



Manajemen Peningkatan Kinerja Guru Pada Satuan Pendidikan Lanjutan Menengah Pertama Kabupaten Seluma

Management Of Teacher Performance Improvement In Seluma District's Junior Secondary Education Unit

Budiman Sakti¹⁾; Een Ruziandi²⁾; Dodo Stardi^{*2)}

¹⁾ *Department of Public Administration, Fisipol, Universitas Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu*

²⁾ *Department of Public Administration, Fisipol, Universitas Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu*

Email Korespondensi: masdo.061960@gmail.com

How to Cite :

Sakti, B., Een R., D. Stardi (2023). Manajemen Peningkatan Kinerja Guru Pada Satuan Pendidikan Lanjutan Menengah Pertama Kabupaten Seluma. SENGKUNI Journal – Social Sciences and Humanities, 4(2) DOI: <https://doi.org/10.37638/sengkuni.4.2.303-310>

ARTICLE HISTORY

Received [17 June 2023]

Revised [26 June 2023]

Accepted [29 July 2023]

Published [31 December 2023]

KEYWORDS

Management function,
Education, Performance

This is an open access
article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)
license



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk menganalisis fungsi manajemen perencanaan dalam peningkatan kinerja guru di SMP Negeri 25 dan 34 Kabupaten Seluma, (2) Untuk menganalisis fungsi manajemen pengorganisasian dalam peningkatan kinerja guru di SMP Negeri 25 dan 34 Kabupaten Seluma, (3) Untuk menganalisis fungsi manajemen pengarahan dalam peningkatan kinerja guru di SMP Negeri 25 dan 34 Kabupaten Seluma, (4) Untuk menganalisis fungsi manajemen pengawasan dalam peningkatan kinerja guru di SMP Negeri 25 dan 34 Kabupaten Seluma. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, dengan sumber data pokok adalah kepala sekolah, guru dan staf tata usaha yang ada di SMP Negeri 25 dan SMP Negeri 34 Seluma. Analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif yang dibantu dengan analisis deskriptif (penjelasan). Hasil analisis data penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa fungsi manajemen belum seluruhnya dilaksanakan oleh kepala SMP Negeri 25 dan SMP Negeri 34 Seluma dengan baik. Kinerja guru sebagian belum optimal, akibat fungsi manajemen belum dilaksanakan dengan optimal.

ABSTRACT

The aims of this study were (1) to analyze the function of planning management in improving teacher performance at SMP Negeri 25 and 34 Seluma Regency, (2) to analyze the management function of organizing in improving teacher performance at SMP Negeri 25 and 34 Seluma Regency, (3) to to analyze the directive management function in improving teacher performance at SMP Negeri 25 and 34 Seluma Regency, (4) To analyze the supervisory management function in improving teacher performance at SMP Negeri 25 and 34 Seluma Regency. This research is a qualitative descriptive study, with the main data sources being school principals, teachers and administrative staff at SMP Negeri 25 and SMP Negeri 34 Seluma. The data analysis used is qualitative analysis assisted by descriptive

analysis (explanation). The results of the analysis of the research data obtained show that the management function has not been fully implemented by the principals of SMP Negeri 25 and SMP Negeri 34 Seluma properly. Part of the teacher's performance has not been optimal, as a result of the management function not being carried out optimally.

PENDAHULUAN

Meningkat tidaknya kinerja anggota organisasi sangat ditentukan oleh manajemen yang ada pada organisasi yang bersangkutan. Karena manajemen mempunyai dijelaskan oleh Handoko (2014), manajemen berperan dalam melakukan merencanakan, mengatur, mengarahkan dan mengendalikan kegiatan yang dilakukan semua anggota organisasi dan penggunaan sumber daya lain dari organisasi untuk mencapai tujuan yang ditetapkan oleh tujuan organisasi dikemukakan oleh Terry dalam Burhanuddin (2014) bahwa manajemen mempunyai fungsi *planning* dikenal sebagai fungsi manajemen yang mencakup perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*). Ini adalah bagian penting dari kegiatan manajemen berarti apabila fungsi manajemen dalam organisasi tidak dijalankan dengan baik maka anggota organisasi kurang baik dalam meningkatkan kinerjanya, maka akan sulit mencapai tujuan yang ditetapkan untuk organisasi.

Peran manajemen penting dalam usaha memajukan dan mengembangkan organisasi, berlaku pada setiap organisasi dalam bidang apapun, termasuk organisasi dalam dunia pendidikan. Menurut (Muspawi, 2021) Maju dan berkembangnya pendidikan sangat ditentukan oleh kemampuan pimpinan organisasi dalam menjalankan fungsi manajemen. Apabila pelaksanaan manajemen tidak optimal, organisasi akan mengalami dampak yang negatif kehilangan arah, tidak ada kerja sama dan tidak ada pengawasan. Anggota organisasi akan bekerja semaunya, seperti masuk kerja, pulang kerja serta bolos kerja semaunya.

Penulis memfokuskan penelitian pada fungsi manajemen dalam meningkatkan kinerja guru. Sekolah yang dipilih untuk diteliti adalah SMP Negeri 25 dan SMP Negeri 34. Fungsi manajemen difokuskan untuk diteliti karena sangat erat kaitannya dengan peningkatan kinerja. Jika fungsi ini tidak dijalankan dengan baik oleh kepala sekolah sebagai pemimpin organisasi maka kinerja para guru tidak akan mampu dicapai dengan optimal. Menurut (Agama et al., 2017) Fungsi manajemen yang dijadikan acuan dalam penelitian ini adalah fungsi manajemen menurut George R. Terry (dalam Burhanuddin, 2014), yang terdiri dari: a) perencanaan (*planning*), b) pengorganisasian (*organization*), c) aktivasi (*control*). . .) dan d) kontrol (*control*).

Fungsi administrasi menurut George R. Terry (dalam Burhanuddin, 2014) dipilih sebagai fungsi administrasi yang akan diteliti, karena fungsi administrasi yang dikemukakan oleh George R. Terry sudah memuat fungsi administrasi yang dikemukakan oleh para pakar yang lainnya. Keempat fungsi manajemen yang telah disebutkan sebelumnya jika dijalankan sebagaimana mestinya diharapkan akan mampu meningkatkan kinerja guru sebagai anggota organisasi, sebaliknya jika keempat fungsi manajemen manajemen itu tidak berjalan sebagaimana mestinya maka kinerja guru sebagai anggota organisasi berkemungkinan tidak akan optimal.

Dengan mengacu pada konteks yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti berhasrat untuk mengevaluasi penggunaan fungsi manajemen sebagai upaya memperbaiki kinerja guru di sekolah Kabupaten Seluma, dengan judul yang diangkat: "Manajemen Peningkatan Kinerja Guru Pada Satuan Pendidikan Lanjutan Menengah Pertama Di Kabupaten Seluma".

LANDASAN TEORI

1. Manfaat Manajemen

Manfaat manajemen yaitu aktivitas spesifik dapat dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi. Fungsi (tugas) ini disebut fungsi manajemen (Burhanuddin, 2014). Berikut ini, penulis menyajikan beberapa pendapat para ahli tentang fungsi administratif. Dalam bukunya *General and Industrial Management*, Henry Fayol (Burhanuddin, 2014) mengemukakan bahwa fungsi manajemen adalah: a) perencanaan, b) organisasi, manajemen, d) koordinasi. George R Terry (dalam Burhanuddin, 2014) menulis tentang fungsi manajemen dalam bukunya *Principles of Management*; a) perencanaan, b) pengorganisasian, c) aktivasi dan d) pengendalian.

a. *Planning* (Perencanaan)

Harold Koontz dan Cyril O'Donnel (dalam Hasibuan (2016)) mendefinisikan perencanaan sebagai: "Perencanaan adalah fungsi manajerial yang melibatkan pemilihan alternatif tujuan, kebijakan, prosedur dan program." Ada alternatif tujuan, kebijakan, prosedur dan program.

b. *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian itu adalah komposisi, prosedur, cara kerja, manajemen dan hal-hal lain yang mengatur organisasi agar dapat berfungsi dengan lancar. Kelompok bertujuan untuk mencapai dan berusaha untuk mencapai tujuan secara sukarela dan sesuai dengan perencanaan dan upaya organisasi manajemen. Artinya penetapan tujuan adalah membuat semua anggota kelompok bekerja sama dan bekerja dengan tulus dan penuh semangat untuk mencapai tujuan secara terencana dan terorganisir.

c. *Controlling* (Pengawasan)

Pengawasan (monitoring) menemukan dan menerapkan metode dan perangkat untuk memastikan bahwa rencana dilaksanakan sesuai dengan yang ditentukan. Kontrol bisa positif atau negatif. Tujuan pengendalian positif adalah untuk mengetahui apakah tujuan organisasi tercapai secara efektif dan apakah organisasi mengatur Pembagian kerja, hubungan pasar tenaga kerja, struktur kerja dan delegasi kekuasaan. Pengorganisasian juga dapat diartikan sebagai suatu proses menyeluruh yang menitikberatkan pada Orang, alat, tugas, tanggung jawab, dan wewenang digabungkan menjadi organisasi yang dapat dikelola sebagai satu kesatuan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan (Atmodiwirio, 2010).

d. *Actuating* (Pengarahan)

Arahan mengarahkan seluruh bawahan agar mau bekerja sama dan bekerja secara efektif untuk mencapai tujuan (Hasibuan, 2016). GR. Terry dalam Hasibuan (2016) mengatakan: "Aktivasi artinya semua anggota efektif. Kontrol negatif bertujuan untuk memastikan bahwa kegiatan yang tidak diinginkan atau diperlukan tidak terjadi atau berulang (T. Hani Handoko, 2012).

Strong (dalam Hasibuan, 2016) menyatakan bahwa pengawasan "*Kontrol berarti mengukur dan mengoreksi kinerja bawahan untuk memastikan bahwa tujuan perusahaan dan tindakan yang direncanakan untuk mencapainya tercapai*".

2. Kinerja

Setiap organisasi adalah tujuan yang layak dicapai. Tujuan organisasi tercapai apabila setiap anggota organisasi bekerja dengan baik dan optimal. Ketika setiap anggota organisasi bertindak buruk dan tidak optimal maka organisasi itu akan sulit untuk mewujudkan tujuannya.

Menurut (Anwar, 2020) Ukuran kinerja dapat dipandang sebagai kuantitas dan kualitas produk kerja berdasarkan standar yang ditetapkan oleh organisasi. Bentuknya dapat berupa material (ukuran atau standar dapat ditentukan) atau immaterial (ukuran atau standar tidak dapat ditentukan) tergantung pada jenis pekerjaan dan prosesnya pelaksanaannya.

Kemampuan ini diberikan untuk anggota organisasi ditentukan berdasarkan beberapa faktor dan kondisi. Kondisi pekerja di tempat kerja menurut kriteria tertentu yang diterapkan di tempat kerja.

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis riset ini merupakan kualitatif. Menurut (Martono, 2016), riset kualitatif umumnya sulit untuk diberikan justifikasi matematis, lebih ini menyampaikan data sentimen atau sikap dari sampel. Namun, riset kualitatif dapat memberikan informasi penting yang dapat diperdalam melalui riset kuantitatif. (Martono, 2016) juga menjelaskan bahwa Penelitian kualitatif menggunakan data yang tidak berupa skala proporsional, melainkan berupa skala yang lebih rendah, seperti skala nominal, ordinal, atau interval, yang dapat diklasifikasikan. Hal ini memungkinkan untuk membedakan dan menyamakan apakah itu berasal dari dalam diri karyawan atau dari luar individu karyawan. Menurut (Sjafri Mangkuprawira, 2007) dalam buku Human Resource Quality Management kinerja merupakan hasil dari proses kerja tertentu. yang direncanakan dengan baik.

Waktu dan tempat anggota organisasi kerja yang relevan. (Simamora, 2004) berpendapat bahwa produktivitas karyawan adalah produktivitas tenaga kerja yaitu perbandingan Hasil nyata yang terlihat dari pekerjaan Anda dibandingkan sesuai dengan standar kerja yang ditetapkan oleh organisasi Anda. Robbins dalam (Aprianty et al., 2023) mendefinisikan kinerja sebagai hasil pencapaiannya objek yang dibandingkan untuk menjawab permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian. Karena ini adalah bagian terpenting dari jenis penelitian ini.

2. Sumber Data (Informan Penelitian)

Sumber data Ada sumber primer dan sekunder untuk penelitian ini. Menurut (Sugiyono, 2016) sumber primer adalah sumber informasi yang memberikan informasi langsung kepada pengumpul data, dan sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan informasi kepada pengumpul data, seperti melalui orang atau dokumen lain. sumber informasi utama penelitian ini adalah informan, sedangkan sumber sekunder adalah dokumentasi dan literatur. Informan penelitian terdiri dari informan kunci, informan pendukung, dan informan utama dan informan pendukung.

3. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Dalam mengumpulkan data untuk penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

(1) Wawancara

Wawancara merupakan Tanya jawab yang dilakukan terhadap responden atau informan untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara *face to face*. Wawancara *face to face* adalah dilakukan melalui tatap muka (Sugiyono, 2013 dalam (Purnawan et al., 2022)).

(2) Observasi.

Menurut Bungin dalam (Purnawan, 2020) observasi merupakan kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indra mata serta dibantu dengan panca indra lainnya.

(3) Dokumentasi

Teknik ini digunakan untuk pelaksanaan kegiatan belajar mengajar di SMP Negeri 25 dan 34 Kabupaten Seluma. Analisa dilakukan setelah data-data yang diperlukan dalam penelitian ini terkumpul secara sempurna.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Fungsi Manajemen

Perencanaan

Perencanaan dilihat dari tentang kejelasan rencana, kemudahan memahami rencana, program kerja dan prosedur kerja. Hasil wawancara menunjukkan bahwa: perencanaan yang dibuat oleh kepala SMP Negeri 25 dan 34 cukup jelas, program dan prosedur kerja yang dibuat mudah dipahami. Artinya Kepala Sekolah selaku pemimpin organisasi telah melaksanakan fungsi manajemen pada aspek perencanaan cukup baik.

Pengorganisasian

Aspek yang diteliti pada pengorganisasian terdiri dari; pembagian kerja, hubungan kerja, dan struktur kerja. Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa pembagian kerja dilakukan dengan baik sesuai dengan kemampuan anggota organisasi, hubungan kerja antara Mengumpulkan informasi tertulis berupa dokumen, laporan, buku, arsip, kamera, rekaman, internet dan informasi tertulis lainnya yang terkait dan informasi untuk mendukung penelitian ini.

Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan topik secara sistematis, faktual dan akurat terhadap sesama guru cukup baik dan antara guru dan kepala sekolah cukup baik. Struktur kerja jelas dan dapat dipahami. Artinya kepala sekolah selaku pemimpin organisasi telah melaksanakan fungsi manajemen pada aspek organizing dengan cukup baik.

Pengarahan

Pengarahan (*actuating*) dilihat dari tentang tentang dorongan kerja kepada guru, dorongan kerja kepada anggota organisasi yang lainnya, dorongan untuk meningkatkan gairah kerja.

Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa kepala sekolah selaku pimpinan organisasi sering memberikan dorongan kerja kepada guru, dan dorongan kerja kepada pegawai sebagai staf di sekolah SMP Negeri 25 dan SMP Negeri 34

Kabupaten Seluma. Artinya Kepala Sekolah telah melaksanakan fungsi manajemen pada aspek pengarahan dengan cukup baik.

Pengawasan

Pengawasan dilihat dari pengukuran hasil kerja berdasarkan standar, evaluasi hasil kerja dan usaha perbaikan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, menunjukkan bahwa pengukuran hasil kerja anggota organisasi sudah berdasarkan standar. Tetapi evaluasi hasil kerja dan usaha perbaikan belum dilakukan. Artinya, fungsi pengawasan dilakukan oleh kepala sekolah selaku pimpinan organisasi belum baik.

Kinerja Guru

Kinerja guru yang diteliti dilihat dari; Kemampuan menyusun RPP, melakukan kegiatan pembelajaran, menciptakan hubungan kerja, dan melaksanakan program kerja, dan Hal ini menunjukkan bahwa kinerja guru belum semuanya baik.

Peran Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Kinerja Guru

Berdasarkan hasil wawancara pada saat penelitian yang menunjukkan bahwa Pelaksanaan semua fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan belum tuntas dilakukan dengan baik oleh kepala SMP Negeri 25 dan SMP Negeri 34 Kabupaten Seluma. Terutama pada fungsi pengawasan. Kemudian kinerja guru berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara yang menunjukkan bahwa belum semua guru mempunyai kinerja yang baik pada SMP Negeri 25 dan 34 Kabupaten Seluma. Hal ini disebabkan karena fungsi manajemen yang dilaksanakan oleh kepala SMP Negeri 25 dan 34 Kabupaten Seluma belum semuanya baik. Artinya fungsi manajemen mempengaruhi peningkatan kinerja guru pada SMP Negeri 25 dan SMP Negeri 34 Kabupaten Seluma. ini yang sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Safri (dalam Huzaifah, 2017) terhadap penerapan fungsi manajemen kinerja guru di SDN 143 kemampuan menilai hasil kerja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, diketahui bahwa kemampuan guru menyusun rencana pembelajaran umumnya cukup mampu. Pada umumnya guru dapat melaksanakan kegiatan pembelajaran dengan baik, tetapi pada umumnya guru kurang mampu membangun relasi kerja yang positif dan serasi. sebagian guru belum mampu menilai hasil kerja dengan baik.

Kabupaten Malangke Barat, Wilayah Administratif Luwu Utara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel fungsi manajemen secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja guru. Oleh karena itu, hipotesis penelitian ini yang menyatakan bahwa pelaksanaan kegiatan kepemimpinan berdampak terhadap kinerja guru di SDN 143 adalah tetap melaksanakan kegiatan pembelajaran, kemampuan menciptakan hubungan kerja dan kemampuan menilai hasil kerja.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan Setelah melakukan analisis terhadap hasil penelitian yang telah dibahas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Fungsi perencanaan (*planning*) meliputi 3 aspek, yaitu kejelasan rencana, kemudahan memahami rencana, program kerja dan prosedur kerja dilakukan

- dengan baik oleh pemimpin SMP Negeri 25 dan SMP Negeri 34 Kabupaten Seluma.
2. Fungsi pengorganisasian (*organizing*) yang terdiri dari 3 aspek, yakni divisi di perusahaan ini. SMP Negeri 25 dan SMP Negeri 34 Kabupaten Seluma.
 3. Fungsi pengarahan (*actauting*) yang terdiri dari 3 aspek, yakni dorongan kerja kepada guru, dorongan kerja kepada anggota organisasi yang lain, dorongan untuk meningkatkan gairah kerja pelaksanaannya masih kurang baik, karena 3 aspek yang diteliti kurang dilaksanakan oleh kepala SMP ndegeri 25 dan SMP Negeri 34 Kabupaten Seluma.
 4. Fungsi pengawasan (*controlling*) pelaksanaannya masih kurang baik oleh kepala di SMP Negeri 25 dan SMP Negeri 36, karena dari 2 aspek fungsi 87 pengawasan belum dilakukan dengan baik, hanya satu aspek yang dilaksanakan cukup baik yakni pada aspek pengukuran hasil kerja berdasarkan standar.
 5. Kinerja guru yang terdiri dari 5 aspek Artinya, kemampuan perencanaan dan pelaksanaan program kerja sudah baik, tetapi perlu meningkatkan kemampuan melaksanakan pembelajaran, membangun hubungan kerja, dan berkomunikasi dengan orang tua siswa menilai hasil kerja di SMP Negeri 25 dan SMP Negeri 34 masih kurang baik.
 6. Fungsi manajemen yang dilaksanakan oleh kepala SMP Negeri 25 dan SMP Negeri 34 mempunyai peran dalam meningkatkan kinerja guru. Fungsi manajemen yang dilaksanakan oleh kepala sekolah sebagai manajemen sekolah pelaksanaannya kurang baik yang mengakibatkan kinerja guru kurang baik.

Saran

SMP Negeri 25 Seluma dan SMP Negeri 34 perlu meningkatkan fungsi manajemen pada fungsi pengarahan (*actuating*) dan pengawasan (*controlling*), terutama pada aspek evaluasi hasil kerja dan usaha perbaikan. Kinerja guru masih perlu ditingkatkan, terutama pada kemampuan melaksanakan kegiatan pembelajaran, kemampuan menciptakan hubungan kerja dan kemampuan menilai hasil kerja.

AFTAR PUSTAKA

- Agama, I., Negeri, I., & Lhokseumawe, I. (2017). *Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Muhammad Fadhli Pendahuluan Mutu merupakan sesuatu yang dianggap salah satu bagian penting , karena mutu pada dasarnya menunjukkan keunggulan suatu produk jika dibandingkan dengan produk lainnya . Penignkatan mutu mer.* 1(02).
- Anwar, A. S. (2020). Pengembangan Sikap Profesionalisme Guru Melalui Kinerja Guru Pada Satuan Pendidikan Mts Negeri 1 Serang. *Andragogi: Jurnal Pendidikan Islam Dan Manajemen Pendidikan Islam*, 2(1), 147–173. <https://doi.org/10.36671/andragogi.v2i1.79>
- Aprianty, H., Rudyanto, G., Dani, R., Purnawan, H., & Yanto, H. N. (2023). Peran Ditsamapta dalam Meningkatkan Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Polisi Republik Indonesia yang Presisi. *Jurnal Publisitas*, 9(2), 133–143.
- Martono, N. (2016). *Metode penelitian kuantitatif: analisis isi dan analisis data sekunder*. Rajawali Pers.
- Muspawi, M. (2021). Strategi Peningkatan Kinerja Guru. *Jurnal Ilmiah Universitas*

- Batanghari Jambi*, 21(1), 101. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v21i1.1265>
- Purnawan, H. (2020). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DANA DESA DI DESA MAKARTITAMA DAN DI DESA ULAK MAS KECAMATAN LAHAT KABUPATEN LAHAT. *Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, 9(1), 35–55.
- Purnawan, H., Noviyanto, H., & Tauran. (2022). IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 4 TAHUN 2010 TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN MULAK ULU KABUPATEN LAHAT. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 11(2), 229–237.
- Simamora, H. (2004). *Manajemen sumber daya manusia*. Bagian Penerbitan STIE YPKN.
- Sjafri Mangkuprawira. (2007). *Manajemen mutu sumber daya manusia*. Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Bandung: Alfabeta. In *Bandung: Alfabeta*. (p. 118).
- T. Hani Handoko. (2012). *Cover Image MANAJEMEN PERSONALIA DAN SUMBER DAYA MANUSIA*. BPFY-Yogyakarta.
- Zeithaml. (2013). *Services marketing : integrating customer focus across the firm*.