

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, MOTIVASI KERJA TERHADAP LOYALITAS DENGAN MEMPERTIMBANGKAN KEPUASAN ANGGOTA

Anggun Widyawati, Nurdin dan Tedi Rusman
Pendidikan Ekonomi PIPS FKIPUnila
Jalan Prof. Dr.Soemantri Brojonegoro No. 01 BandarLampung

The purpose of this study were to determine the effect of service quality and employee motivation, to the satisfaction of members by taking into loyalty. Sampling used descriptive method verification with ex post facto approach and survey. A sampling technique that accidental sampling used the formula of Roscoe obtained a sample of 62 respondents. Data were collected through question naires processed by linear regression analysis, multiple regression analysis and path analysis. Based on the result that there is the influence of service quality and employee motivation, to the satisfaction of members with expensive loyalty POPT cooperative and agricultural laboratory.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi kerja karyawan, terhadap kepuasan anggota dengan mempertimbangkan loyalitas koperasi POPT dan laboratorium pertanian Wates Kecamatan Gadingrejo. Pengambilan sampel menggunakan metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan *expost facto* dan *survey*. Teknik pengambilan sampel yaitu *accidental sampling* dengan menggunakan rumus dari *Roscoe* didapat sampel sebanyak 62 responden. Data yang terkumpul melalui angket diolah dengan analisis regresi linier, analisis regresi multiple dan analisis jalur. Berdasarkan analisis data diperoleh hasil bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi kerja karyawan, terhadap kepuasan anggota dengan mempertimbangkan loyalitas pada koperasi POPT dan laboratorium pertanian.

Kata kunci: kepuasan, kualitas pelayanan, loyalitas, motivasi kerja

PENDAHULUAN

Koperasi dikenalkan di Indonesia oleh R.Aria Wiratmadja di Purwokerto, Jawa Tengah pada 1896. Pada 12 Juli 1947, pergerakan Koperasi di Indonesia mengadakan kongres koperasi yang pertama di Tasikmalaya. Tanggal dilaksanakan kongres ini kemudian ditetapkan sebagai Hari Koperasi Indonesia. Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum. koperasi yang melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus merupakan gerakan ekonomi rakyat yang berdasar asas kekeluargaan.

Peran koperasi sangatlah penting dalam menumbuhkan dan mengembangkan potensi ekonomi rakyat serta dalam mewujudkan kehidupan demokrasi ekonomi yang mempunyai ciri-ciri demokrasi, kebersamaan, kekeluargaan, dan keterbukaan. Sebagai lembaga keuangan, koperasi dituntut untuk dapat bekerja secara profesional tanpa menghilangkan azas utama koperasi yaitu kekeluargaan.

Koperasi simpan pinjam merupakan jenis koperasi yang bergerak pada bidang pengelolaan dana modal yang bersumber dari simpanan, pinjaman, hibah yang disalurkan dalam bentuk pinjaman langsung kepada anggota sesuai kesepakatan jasa peminjaman pada masing - masing koperasi. Modernisasi bidang ekonomi berdampak positif pada meningkatnya pertumbuhan koperasi simpan pinjam sebagai lembaga pembiayaan modal produktif dengan balas jasa yang terjangkau. Sasaran utama dibentuknya koperasi simpan pinjam ialah pemenuhan modal produktif bagi pengembangan usaha anggota khususnya pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) diberbagai sektor usaha.

Dengan adanya koperasi simpan pinjam membuat anggota mudah mengembangkan usahanya. Banyaknya persaingan antar koperasi membuat koperasi POPT dan laboratorium pertanian harus memberikan kualitas pelayanan yang baik dan

memotivasi pada setiap karyawannya.

Menurut Wyckof dalam Tjiptono (2005: 59) mendefinisikan Kualitas Pelayanan sebagai “Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Berdasarkan uraian tersebut, menginterpretasikan bahwa kualitas pelayanan karyawan merupakan strategi utama yang perlu dikembangkan oleh anggota untuk memenuhi harapan setiap anggota yaitu dengan mendapatkan kualitas pelayanan yang baik. yang mengacu pada kebutuhan anggota yang bertujuan untuk menciptakan kepuasan anggota dan motivasi kerja meningkatkan loyalitas anggota,

Rendahnya motivasi kerja yang dimiliki karyawan menjadi salah satu masalah yang harus diteliti. Menurut Hasibuan (2006: 146) motivasi memiliki tujuan untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan, meningkatkan loyalitas, dan kreatifitas karyawan. Semakin tinggi motivasi kerja karyawan akan berpengaruh terhadap tingginya tingkat produktivitas kerja.

Menurut Baloglu (2002: 47) Loyalitas merupakan sikap dan perilaku pelanggan yang menunjukkan adanya pembelian berulang akan suatu barang atau jasa selain itu juga menunjukkan komitmen yang tinggi pada merek atau perusahaan tersebut. Loyalitas anggota koperasi dapat tercermin dari keaktifan anggota dalam melaksanakan kewajiban dan menerima hak sebagai anggota koperasi. Pada hakekatnya anggota koperasi sebagai pihak yang memiliki dan pengguna jasa koperasi serta berperan dalam memajukan koperasinya. Loyalitas anggota dapat menjadi indikator produktifnya pengembangan koperasi dalam aspek peningkatan kualitas sumber daya manusia sebagai penggerak roda organisasi dan ekonomi koperasi. Anggota yang memiliki tingkat loyalitas tinggi pada koperasi tentu akan menjadi pengguna setia produk koperasi tanpa terlalu banyak pertimbangan dengan produk sejenis lainnya.

Loyalitas diharapkan koperasi akan mendapatkan keuntungan jangka panjang atas hubungan mutualisme yang terjalin dalam kurun waktu tertentu.

Kepuasan anggota koperasi akan berpengaruh pada persepsi anggota atas pelayanan yang diterima, sehingga anggota yang mendapat kepuasan tinggi akan meningkatkan partisipasinya dengan melakukan transaksi lebih banyak dan menceritakan keunggulan produk jasa koperasi pada orang lain. Produktivitas kerja koperasi akan meningkat, jika dalam koperasi tersebut terdapat banyak anggota yang loyal dibuktikan dengan tingkat kepuasan tinggi dalam menggunakan produk jasa koperasi simpan pinjam. Kontribusi aktif anggota (pelanggan) dalam setiap transaksi di koperasi ditunjukkan dengan keteraturan pada fluktuasi transaksi simpanan ataupun peminjaman. Produktivitas koperasi yang tinggi tentu mempengaruhi kepuasan anggota sebagai pengguna dan pemilik jasa koperasi.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan akan baik dan memuaskan, apabila jasa yang diterima melampaui harapan konsumen.

Menurut Kotler (2009:49) kualitas adalah “seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang

berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”. Konsep ini merupakan definisi kualitas yang berpusat pada konsumen, seorang produsen dapat memberikan kualitas bila produk atau pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen. kualitas jasa akan lebih sulit dinilai dari pada kualitas produk, namun konsumen akan memberikan penilaian tentang kepuasan yang dirasakan hasil dari kualitas jasa yang diterima.

Motivasi kerja

Istilah motivasi berasal dari kata lain “*movere*” yang berarti dorongan atau menggerakkan. Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi agar bekerja mencapai tujuan yang ditentukan Hasibuan (2006: 141). Pada dasarnya seorang bekerja karena keinginan memenuhi kebutuhan hidupnya. Dorongan keinginan pada diri seseorang dengan orang lain berbeda sehingga perilaku manusia cenderung beragam di dalam bekerja.

Hasibuan (2006: 141) juga berpendapat bahwa motivasi adalah

suatu perangsang keinginan dan daya penggerak kemauan kerja seseorang. Perbedaan pengertian keinginan dan kebutuhan adalah keinginan dari setiap orang berbeda karena dipengaruhi oleh selera, latar belakang dan lingkungannya, sedangkan kebutuhan dari setiap orang adalah sama. Misalnya semua orang butuh makan, tetapi jenis makanana yang diinginkan tidak selalu sama tergantung pada selera masing-masing individu. Hal inilah yang menyulitkan manajer untuk memberikan alat motivasi yang tepat bagi setiap individu bawahanya.

Loyalitas

Menurut Poerwadarminta (2002: 609) loyalitas dapat diartikan dengan kesetiaan, pengabdian dan kepercayaan yang diberikan atau ditujukan kepada seseorang atau lembaga, yang didalamnya terdapat rasa cinta dan tanggung jawab untuk berusaha memberikan pelayanan dan perilaku yang terbaik.

Kepuasan Anggota

Kepuasan anggota koperasi akan berpengaruh pada persepsi anggota atas pelayanan yang diterima, sehingga anggota yang mendapat kepuasan tinggi akan

meningkatkan partisipasinya dengan melakukan transaksi lebih banyak dan menceritakan keunggulan produk jasa koperasi pada orang lain

Menurut Kotler (2009 : 179) menyatakan bahwa sebuah perusahaan dikatakan bijaksana jika mengukur kepuasan pelanggan secara teratur, karena kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan. Pelanggan yang sangat puas umunya lebih lama setia, membeli lebih banyak produk ketika perusahaan mengeluarkan produk baru dan meningkatkan produksi produk yang sudah ada, membeicarakan hal-hal yang menyenangkan tentang perusahaan dan produk-produknya, tidak banyak memberikan perhatian pada merek produk pesaing dan tidak terlalu peka terhadap harga, menawarkan ide produk atau layanan kepada perusahaan, dan biaya untuk melayani pelanggan ini lebih sedikit dari pada pelanggan baru karena transaksinya rutin.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk jenis penelitian evaluatif yang dimaksudkan untuk mengukur

keberhasilan pemanfaatan dan penggunaan serta kelayakan suatu program kegiatan dari suatu unit atau lembaga tertentu. Konsep penelitian ini diarahkan untuk mengetahui keberhasilan kualitas pelayanan dan motivasi kerja karyawan yang mengacu kepada tingkat kepuasan anggota dan loyalitas anggota pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo. Metode yang digunakan dalam melaksanakan penelitian ini adalah metode *deskriptif verifikatif* dengan pendekatan *ex post facto* dan *survey*.

Sugiyono (2009: 11) menjelaskan bahwa “metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain”. Tujuan dari penelitian deskripsi adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat, mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Penelitian verifikatif diterangkan oleh Arikunto

(2004: 7) sebagai berikut. “Penelitian Verifikatif pada dasarnya ingin menguji kebenaran melalui pengumpulan data dilapangan”.

Penggunaan metode deskriptif verifikatif dalam penelitian ini adalah untuk mengumpulkan fakta-fakta yang terjadi di koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo, dengan adanya data yang dikumpulkan peneliti akan mengidentifikasi masalah yang terjadi lalu mencari kebenaran pengaruh yang terjadi antar variabel yang menjadi sebab terjadinya masalah`

Pendekatan *ex post facto* adalah salah satu pendekatan yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan cara mengambil data secara langsung di area penelitian yang dapat menggambarkan data-data masalah dan kondisi lapangan sebelum dilaksanakannya penelitian lebih lanjut. Sedangkan pendekatan *survey* adalah pendekatan yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi penelitian dilakukan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengadakan

kuesioner, tes, wawancara struktur, dan sebagainya,(Sugiyono,2010: 12).

Menurut Sugiyono (2013:117) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atau objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang akan ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo.

Sampel merupakan bagian-bagian kecil dari keseluruhan subjek penelitian.

Menurut Sugiyono (2013 : 118) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang digunakan harus tepat untuk dapat mewakili populasi penelitian. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Probability Sampling* dengan menggunakan *Simple Random Sampling*. Teknik ini digunakan karena pengambilan sampel anggota populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu Sugiyono (2005: 74). Penentuan anggota koperasi yang akan digunakan untuk

sampel pada penelitian ini dilakukan dengan cara undian sederhana, yang kemudian diacak untuk menentukan anggota yang dijadikan sampel sesuai jumlah yang telah dihitung. Populasi dalam penelitian merupakan para anggota Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo. Penelitian ini menggunakan tiga variabel, yaitu variabel endogen (*independent*) dan variabel eksogen (*dependent*). Variabel endogen yang sering disebut juga dengan variabel independen, stimulus, prediktor dan *antecedent* merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel eksogen. Variabel endogen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1) dan motivasi kerja (X2). Sedangkan variabel eksogen sering disebut variabel dependen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel endogen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel eksogen adalah kepuasan anggota (Y) dan terapat variable moderator yaitu loyalitas (Z)

HASIL PENELITIAN

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo Tahun 2017.

Berdasarkan analisis data dapat diketahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo Tahun 2017. Hasil perhitungan SPSS diperoleh koefisien jalur ρ_{YX_1} sebesar 0,476 berarti besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota sebesar 0,476 atau 47,6% sisanya 52,4% dipengaruhi oleh faktor lain. Dengan demikian keputusan yang diambil adalah H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

2. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Anggota pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo Tahun 2017.

Berdasarkan analisis data dapat diketahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan

anggota, berarti kepuasan anggota berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo Tahun 2017. Hasil perhitungan SPSS diperoleh koefisien jalur ρ_{YX_2} sebesar 0,493 berarti besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota sebesar 0,493 atau 49,3% sisanya 50,7% dipengaruhi oleh faktor lain. Dengan demikian keputusan yang diambil adalah H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga secara parsial variabel motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

3. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Motivasi Kerja pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo Tahun 2017.

Berdasarkan analisis data dapat diketahui adanya hubungan kualitas pelayanan terhadap motivasi kerja, dengan kata lain ada hubungan kualitas pelayanan terhadap motivasi kerja karyawan pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo Tahun 2017.

Hubungan antara variabel kualitas pelayanan terhadap motivasi kerja

termasuk hubungan yang sangat kuat dan searah (karena hasilnya positif). Searah artinya jika kualitas pelayanan positif maka motivasi kerja akan positif pula. Korelasi dua variabel bersifat signifikan, karena nilai signifikansinya < dari 0,05 atau *Sig. (2-tailed)* 0,000 < 0,05.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Anggota Kerjapada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo Tahun 2017.

Berdasarkan analisis data dapat diketahui adanya hubungan kualitas pelayanan dan motivasi kerja terhadap kepuasan anggota, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Kesimpulan secara simultan ada pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi kerja terhadap kepuasan anggota pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo Tahun 2017. Berdasarkan analisis data dapat diketahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, dengan kata lain ada hubungan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo Tahun 2017.

Hasil perhitungan dengan SPSS diperoleh koefisien jalur untuk

variabel kualitas pelayanan diperoleh ρZX_1 sebesar 0,266 berarti besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas sebesar 0,266 atau 26,6% sisanya 73,4% dipengaruhi oleh faktor lain.

Pertanian Wates Gadingrejo Tahun 2017. Kadar Determinasi sebesar 0,870 atau 87%, ini berarti variabel kepuasan anggota dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan motivasi kerja sebesar 87% sisanya 13% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti ini.

5. Pengaruh Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo Tahun 2017.

Berdasarkan analisis data dapat diketahui adanya pengaruh kepuasan anggota terhadap loyalitas, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, dengan kata lain ada hubungan kepuasan anggota berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo Tahun 2017.

Hasil perhitungan dengan SPSS diperoleh koefisien jalur untuk variabel kepuasan anggota diperoleh ρZX_1 sebesar 0,580 berarti besarnya pengaruh kepuasan anggota terhadap

loyalitas sebesar 0,580 atau 58,0% sisanya 42% dipengaruhi oleh faktor lain.

6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo Tahun 2017.

Berdasarkan analisis data dapat diketahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, dengan kata lain ada hubungan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo Tahun 2017.

Hasil perhitungan dengan SPSS diperoleh koefisien jalur untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh ρZX_1 sebesar 0,266 berarti besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas sebesar 0,266 atau 26,6% sisanya 73,4% dipengaruhi oleh faktor lain

7. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Loyalitas pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo Tahun 2017.

Berdasarkan analisis data dapat diketahui adanya motivasi kerja terhadap loyalitas, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, dengan kata

lain ada hubungan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo Tahun 2017.

Hasil perhitungan dengan SPSS diperoleh koefisien jalur untuk variabel motivasi kerja diperoleh ρZX_1 sebesar 0,176 berarti besarnya pengaruh motivasi kerja terhadap loyalitas sebesar 0,176 atau 17,6% sisanya 82,4% dipengaruhi oleh faktor lain.

8. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja Terhadap Loyalitas pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo Tahun 2017.

Berdasarkan analisis data dapat diketahui adanya kualitas pelayanan dan motivasi kerja terhadap loyalitas, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Kesimpulan secara simultan ada pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi kerja terhadap loyalitas dengan mempertimbangkan kepuasan anggota pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo Tahun 2017.

Kadar Determinasi sebesar 0,978 atau 97,8%, ini berarti variabel kepuasan anggota dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan

motivasi kerja sebesar 97,8% sisanya 2,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti ini.

KESIMPULAN

1. Ada pengaruh yang positif tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo. Dalam hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang telah diberikan Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo.
2. Ada pengaruh yang positif motivasi kerja terhadap kepuasan anggota pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo.
3. Ada hubungan yang positif kualitas pelayanan terhadap motivasi kerja karyawan pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo.
4. Ada pengaruh yang positif kualitas pelayanan dan motivasi kerja karyawan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo.
5. Ada pengaruh yang positif kualitas pelayanan terhadap

loyalitas anggota pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo.

6. Ada pengaruh yang positif motivasi kerja karyawan terhadap loyalitas anggota pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo
7. Ada pengaruh yang positif kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota pada Koperasi POPT dan Laboratorium Pertanian Wates Gadingrejo
8. Ada pengaruh yang positif kualitas pelayanan dan motivasi kerja karyawan terhadap loyalitas anggota pada Koperasi POPT Koperasi POPT dan Pertanian Wates Gadingrejo.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Dasar – Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Balogiu, Seyhmus. 2002. *Dimensions of Loyalty – Separating Friends From Well Wishers. Cornell Hotel And Restaurant Administration Quarterly* 2002
- Hasibuan, Malayu. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara

Kotler , philip dan kevin lane
keller. 2009. *Manajemen
Pemasaran* Edisi 12
Jilid 1. Jakarta: Prenhallindo

Sugiyono. 2005. *Memahami
Penelitian Kuantitatif.*
Bandung: Alfa Beta

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian
Pendekatan Kualitatif,
Kuantitatif.* Bandung: Alfa
Beta

Sugiyono . 2010. *Metode Penelitian
Pendidikan.* Bandung: Alfa
Beta

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian
Pendekatan Kualitatif,
Kuantitatif.* Bandung: Alfa
Beta