan kepada karyawan dan tentunya meningkatkan kualitas pelayanan pada perusahaan .

Mengatur karyawan merupakan hal yang cukup kompleks, hal tersebut dikarenakan karyawan mempunyai tujuan, harapan, keinginan, dan latar belakang yang berbeda-beda ke dalam organisasi. Adanya beberapa karyawan yang kurang memperoleh pelatihan di Giant Ekstra Sempu Serang sehingga mereka kurang memahami seluk beluk pelaksanaan kerja dengan baik dan kurang memahami informasi dan sasaran yang menjadi harapan dari perusahaan, sehingga kurang melakukan pelayanan secara tepat dan cepat, inilah yang perusahaan harapkan. sedangkan karyawan seringkali melakukan kesalahan dan kekeliruan dalam bekerja dengan kurangnya pelatihan tersebut menimbulkan kualitas pelayanan yang kurang maka dari itu untuk membentuk suatu perusahaan yang berkualitas perlu adanya pelatihan pada karyawan.

Pelatihan kerja atau *training* adalah suatu aktifitas untuk meningkatkan keterampilan karyawan pada sebuah perusahaan bertujuan untuk memperbaiki diri variatif dalam bertingkah laku, sikap yang terpuji, mumpuni dan terampil, dan mempunyai wawasan pengetahuan dari para pegawai atau karyawannya, tentunya sinkron dengans harapan perusahaan yang terkait. Dengan adanya pelatihan karyawan pada supermarket Giant Ekstra Sempu Serang diharapkan bisa menghasilkan tenaga kerja yang berkemampuan tinggi dalam melaksanakan tugasnya. kemampuan atau *skill* pada karyawan baru yang dilatih ini diharapkan mampu untuk bisa melakukan tugasnya saat di tempatkan di gerai-gerai yang telah ditentukan dan memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada konsumen agar mereka merasa puas atas pelayanan yang telah kita berikan.

Permasalahan pada kualitas pelayanan yang terjadi di Giant Ekstra ini adalah kurangnya fasilitas memadai dan etika serta tatakrama terkadang tidak sesuai dengan harapan konsumen. Mutu pelayanan yang disajikan sebuah organisasi akhirnya membuat

kepercayaan masyarakat yang begitu besar, sehingga menimbulkan kepercayaan dari pembeli.

## METODE PENELITIAN

Lembaran kerja dalam bentuk penelitian ini penulis melakukan beberapa langkah untuk mengurai masalah yang ditemukan. Dari masalah yang diperoleh penulis mengumpulkan informasi atau data yang kemudian diinvestigasi dari data-data yang diperoleh harus berkenaan dengan capaian penulis agar menghasilkan sebuah klasifikasi data yang memadai untuk dijadikan sebagai modal pembahasan. Oleh karena merejuk pada bebarapa literature yang ada maka penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan asosiatif.

Terma metode deskriptif dalam beberapa sumber yang penulis ketahui adalah sebuah metode ingin menggambarkan secara jelas dan gamblang tentang sebuah variabel, baik variabel terikat dan variabel bebas membentuk perbandingan mengkorelasikannya dengan variabel lain.

Dalam analisis yang dilakukan akan diperoleh data secara kuantitatif untuk mengukur objek-objek penelitian dalam pembahasan maka kajian ilmiah dapat dihitung dengan menggunakan skala likert yang digambarkan dalam indikator objek-objek penelitian atau lebih dikenal dengan sebutan indikator inilah yang menjadi isi instrumen, dengan model pernyataan. Yang diisi oleh nara sumber.

Artikel ilmiah yang saya tulis ini mengambil poulasi dari konsumen Giant Ekstra Sempu Kota Serang selama satu pekan dengan jumlah sebanyak 800 konsumen. didapatkan sampel sebanyak 89 responden. Sementara untuk menentukan jumlah sampel yang diwakili dari jumlah populasi yang diteliti dengan menggunakan rumus slovin sesuai dengan pendapat **Husein Umar** (2011:78) yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n: jumlah sampel

N: jumlah populasi

e: batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) (10%)

Banyaknya populasi yang diteliti telah ditentukan berjumlah 800 pengunjung Giant dalam waktu 1 hari, dengan ukuran sampel sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= 800 / (1 + 800(0,1)^2) \\ n &= 88,8 \text{ dibulatkan } 89 \end{aligned}$$

Jadi diketahui dari perhitungan untuk mengetahui ukuran sampel dengan tingkat kesalahan 10% adalah 89 responden. Teknik pengambilan sampelnya menggunakan *teknik propability* adalah tehnik memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono (2011:74))

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Uji Normalitas**

Uji normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal. Berikut hasil uji normalitas dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* :

**Tabel 1. Uji Normalitas Data Dengan Kolmogorov-Smirnov**

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.76519514
Most Extreme Differences	Absolute	.068
	Positive	.064
	Negative	-.068
Test Statistic		.068
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

**Uji Multikolinearitas**

Pendeteksian multikolinearitas dapat dilihat melalui nilai *Variance Inflation Factors* (VIF) pada table dibawah ini (model tanpa ln dan Model dengan Ln), Kriteria pengujiannya yaitu apabila nilai VIF < 10 maka tidak terdapat mutikolinearitas diantara variabel independent, dan sebaliknya, Pada tabel ditunjukkan nilai VIF seluruhnya > 10, sehingga asumsi model tersebut mengandung multikolinieritas. Hasil uji Multikolinearitas ditunjukkan oleh hasil output *SPSS 24* seperti gambar di bawah ini :

**Tabel 2. Uji Multikolinearitas**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.055	3.831		1.591	.118		
	Pelatihan	.373	.124	.372	3.015	.003	.132	7.560
	Kualitas	.555	.124	.553	4.485	.000	.132	7.560
	Pelayanan							

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data Hasil Olah SPSS 24

Melihat tabel diatas, maka dapat disimpulkan :

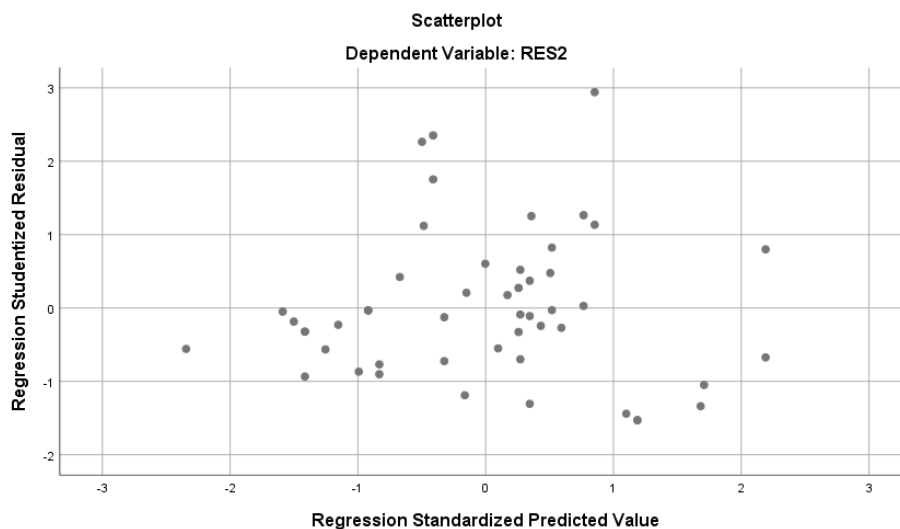
1. Nilai standar error lebih dari 1, yaitu  $X_1 = 0,124$  dan  $X_2 = 0,124$  dimana keduanya kurang dari 1, serta nilai koefesien beta juga kurang dari 1 dimana  $X_1 = 0,372$  dan  $X_2 = 0,553$ . Maka dapat dikatakan bahwa nilai standar error rendah dan multikolinearisasi tidak terdeteksi.
2. Nilai  $X_1 = 0,132$  dan  $X_2 = 0,132$ , sedangkan  $VIF X_1 = 7.560$  dan  $X_2 = 7.560$ . jika nilai VIF kurang dari 10 atau nilai tolerance lebih dari 0,01 maka dapat disimpulkan dengan tegas tidak terdapat masalah multikolineritas.

**Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, disebut homoskedastisitas, sedangkan untuk varians yang berbeda disebut heteroskedastisitas. Ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat dari grafik scatterplot antara nilai prediksi variabel terkait (dependen) yaitu ZPRED dengan nilai residualnya SRESID. Deteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antar SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah di prediksi.

Hasil uji heteroskedastisitas ditunjukkan oleh hasil output SPSS 24 seperti gambar di bawah ini :

**Gambar 1. Scatterplot Uji Heteroskedastisitas**



Dari gambar 1 scatterplot di atas, terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, dan tidak membentuk pola tertentu atau tidak teratur. Hal ini mengindikasikan tidak terjadi Heteroskedastisitas pada model regresi sehingga model regresi layak dipakai.

**Uji Korelasi**

**Tabel 3. Korelasi Berganda**

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.909 <sup>a</sup>	.827	.823	3.51907	.827	205.647	2	86	.000

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Pelayanan\_X2, Pelatihan\_X1

Sumber: Data Hasil Olah SPSS 24

Melihat tabel 1 jika nilai korelasi sebesar 0,909. Analisis korelasi untuk tujuan agar bisa memperoleh informasi keterkaitan antara variabel bebas dan terikat. Dalam hal ini penulis menggunakan software SPSS v 24.

Adapun angka korelasi diperoleh sebesar 0,909, dan berdasarkan kriteria interpretasi koefisien korelasi, nilai korelasi berada direntang 0,80-1,00 artinya ada keterkaitan dengan kategori sangat kuat disbanding dengan pelatihan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

**Uji Regresi Berganda**

Rumus ini dapat memberikan informasi hubungan variabel pelatihan dan kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan konsumen, dengan hasil sebagai berikut :

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

**Tabel 4. Regresi Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.055	3.831		1.581	.118
	Pelatihan_X1	.373	.124	.372	3.015	.003
	Kualitas_Pelayanan_X2	.555	.124	.553	4.485	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Konsumen\_Y

Sumber: Data Hasil Olah SPSS 24

$$Y = 6.055 + 0.373 X_1 + 0.555 X_2 + e$$

Interpretasi dari regresi diatas adalah sebagai berikut:

1. Konstanta (a) ditujukan angka 6.055 maknanya bila nilai X<sub>1</sub> ( Pelatihan ) dan X<sub>2</sub> ( Kualitas Pelayanan ) adalah 0, maka nilai Y ( Kepuasan Konsumen ) yakni yang tertera pada angka beta
2. jika nilai X<sub>1</sub> ( Pelatihan ) dinaikan 1 dan nilai X<sub>2</sub> ( Kualitas Pelayanan ) tetap 0, maka nilai Y ( Kepuasan Konsumen ) bisa meningkat menjadi 0.373 yaitu menjadi 6.055.

3. Jika nilai tetap 0  $X_1$  ( Pelatihan ) dan nilai  $X_2$  ( Kualitas Pelayanan ) dinaikan 1, maka nilai  $Y$  ( Kepuasan Konsumen ) nilainya akan anjlok ke angka 0.555 yaitu menjadi 6.055

**PEMBAHASAN**

**Pengujian Hipotesis**

Berdasarkan olah uji Hipotesis melalui parsial yang memakai aplikasi SPSS versi 24, bisa dicermati seperti yang tergambar di bawah ini:

**Tabel 5. Uji t**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.055	3.831		1.581	.118
	Pelatihan_X1	.373	.124	.372	3.015	.003
	Kualitas_Pelayana n_X2	.555	.124	.553	4.485	.000

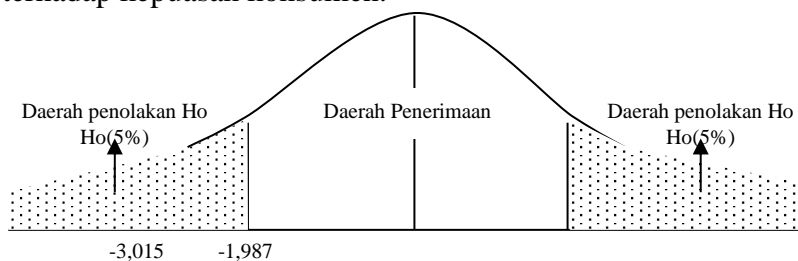
a. Dependent Variable: Kepuasan\_Konsumen\_Y

Sumber: Data Hasil Olah SPSS 24

**Menguji Pelatihan Terhadap Kepuasan Konsumen**

Dalam menguji pengaruh pelatihan terhadap kepuasan konsumen menggunakan pola-pola seperti ini:

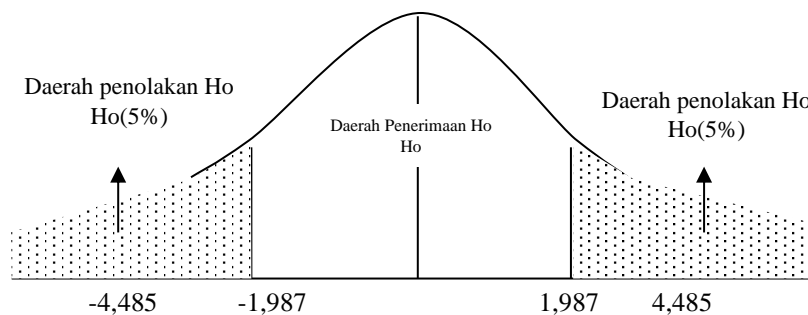
- Memformulasikan kesimpulan statistik sementara  
 $H_0 : \beta_1 = 0$ , adalah pelatihan tidak ada pengaruh terhadap kepuasan konsumen.  
 $H_a : \beta_1 \neq 0$  adalah pelatihan ada pengaruh terhadap kepuasan konsumen.
- Menentukan  $t_{tabel}$   
 Menentukan taraf nyata ( $\alpha$ ) = 0,05. Derajat bebas (df) =  $n-k = 89-2 = 87$  karenanya nilai  $t_{tabel} = t(a/2:n-k) = (0.05/2:89-2) = 1,987$
- Menentukan besarnya  $t_{hitung}$ . Besarnya didapat melalui bantuan program SPSS karenanya ditemukan hasil  $t_{hitung}$  sebesar 3,015
- Syarat pengujian  
 $H_0$  diterima bila :  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  atau nilai signifikansi  $\geq \alpha$  (0,05)  
 $H_0$  ditolak bila :  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai signifikansi  $< \alpha$  (0,05)
- Karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,015 > 1,987$ ) dan nilai signifikansi  $0.003 < \alpha(0,05)$ , maka  $H_0$  ditolak. dari uji signifikansi didapat bahwa ada pengaruh yang signifikan antara pelatihan terhadap kepuasan konsumen.



**Gambar 2. Daerah Pengujian Kurva Uji-t**

Untuk menguji kedua variable tersebut  $X_2$  dan  $Y$  dilakukan dengan pola-pola yang terformulasikan dalam model di bawah ini:

1. Memformulasikan kesimpulan statistik sementara  
 $H_0 : \beta_2 = 0$ , adalah kualitas pelayanan tidak ada pengaruh terhadap kepuasan konsumen.  
 $H_a : \beta_2 \neq 0$  artinya kualitas pelayann ada pengaruh terhadap kepuasan konsumen.
2. Mengukur  $t_{tabel}$   
 Menentukan taraf nyata ( $\alpha$ ) = 0,05. Derajat bebas (df) =  $n-k = 89-2 = 87$  maka nilai  $t_{tabel} = t(a/2:n-k) = (0.05/2:89-2) = (0.025/87) = 1,987$
3. Mengukur besarnya  $t_{hitung}$ . Besarnya dicari dengan bantuan program SPSS maka diperoleh hasil  $t_{hitung}$  sebesar 4,485
4. Syarat pengujian  
 $H_0$  diterima bila :  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  atau nilai signifikansi  $\geq \alpha$  (0,05)  
 $H_0$  ditolak bila :  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai signifikansi  $< \alpha$  (0,05)
5. Karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,485 > 1,987$ ) begitupun nilai signifikansi  $0.000 < \alpha(0,05)$ , karenanya  $H_0$  ditolak. Melihat pada rumusan di atas, maka pelayanan berpengaruh kepada kepuasan konsumen.



**Gambar 3. Daerah Pengujian Kurva Uji-t Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen**

**Uji F (Simultan)**

Berdasarkan hasil pengujian Hipotesis secara simultan dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 24, bisa dicermati model tabel ini:

**Tabel 6. Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5093.396	2	2546.698	205.647	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1065.009	86	12.384		
	Total	6158.404	88			
a. Dependent Variable: Kepuasan_Konsumen_Y						
b. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan_X2, Pelatihan_X1						

Sumber: Data Hasil Olah SPSS 24



terhadap kualitas pelayanan, digunakan melalui pola-pola ini:

1. Memformulasikan hipotesis statistik  
 $H_0 : \beta_3 = 0$ , artinya tidak ditemukan pengaruh antara pelatihan dan kualitas pelayanan kepuasan konsumen.  
 $H_a : \beta_3 \neq 0$  maknanya terdapat pengaruh antara pelatihan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
2. Menentukan  $f_{tabel}$   
 Menentukan taraf nyata ( $\alpha$ ) = 0,05. Derajat bebas (df N1) =  $k-1 = 3-1 = 2$ , Derajat bebas (df N2) =  $n-k = 89-3 = 86$  maka nilai  $f_{tabel}$  yaitu  $t(df N1;df N2) = t(2; 86) = 3,10$  (tabel distribusi f).
3. Menentukan besarnya  $f_{hitung}$ . Mencari besaran angka melalui bantuan program SPSS maka didapat hasil  $f_{hitung}$  sebesar 205,647.
4. Syarat pengujian  
 $H_0$  diterima bila :  $f_{hitung} \leq f_{tabel}$  atau nilai signifikansi  $\geq \alpha (0,05)$   
 $H_0$  ditolak bila :  $f_{hitung} > f_{tabel}$  atau nilai signifikansi  $< \alpha (0,05)$   
 Karena nilai  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $205,647 > 3,10$ ) dan nilai signifikansi  $0.000 < \alpha(0,05)$ , maka  $H_0$  ditolak. Melalui rujukan uji signifikansi didapat bahwa ada pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara pelatihan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen .

**Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Selanjutnya dilakukan koefisien determinasi dengan tujuan dalam rangka mendapatkan hasil seberapa besar variabel pelatihan (X<sub>1</sub>) kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) dalam menerangkan variable kepuasan konsumen (Y) pada tabel di bawah ini :

**Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.909 <sup>a</sup>	.827	.823	3.51907

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Pelayanan\_X2, Pelatihan\_X1

Sumber: Data Hasil Olah SPSS 24

Diketahui nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) yaitu 0827. Nilai koefisien terlihat lebih besar determinasi (R<sup>2</sup>) yaitu 0.827 atau bisa ditulis dengan 82,7%. Angka tersebut mengandung makna jika variabel pelatihan(X<sub>1</sub>) dan variabel kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) sebesar 82,7%. Berarti terdapat 17,3% (100% - 82,7 %) macam-macam variabel terikat yang dijabarkan oleh aspek lain. Merujuk pandangan tersebut, maka tampak bahwa nilai R<sup>2</sup> ialah dari 0 hingga angka 1.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang diperoleh dari pelatihan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Giant Ekstra Sempu Kota Serang tahun 2019 kemudian dilakukan pengujian hipotesis tentang persoalan yang berkenaan dalam penelitian ini, bisa diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kajian yang diteliti mengindikasikan kalau pelatihan yang dilakukan oleh Giant Ekstra memang sangat besar manfaatnya sampai-sampai berpengaruh besar dikalangan konsumen dan bisa menimbulkan rasa puas ketika berbelanja di Giant Sempu Kota Serang tahun 2019, hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,015 > 1,987$ ), adalah nilai signifikasinya  $0,003 < \alpha (0,05)$  taraf sig 5%
2. Kepuasan juga begitu nampak setelah melakukan kajian terdapat di variabel kualitas pelayanan. Kepuasan pelayanan yang ditunjukkan para karyawan Giant Ekstra bisa menjadikan konsumen begitu puas, hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,485 > 1,987$ ) dan nilai signifikansi  $0.000 < \alpha(0,05)$  pada taraf sign 5%.
3. Begitupun usaha Giant Ekstra Sempu Kota Serang dalam melakukan pelatihan dan kualitas pelayanan secara bersamaan memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan konsumen pada Giant Sempu Kota Serang tahun 2019, hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $205,647 > 3,10$ ) dan nilai signifikansi  $0.000 < \alpha(0,05)$ , pada taraf sign 5%.

## REFERENSI

- Daft, Richard L.. 2011. *Era Baru Manajemen*. Terjemahan. Edisi kesembilan buku II bekerja sama dengan Tita Maria Kanita. Jakarta: Salemba.
- Dessler, Gary. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terj. Edisi kesepuluh jilid I bekerja sama dengan Paramita Rahayu. Indonesia: PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Fadilah, Aris dan Ubay Haki, 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Aparatur Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat RT.003/RW.001 KP. Sukamanah Ds. Sukasari, Kec. Tunjung Teja Kab. Serang, hlm; 61-72. ISSN 1979-293X, Jurnal Ilmiah Niagara, LPPM STIA Banten. Vol.XI No.1 Juni 2019
- Gomes, Faustino Cardoso. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi
- Jaya, Sabrawi, 2020. Kajian Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan dalam Peningkatan Keterampilan Terhadap Sikap Nelayan di Kab. Serang, hlm; 59-66. ISSN;2087-040X Jurnal Bina Bangsa Ekonomika, Universitas Binan Bangsa. Vol.13 No.01 Januari 2020

- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Moekijat. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Manajemen Kepegawaian*. Bandung: Mandar Maju.
- Purnama, Andri, dkk. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Jek di Serang, Banten. Hlm; 40-44. ISSN; 2087-040X *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, Universitas Bina Bangsa. Vol. 10 No.4 Desember 2017
- Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Bina Bangsa, 2011, *Pedoman Penulisan Skripsi*, Serang. STIE Bina Bangsa
- Setyowati Subroto, 2018. "Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan" *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol.12 No.1, 2018.
- Tim Penyusun, 1989 : *Kamus Besar Bahasa Inonesia*, Jakarta, Balai Pustaka. Cetakan ke 2
- Universitas Bina Bangsa, 2019. *Pedoman Penulisan Skripsi dan Jurnal Ilmiah tahun akademik 2018/2019*, Serang Bina Kreasindo.
- Universitas Sultan Agung Tirtayasa, 2013. *Pedoman Penulisan Tesis Edisi ke 2*, Program Pasca Sarjana, Serang Untirta
- Wiludjeng, Sri. 2007. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yusuf, Furtasan Ali dan M Suparmoko. *Perekonomian Indonesia Edisi 2*. Penerbit In Media. Bogor. 2014.
- Yusuf, Furtasan Ali. *Pedoman Penulisan Skripsi dan Jurnal Ilmiah*. Universitas Bina Bangsa Banten. Serang. 2019.