

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT KERETA API INDONESIA

(Studi Kasus Pada Pelanggan Kereta Prambanan Ekspres)

Ocky Dhita Saputra¹,

Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tunas Pembangunan Surakarta

Sri Wijiastuti²,

Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tunas Pembangunan Surakarta

M. Nurhadi Sulistiyono³,

Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tunas Pembangunan Surakarta

Info Artikel

Kata kunci: *Efficiency, fulfillment, system availability, dan privacy*

Alamat korespondensi :

Sri Wijiastuti

E-mail:

(64sriwijiastuti@gmail.com)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial *efficiency, fulfillment, system availability, dan privacy* terhadap kepuasan pelanggan pengguna KAI ACCES kereta api lokal prambanan ekspres.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan kereta api prambanan ekspres yang menggunakan aplikasi KAI ACCESS yang berjumlah kurang lebih 1.000 orang. Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah sebanyak 10% dari jumlah populasi, yaitu sebesar 100 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini regresi linear berganda, uji F, uji t dan R² dengan bantuan aplikasi SPSS.

Hasil uji F membuktikan bahwa *efficiency, fulfillment, system availability dan privacy* berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan KAI ACCESS dengan Fhitung 151,752 > nilai Ftabel 2,31. Hasil uji t, bahwa *efficiency* berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan KAI ACCESS dengan nilai thitung 1,434 < ttabel 1,985. *Fulfillment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan KAI ACCESS dengan nilai thitung 10,663 > ttabel 1,985. *System availability* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan KAI ACCESS dengan nilai thitung 1,613

< ttabel 1,985. *Privacy* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan KAI ACCESS dengan nilai thitung 1,029 < ttabel 1,985. Hasil R² (Adjusted R Square) dari keseluruhan variabel, memiliki kontribusi 0,859 atau 85% yang didapat dari hasil uji determinasi (adjusted R²), sisanya 15% tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Saran dari penelitian ini, hendaknya perusahaan selalu mengoptimalkan dalam pelayanan di aplikasi KAI ACCESS agar kepuasan pelanggan selalu bertambah.

LATAR BELAKANG

PT Kereta Api merupakan perusahaan yang menyediakan jasa serta pelayanan dalam bidang transportasi darat. Persaingan yang semakin ketat mengharuskan PT Kereta Api untuk melakukan pengembangan dan inovasi terkait dengan pelayanan pemesanan tiket. Pemesanan tiket di stasiun menggunakan nomor antrian. PT Kereta Api juga bekerjasama dengan perusahaan *e-service* seperti Traveloka untuk memudahkan calon penumpang dalam pembelian tiket jarak jauh secara *online*.

Kereta Prambanan Ekspres adalah kereta api lokal jurusan Solo-Yogyakarta-Kutoarjo pulang dan pergi yang terhitung paling diminati dan jarang sepi penumpang dikarenakan harga tiket yang relatif murah. Namun untuk pemesanan tiket tersebut hanya bisa dipesan di stasiun. Akan tetapi terdapat kendala dalam pelayanan pemesanan tiket Prambanan Ekspres yang hanya bisa dilakukan di stasiun sehingga menimbulkan komplain.

Salah satu strategi yang digunakan PT Kereta Api adalah mengevaluasi komplain dari penumpang terkait dengan pemesanan kereta api lokal Prambanan Ekspres dengan menghadirkan *e-service quality* yang diberi nama KAI ACCESS untuk memberikan kemudahan sehingga diharapkan menimbulkan kepuasan bagi calon penumpang kereta api. *E-service quality* yang diberikan PT Kereta Api sebagai fasilitas *e-service* yang lebih lengkap dari *e-service* mitra perusahaan yang bekerjasama dengan PT Kereta Api. Agora (2018) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa *e-service quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

KAI ACCESS dapat melayani penjualan tiket kereta api jarak jauh dan kereta lokal seperti Prambanan Ekspres. Selain itu, aplikasi tersebut dapat digunakan untuk pembatalan dan ubah jadwal tiket kereta sehingga tidak perlu harus ke stasiun. Pembayaran dapat dengan melalui kartu kredit, ATM, Minimarket, Internet Banking dan isi saldo Link Aja.

Menurut Zeithaml (2009) dalam bukunya menyatakan bahwa *e-service quality* terdiri dari tujuh indikator dan dibedakan menjadi empat indikator inti yang digunakan pelanggan dalam menilai situs *web* yang terdiri dari *efficiency*, *fulfilment*, *system availability* dan *privacy*. Serta tiga indikator yang digunakan pelanggan untuk menilai layanan pemulihan saat mereka memiliki masalah dan pertanyaan yang terdiri dari *responsiveness*, *compensation*, dan *contact*.

Berdasarkan paparan di atas maka peneliti tertarik untuk membuat sebuah penelitian dengan judul "Pengaruh *E-service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Kereta Api Indonesia (Studi Kasus Pada Pelanggan Kereta Prambanan Ekspres).

PERUMUSAN MASALAH

1. Apakah ada pengaruh secara simultan *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah ada pengaruh secara parsial antara *efficiency* terhadap kepuasan pelanggan?
3. Apakah ada pengaruh secara parsial antara *fulfilment* terhadap kepuasan pelanggan?
4. Apakah ada pengaruh secara parsial antara *system availability* terhadap kepuasan pelanggan?
5. Apakah ada pengaruh secara parsial antara *privacy* terhadap kepuasan pelanggan?

TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan?
2. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara *efficiency* terhadap kepuasan pelanggan?
3. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara *fulfilment* terhadap kepuasan pelanggan?

4. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara system availability terhadap kepuasan pelanggan?
5. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara privacy terhadap kepuasan pelanggan.

MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu khususnya mengenai *e-service quality* yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Dan dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan ilmu di bidang pemasaran.

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan pertimbangan serta petunjuk dalam rangka menerapkan kebijakan yang berhubungan dengan upaya peningkatan *e-service quality* PT. Kereta Api Indonesia.

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

1. Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran adalah suatu proses yang dilakukan untuk menganalisis, merencanakan, mengkoordinasikan program-program yang menguntungkan perusahaan, dan juga dapat diartikan sebagai ilmu memilih pangsa pasar supaya dapat menciptakan nilai pelanggan yang unggul.

2. E-Commerce

Perkembangan internet dan teknologi turut merubah model bisnis yang berkembang saat ini, seperti halnya model bisnis yang saat ini berkembang yaitu model bisnis perdagangan secara elektronik yang lebih dikenal dengan *e-commerce*. *E-commerce* adalah lingkungan digital yang memungkinkan transaksi komersial terjadi diantara banyak organisasi dan individu. Banyak perusahaan yang saat ini memperkenalkan produk yang mereka jual melalui internet.

Menurut Laudon dan Laudon (2014: 403) pada umumnya *e-commerce* berarti transaksi yang terjadi dalam internet dan web. Transaksi komersial melibatkan pertukaran (misalnya uang) melintasi batas-batas organisasi atau individu sebagai imbalan atas barang dan jasa.

3. E-Service Quality

Kualitas pelayanan merupakan suatu hal penting yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan. *Service quality* adalah sebuah penilaian apa yang konsumen terima dengan apa yang konsumen harapkan saling bersesuaian atau berlawanan. Bagi para perusahaan pelayanan jasa, perusahaan benar-benar dituntut oleh konsumennya untuk memberikan kualitas pelayanan yang maksimal, memberikan pelayanan yang baik, mampu membedakan perusahaan dengan pesaing dan membentuk *positioning* bagi perusahaan.

Dimensi E-Service Quality :

1. Efficiency
2. Fulfillment
3. System Availability
4. Privacy

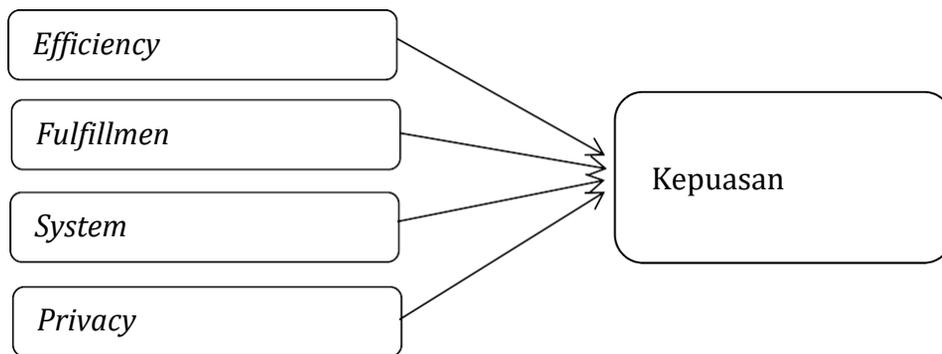
4. Kepuasan Pelanggan

Dalam suatu proses konsumsi, pelanggan tidak akan berhenti hanya sampai pada proses konsumsinya saja. Namun pelanggan akan melakukan proses evaluasi terhadap konsumsi yang telah dilakukannya yang disebut dengan evaluasi alternatif pasca pembelian atau pasca konsumsi, di mana hasil dari proses evaluasi pasca konsumsi tersebut adalah pelanggan merasa puas (*satisfaction*) atau tidak puas (*dissatisfaction*) terhadap konsumsi produk atau jasa yang telah dilakukannya (Iskandar dan Benarto, 2007).

2. Selalu membeli produk
3. Akan merekomendasikan kepada orang lain
4. Terpenuhinya harapan pelanggan

HIPOTESIS

Penelitian ini ingin menguji bagaimanakah pengaruh baik secara simultan maupun parsial hubungan antara e-service quality terhadap kepuasan pelanggan



Adapun hipotesis dalam penelitian berdasarkan kerangka diatas adalah :

- H1 : Diduga terdapat pengaruh secara simultan dan signifikan *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan kereta Prambanan Ekspres.
- H2 : Diduga terdapat pengaruh secara parsial *efficiency* terhadap kepuasan pelanggan kereta Prambanan Ekspres
- H3 : Diduga terdapat pengaruh secara parsial *fulfillment* terhadap kepuasan pelanggan kereta Prambanan Ekspres
- H4 : Diduga terdapat pengaruh secara parsial *system availability* terhadap kepuasan pelanggan kereta Prambanan Ekspres
- H5 : Diduga terdapat pengaruh secara parsial *privacy* terhadap kepuasan pelanggan

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan pengaruh antara variabel satu dengan yang lain, yaitu variabel *e-service quality* (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PT. Kereta Api Indonesia. Waktu yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian yaitu selama kurang lebih tiga bulan pelaksanaan penelitian, mulai dari observasi hingga pengolahan hasil data atau kesimpulan penelitian. Lokasi penelitian pada strart pemberangkatan awal kereta di Stasiun Solo Balapan (Jl. Wolter Monginsidi no. 112, Kestalan, Kecamatan Banjarsari, Kota Surakarta). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pelanggan yang membeli tiket Prambanan Ekspres menggunakan KAI ACCESS yang terdiri dari kurang lebih 1.000 orang. Pengambilan sampel diambil sebanyak 10% dari total populasi sehingga sampel penelitian sebanyak 100 pelanggan. Tehnik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling* yang merupakan suatu tehnik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang memenuhi syarat populasi secara kebetulan bertemu dengan peneliti, maka orang tersebut dapat dipakai sebagai sampel dan bisa dijadikan sebagai sumber data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner, wawancara dan studi pustaka.

HASIL PENELITIAN

1. Berdasarkan hasil uji nilai $F_{hitung} 151,752 > \text{nilai } F_{tabel} 2,31$ dan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh simultan dan signifikan variabel *efficiency*, *fulfillment*, *system availability* dan *privacy* terhadap kepuasan pelanggan KAI ACCESS. Kepuasan pelanggan dijelaskan oleh *efficiency*, *fulfillment*, *system availability* dan *privacy* 85% dimana hasil analisis regresi linear

berganda menunjukkan bahwa fulfillment (X_2) mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pelanggan (Y) karena koefisiensi regresinya paling besar, yaitu 0,495.

2. Berdasarkan uji t efficiency (X_1) diperoleh nilai t_{hitung} 1,434 < t_{tabel} 1,985 maka H_0 diterima dan nilai signifikansi 0,155 > 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa efficiency berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan KAI ACCESS tetapi tidak signifikan.
3. Berdasarkan uji t fulfillment (X_2) diperoleh nilai t_{hitung} 10,663 > t_{tabel} 1,985 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 maka H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel fulfillment berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan KAI ACCESS.
4. Berdasarkan uji t system availability (X_3) diperoleh nilai t_{hitung} 1,613 < t_{tabel} 1,985 dan nilai signifikansi 0,110 > 0,05 maka H_0 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel system availability berpengaruh positif terhadap pelanggan KAI ACCESS tetapi tidak signifikan.
5. Berdasarkan uji t privacy (X_4) diperoleh nilai t_{hitung} 1,029 < t_{tabel} 1,985 dan nilai signifikansi 0,306 > 0,05 maka H_0 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel privacy berpengaruh positif terhadap pelanggan KAI ACCESS tetapi tidak signifikan.

KESIMPULAN

1. Hasil uji F menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan dan signifikan variabel efficiency, fulfillment, system availability dan privacy terhadap kepuasan pelanggan KAI ACCESS.
2. Hasil uji t menunjukkan:
 - a. Efficiency berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan KAI ACCESS. Sehingga, efficiency pada sistem perlu dioptimalkan agar kepuasan pelanggan dapat meningkat.
 - b. Fulfillment berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan KAI ACCESS. Artinya, fulfillment pada sistem sudah terindikasi baik seperti situs yang

berjalan sesuai janji, aplikasi dapat dengan cepat memberikan apa yang dipesan, memberikan layanan yang dapat dipercaya, serta memberikan janji sesuai yang ditawarkan.

- c. System availability berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan KAI ACCESS. Sehingga, implementasi pada system availability yang optimal seperti meminimalisir kendala sistem saat proses transaksi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
 - d. Privacy berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan KAI ACCESS. Sehingga, implementasi pada privacy yang optimal seperti menjaga data penumpang saat proses transaksi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Hasil analisis regresi linier berganda:
- a. Nilai konstanta (a) = 1,505, artinya jika variabel pengawasan, motivasi dan disiplin nilainya 0, maka produktivitas nilainya 7,326.
 - b. Nilai koefisien regresi variabel efficiency 1= setiap penambahan variabel efficiency (X1) sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,063 satuan dengan asumsi variabel fulfillment (X2), system availability (X3) dan privacy (X4) dianggap konstan.
 - c. Nilai koefisien regresi variabel fulfillment 2= setiap penambahan variabel fulfillment (X2) sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,495 satuan dengan asumsi variabel efficiency (X1), system availability (X3) dan privacy (X4) dianggap konstan.
 - d. Nilai koefisien regresi variabel system availability 3= setiap penambahan variabel system availability (X3) sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,071 satuan dengan asumsi variabel efficiency (X1), fulfillment (X2) dan privacy (X4) dianggap konstan.
 - e. Nilai koefisien regresi variabel privacy 4= setiap penambahan variabel privacy (X4) sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,052 satuan dengan asumsi variabel efficiency (X1), fulfillment (X2) dan system availability (X3) dianggap konstan
4. Hasil koefisien determinasi (R^2) dapat disimpulkan bahwa 85% variasi variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel efficiency, fulfillment, system availability dan privacy sedangkan sisanya 15% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, misalnya promosi, citra perusahaan, dsb.

DAFTAR PUSTAKA

- Aniek & Salman. 2010. *Tehnik Pengolahan Data*. Surakarta: UPT UNS. Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktis*, edisi revisi 2010. Jakarta : Rineka Cipta.
- Faruq Ubaid Al, Kuneifi Amin dan Suherman Herry. 2017. Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT Caraka Pilar Mandiri. <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Pekobis/article/view/665>. Diakses 3 Juni 2018. Pukul 19:20 WIB.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS edisi 7*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Gumilang, Gilang. 2013. Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Produksi PT. Meubelindo Semarang. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/1630>. Diakses 27 Mei 2018. Pukul 05:45 WIB.
- Gundari. 2013. Analisis Sistem Pengawasan Terhadap Pelaporan SPT Masa PPh pasal 21 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta Tahun 2011-2012. Universitas Negri Yogyakarta. Tugas Akhir Fakultas Ekonomi. eprints.uny.ac.id/17899/1/TUGAS%20AKHIR%20GUNDARI-10409131033.pdf. Diakses 20 Mei 2018. Pukul 10:25 WIB.
- Handoko T. Hani. 2013. *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE.
- Harahap Sofyan. 2011. *Sistem Pengawasan Manajemen*. Jakarta: Quantum. Hasibuan, Malayu S.P. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ideranesti. 2016. Pengaruh Pengawasan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Anugrah Niaga Sawindo Sei Jernih Kabupaten Rokan Hulu. <http://media.neliti.com/media/publication/24430>. Diakses 23 Agustus 2018 pukul 16.30 WIB.
- Istiatin. 2018. *Modul Metodologi Penelitian*. Surakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Batik (UNIBA).
- Karami Amin, Rezaei Hossein. 2013. Analyzing the Effectiveness of Reward Management System on Employee Motivation Case Study: Isfahan Regional Electric Company. http://hrmars.com/hrmars_papers/Analyzing_the_Effectiveness_of_Reward_Management_System_on_Employee.pdf. Diakses 28 Mei 2018. Pukul 18:50 WIB.
- Kurniasih D. 2013. Kebijakan Sistem dan Prosedur Pengawasan Di Lingkungan Inspektorat Kabupaten Bandung Barat. <http://repository.unikom.ac.id/30657/1/bu-dewi-kurniasih.pdf>. Diakses 3 Juni 2018. Pukul 10:30 WIB.
- Mulyadi, Deddy. 2015. *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan*. Bandung: Alfabeta.
- Nursyasin Ilham, Musadieg Mochammad Al dan Ruhana Ika. 2016. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PDAM Kota Malang. <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1628>. Diakses 26 Juni 2018. Pukul 19:20 WIB.
- Priyanto Dwi. 2010. *Cara Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian Yogyakarta: Gava Media*.
- Rahayu Eti D. Pengaruh Disiplin Kerja dan Pengawasan Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Semarang. <https://fahtudin.weebly.com/uploads/1396/>. Diakses 17 Juli 2018. Pukul 19.23 WIB.
- Respati Dita. 2014. Pengaruh Pengawasan dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan PT. Perusahaan Perdagangan Indonesia. <https://eprints.uns.ac.id/19570/>. Diakses 7 Juni 2018. Pukul 05:05 WIB.
- Riadi Edi. 2016. *Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS)*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Riduwan dan Sunarto. 2010. *Pengantar Statistika (Untuk Penelitian: Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi dan Bisnis)* Bandung: Alfabeta.
- Robbins, S.P dan Judge Timothy A. 2015. *Perilaku Organisasi*, Edisi 16. Jakarta: Salemba Empat.
- Rondonuwu Levianti. 2016. Hubungan Antara Motivasi Kerja dengan Produktivitas Kerja pada Tenaga Harian Lepas di Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/pharmacon/article/view/1230>. Diakses

Mei 2018. Pukul 17:00 WIB.

- Sardiman A.M. 2011. *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sedarmayanti. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Setiawan Dody R. & Yulianti. 2017. Pengaruh Absensi Fingerprint Terhadap Disiplin Kerja Karyawan pada PT. Sanbio Laboratories Gunung Putri Kabupaten Bogor. http://www.stiami.ac.id/jurnal/detail_jurnal/38/196-pengaruh-absensi-fingerprint-terhadap-disiplin-kerja-karyawan--pada-pt.html Diakses 6 Juni 2018. Pukul 20:50 WIB.
- Simanjatak. J. Payaman. 2011. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Fakultas Ekonomi UI.
- Siagian P. Sondang. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simamora, Henry. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Suatu Pendekatan Fungsi Opeatif*. Bandung: Kappa-sigma Bandung.
- Sunyoto, D. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : CAPS. Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supawi, Eny. 2011. *Pengantar Ekonometrika*. Yogyakarta: Idea Press.
- Suwatno. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Syed Anwar Ali Shah G, dkk. 2012. *Motivation as a Tool for Effective Staff Productivity in the Public Sector: Case Study of Raw Materials Research and Development Council of Nigeria*. mujournal.mewaruniversity.in/JIR3/12.pdf. Diakses 1 Juni 2018. Pukul 19:50 WIB.
- Toding Anastya Yuyun. 2016. Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Mutiara Indah di Desa Sekatak Buji Kecamatan Sekatak Kabupaten Bulungan. [http://ejournal.adbisnis.fisip.unmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2016/06/artikel_ejournal_genap%20yuyun%20\(06-09-16-03-22-55\).pdf](http://ejournal.adbisnis.fisip.unmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2016/06/artikel_ejournal_genap%20yuyun%20(06-09-16-03-22-55).pdf). Diakses 7 Juni 2018. Pukul 17:15 WIB.
- Widowati Retno. 2016. *Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Produktifitas Kerja Karyawan Politeknik LP3I Jakarta*. <https://plj.ac.id/ojs/index.php/jrlab/article/download/38/27>. Diakses 24 Mei 2018. Pukul 05:10 WIB.
- Winardi. 2011. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. Yuliyanti Yeri, Istiatin, Aryati Ida. 2017. Pengaruh Insentif, Disiplin Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Sewing PT. Tomangmas Karanganyar. www.jurnal.stie-ass.ac.id/idex.php/jap/article/view/92. Diakses 24 Agustus 2018. Pukul 10:10 WIB.