

PENGARUH PELATIHAN SISTEM APLIKASI PRODUK DAN DISIPLIN TERHADAP KINERJA KARYAWAN WAREHOUSE PADA PT.SCHNEIDER ELECTRIC MANUFACTURING BATAM

Mirwan, Dhenny Asmarazisa dan Tibrani
Prodi Manajemen Universitas Riau Kepulauan

ABSTRACT

The research aims to examine and analyze the Product application system training and work discipline toward performance of employee at warehouse in PT Schneider Electric Manufacturing Batam. Data collected through distribution of questionnaires and it is implemented to at warehouse in PT Schneider Electric Manufacturing Batam's 41 employee. Analysis of data in this research using the help of SPSS A sampling technique uses a census method and data test technique is used within the research includes validity test by factor analysis, reliability test with cronbach. Classic assumption test and double linear regression analysis, to verify and to prove the research hypothesis.

Analysis result demonstrates that leadership style have a positive influence toward employee performance. Motivation have a positive influence toward employee performance and work discipline have a positive influence toward employee performance.

Keywords: Product application system training, work discipline and employee performance.

PENDAHULUAN 1. Latar Belakang

PT Schneider Electric Manufacturing Batam merupakan perusahaan yang bergerak dibidang manufaktur. didepartmen warehouse terdapat 41 karyawan yang terdiri dari karyawan tetap dan karyawan tidak tetap. karyawan dituntut supaya bekerja keras dan mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. kinerja karyawan yang tinggi sangat diharapkan perusahaan tersebut. Semakin banyak karyawan yang mempunyai kinerja tinggi, maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat sehingga perusahaan akan dapat bertahan dalam persaingan global. Kinerja karyawan warehouse pada PT. Schneider Electric manufaktur Batam juga dapat diukur melalui penyelesaian tugasnya secara efektif dan efisien serta melakukan peran dan fungsinya. namun hal tersebut bisa saja bertolak belakang. menurunnya kinerja karyawan bisa saja dipengaruhi oleh kurangnya pelatihan dan kurangnya disiplin yang telah ditetapkan dalam sebuah organisasi.

Karyawan merupakan asset utama organisasi dan mempunyai peran yang strategis didalam organisasi yaitu sebagai pemikir, perencana, dan pengendali aktivitas organisasi. pelatihan sistem aplikasi produk sangat berperan penting dalam kelancaran kerja karyawan warehouse pada PT. Schneider Electric manufaktur, karyawan harus benar-benar menguasai sistem tersebut agar pekerjaan yang dilakukan bisa akurat atau tepat sasaran. karna pelatihan sistem aplikasi produk tersebut merupakan proses dimana karyawan mendapatkan keabilitas untuk membantu pencapaian tujuan-tujuan organisasional. karena proses ini berkaitan dengan berbagai tujuan organisasional, pelatihan dapat saja dipandang secara sempit atau luas.

Dalam pengertian terbatas, pelatihan memberikan karyawan pengetahuan dan keterampilan yang spesifik dan dapat diidentifikasi untuk digunakan dalam pekerjaan mereka saat ini. Semakin banyak pemberi kerja yang menyadari bahwa melatih sumber daya manusia mereka adalah vital. Pelatihan membantu daya saing organisasional dengan membantu retensi karyawan. Jantung dari sebagian program adalah pelatihan. Program pelatihan dimaksudkan untuk menyediakan kendaraan guna meningkatkan kesadaran dari setiap individu dalam sebuah organisasi.

2. Kinerja Karyawan

Menurut (Rue dan Byars, 1981 dalam Pasolong, 2010) Kinerja adalah sebagai tingkat pencapaian hasil. Sedangkan menurut (Gibson, 1990 dalam Pasolong, 2010), mengatakan bahwa kinerja seseorang itu ditentukan oleh kemampuan dan motivasinya untuk melaksanakan pekerjaan. Dikatakan bahwa pelaksanaan pekerjaan ditentukan oleh interaksi antara kemampuan dan motivasi. Kinerja adalah tingkat pencapaian tujuan (Keban, 1995 dalam Pasolong, 2010).

Sedangkan (Timpe, 1998 dalam Pasolong 2010), Kinerja adalah prestasi kerja yang ditentukan oleh faktor lingkungan dan perilaku manajemen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang menyenangkan begitu penting untuk mendorong tingkat kinerja pegawai yang paling efektif dan produktif dalam interaksi sosial organisasi akan senantiasa terjadi adanya harapan bawahan terhadap atasan dan sebaliknya. (Prawirosentono, 1990 dalam Pasolong) mengatakan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Menurut (Mangkunegara, 2002 dalam Pasolong, 2010) Kinerja mengacu pada prestasi kerja karyawan diukur berdasarkan standard atau kriteria yang telah ditetapkan organisasi. Pengelolaan untuk mencapai kinerja karyawan yang sangat tinggi terutama untuk meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Sebagian besar organisasi, kinerja para karyawan merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan organisasi. Diskusi pembuka tentang jenis pekerjaan dan menjadi seorang pemberi kerja terkemuka menekankan seberapa baik para karyawan melakukan pekerjaan mereka mempengaruhi produktivitas dan kinerja organisasional secara signifikan. Selain karyawan dalam organisasi dapat menjadi keunggulan bersaing, mereka juga bisa menjadi liabilitas atau penghambat. Ketika beberapa karyawan tahu bagaimana melakukan pekerjaannya, ketika karyawan terus-menerus meninggalkan organisasi, dan ketika karyawan tetap bekerja namun tidak efektif, sumber daya manusia merupakan masalah kompetitif yang menempatkan organisasi dalam kondisi yang merugikan.

Menurut (Robert L. Mathis, 2006) perilaku individu sangat mempengaruhi kinerja untuk membantu manajemen membuat keputusan sumber daya manusia secara umum. Tingkat seberapa penting fungsi kinerja tersebut tergantung dari sudut pandang yang kita ambil. Oleh karenanya kita akan menekankan fungsi kinerja sebagai mekanisme dalam menyediakan umpan balik dan sebagai penentu untuk alokasi imbalan.

3. Pelatihan

Seiring pesaingan dan perubahan yang terjadi dalam organisasi, pelatihan menjadi sangat penting dari sebelumnya. Para karyawan yang harus beradaptasi terhadap berbagai perubahan yang dihadapi organisasi harus dilatih secara terus-menerus dengan tujuan untuk memelihara dan memperbarui kapabilitas mereka. Pada pekerjaan, pelatihan karyawan harus diintegrasikan agar menjadi efektif, karena intervensi-intervensi pelatihan secara progresif bergerak lebih dekat pada pekerjaan dengan tujuan untuk mencapai pembelajaran langsung, maka hubungan antara pelatihan dan kinerja pekerjaan menjadi vital (Robert L. Mathis, 2006). Menurut (Stephen P. Robbins, 2008).

a. Metode pelatihan formal/informal

Secara historis, pelatihan berarti pelatihan formal. Pelatihan ini direncanakan sebelumnya dan mempunyai format yang terstruktur rapi, namun bukti mutakhir menemukan bahwa 70 persen dari tempat kerja terdiri atas pelatihan informal atau tidak terstruktur dan tidak terencana. Pelatihan informal tidak lain adalah para karyawan yang saling memberikan bantuan atau saling berbagi informasi dan memecahkan masalah yang berhubungan dengan pekerjaan.

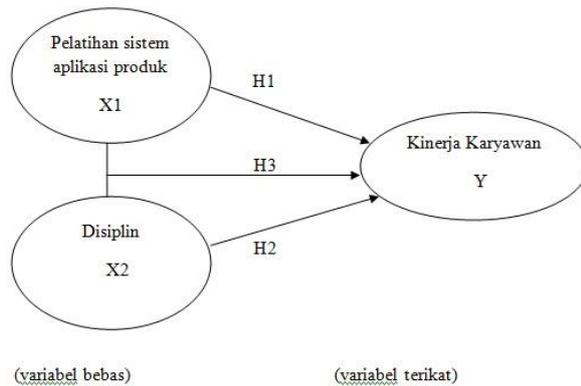
b. Pelatihan *on the job* atau *off the job*.

Pelatihan *on the job* mencakup rotasi kerja, magang, tugas belajar, dan program mentoring formal. Akan tetapi, keberatan utama terhadap pelatihan ini adalah sering kali mengganggu kerja. Karena itu, organisasi selalu menyelenggarakan pelatihan *off the job* yang meliputi menonton video, seminar umum, program belajar sendiri, kursus internet, kelas televisi satelit, dan aktivitas kelompok yang menggunakan permainan peran dan studi kasus.

4. Disiplin

Menurut (Afin Murtie, 2012:40) disiplin merupakan pelaksanaan tanggung jawab terhadap komitmen bersama antara pimpinan dan karyawan maupun antarsesama anggota manajemen. Disiplin ini berkaitan erat dengan wewenang, apabila setiap orang melaksanakan wewenangnya dengan benar itu artinya dia menjalankan disiplin bagi dirinya sendiri, demikian pula sebaliknya. Dengan menegakan disiplin, setiap orang akan dengan mudah melaksanakan wewenangnya dalam suatu perusahaan atau organisasi dan hal tersebut berarti dia telah memiliki rasa tanggung jawab.

Gambar Kerangka Pemikiran



METODOLOGI PENELITIAN

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu (Sugiyono, 2010). jadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang ada pada departmen warehouse PT. Schneider Electric Manufacturing Batam yaitu berjumlah 41 karyawan.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif atau mewakili (Sugiyono, 2010). dalam penelitian ini tidak digunakan teknik sampling karena sampel yang diteliti adalah keseluruhan dari populasi yang ada atau disebut dengan sensus. maka sampel dari penelitian ini keseluruhan dari populasi yaitu 41 karyawan pada departmen warehouse PT. Schneider Electric Manufacturing Batam.

Variabel Penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010). ada tiga variabel dalam penelitian ini yaitu:

1. Pelatihan Sistem Aplikasi Produk sebagai variabel independen (X1)
2. Disiplin sebagai variabel independen (X2)
3. Kinerja karyawan sebagai variabel dependen (Y)

Sedangkan pengukuran terhadap semua variabel dengan menggunakan skala likers dengan skala sebagai berikut:



SS (sangat setuju) diberi skor	= 5
S (setuju) diberi skor	= 4
KS (kurang setuju) diberi skor	= 3
TS (tidak setuju) diberi skor	= 2
STS (sangat tidak setuju) diberi skor	= 1

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 1. Uji Validitas

Adalah untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrument kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah item-item yang tersaji dalam kuesioner benar-benar mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang diteliti. Cara yang dilakukan adalah dengan analisa item dimana setiap nilai total seluruh butir pertanyaan untuk suatu variabel dengan menggunakan rumus korelasi produk moment (Sugiyono,2010).

Hasil Pengujian Validitas

No	Variabel/Indikator	r hitung	r table	Keterangan
Pelatihan				
1	1	0.773	0,185	Valid
2	2	0.772	0,185	Valid
3	3	0.624	0,185	Valid
4	4	0.774	0,185	Valid
Disiplin				
1	1	0.670	0,185	Valid
2	2	0.638	0,185	Valid
3	3	0.634	0,185	Valid
4	4	0.700	0,185	Valid
5	5	0.767	0,185	Valid
Kinerja				
1	1	0.688	0,185	Valid
2	2	0.843	0,185	Valid
3	3	0.820	0,185	Valid
4	4	0.612	0,185	Valid
5	5	0.708	0,185	Valid
6	6	0.750	0,185	Valid

Sumber : Hasil olahan data primer

Terlihat bahwa korelasi antara masing-masing indikator terhadap total skor konstruk dari setiap variabel menunjukkan hasil yang signifikan, dan menunjukkan bahwa r hitung $>$ r tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji sejauh mana keandalan suatu alat pengukur untuk dapat digunakan lagi untuk penelitian yang sama. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus Alpha.

Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Alpha	Keterangan
Pelatihan	0,706	Reliabel
Disiplin	0,712	Reliabel
Kinerja	0,834	Reliabel

Sumber : Hasil olahan data primer

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu diatas 0,60 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

3. Uji F (Pengujian hipotesis secara simultan)

Untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama diuji dengan menggunakan uji F. Hasil perhitungan regresi secara simultan diperoleh sebaga berikut:

Hasil Uji Anova (F test)

Model	F	Sig
1 Regression	50.113	.000 ^a
Residual		
Total		

Pengujian pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya dilakukan dengan menggunakan uji F. Hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai F hitung = 50,113. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, maka diperoleh nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa secara simultan variabel pelatihan sistem aplikasi produk dan disiplin kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan.

4. Uji t (Uji Hipotesis Secara Parsial).

Hipotesis dalam penelitian ini diuji kebenarannya dengan menggunakan uji parsial. Pengujian dilakukan dengan melihat taraf signifikansi (p- value), jika taraf signifikansi yang dihasilkan dari perhitungan di bawah 0,05 maka hipotesis diterima, sebaliknya jika taraf signifikansi hasil hitung lebih besar dari 0,05 maka hipotesis ditolak.

Tabel 5.11

Hasil Uji t Secara Parsial

Variabel Bebas	t hitung	Sig. t
Pelatihan sistem aplikasi (X1)	3.784	0.000
Disiplin Kerja (X2)	2.665	0.009

Sumber: Lambiran output SPSS

a. Uji Hipotesis 1 (H1)

Perumusan hipotesis:

Ho : $\beta_i = 0$ tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara Pelatihan sistem aplikasi produk dengan kinerja karyawan.

Ha : $\beta_i > 0$ terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Pelatihan sistem aplikasi produk dengan kinerja karyawan.

Dari tabel 5.11 terlihat bahwa hasil pengujian hipotesis Pelatihan sistem aplikasi produk menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,784 dengan taraf signifikan 0,000. taraf signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05, yang berarti hipotesis dalam penelitian ini menolak Ho dan menerima Ha. dengan demikian hipotesis H1 “pelatihan sistem aplikasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan” diterima. b. Uji Hipotesis 2 (H2)

Perumusan hipotesis:

Ho : $\beta_i = 0$ tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara disiplin dengan kinerja karyawan.

Ha : $\beta_i > 0$ terdapat pengaruh positif dan signifikan antara disiplin dengan kinerja karyawan.

Dari tabel 5.11 terlihat bahwa hasil pengujian hipotesis disiplin kerja menunjukkan nilai t hitung sebesar 2,665 dengan taraf signifikansi 0,009. Taraf signifikansi hitung sebesar 0,009 tersebut lebih kecil dari 0,05, yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak Ho dan menerima Ha. Dengan demikian berarti bahwa hipotesis H2 “ Disiplin kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan”.diterima.

5. Analisis Regresi

Hasil analisis regresi disajikan pada tabel 5.12 dibawah ini:

Tabel 5.12
Hasil Estimasi Regresi

Model	Unstandardized Coefficients			t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2.787	1.522		1.831	.070		
1 Pelatihan sistem aplikasi produk	.460	.122	.316	3.784	.000	.555	1.801
Disiplin kerja	.259	.097	.222	2.665	.009	.556	1.799

Sumber: Lampiran output SPSS

Berdasarkan tabel 5.13 dapat diketahui persamaan regresi yang terbentuk adalah: **Y = 0,316 X1 + 0,222 X2**

Keterangan:

Y = Kinerja karyawan

X1 = Pelatihan sistem aplikasi produk X2
= Disiplin kerja

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa:

- Variabel Pelatihan sistem aplikasi produk dan Disiplin mempunyai arah koefisien yang bertanda positif terhadap kinerja karyawan.
- Koefisien pelatihan sistem aplikasi produk memberikan nilai sebesar 0,316 yang berarti bahwa jika Pelatihan sistem aplikasi produk semakin baik dengan asumsi variabel lain tetap maka kinerja karyawan akan mengalami peningkatan.
- Koefisien disiplin kerja memberikan nilai sebesar 0,222 yang berarti bahwa jika disiplin kerja semakin kuat dengan asumsi variabel lain tetap maka kinerja karyawan akan mengalami peningkatan.

6. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan besaran yang menunjukkan besarnya variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variable independennya. Dengan kata lain, koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel-variabel bebas dalam menerangkan variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *adjusted R square* sebagaimana dapat dilihat pada tabel 5.13.

Tabel 5.13
Koefisien determinasi

Model summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.763 ^a	.582	.570	1.933

Predictors: (Constant), Pelatihan sistem aplikasi produk, Disiplin kerja

Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*adjusted R²*) yang diperoleh sebesar 0,57. Hal ini berarti 57% variasi variabel kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel pelatihan sistem aplikasi produk dan disiplin kerja sedangkan sisanya sebesar 43% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

KESIMPULAN DAN SARAN 1. Kesimpulan

Dari data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner maka dilakukan pengujian reliabilitas untuk mengetahui bahwa jawaban responden terhadap pernyataan konsisten dari waktu ke waktu. Dan dilakukan pengujian validitas untuk mengukur sah tidaknya suatu kuesioner. Hasil dari uji reliabilitas dan validitas menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dalam setiap variabel reliabel dan valid.

Dalam uji asumsi klasik yang meliputi uji multikolonieritas, uji heteroskedastisitas dan uji normalitas menunjukkan bahwa dalam model regresi tidak ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas dan tidak terjadi heteroskedastisitas serta memiliki distribusi normal.

Dari pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh antara pelatihan sistem aplikasi produk dengan kinerja karyawan. Pengujian membuktikan bahwa pelatihan sistem aplikasi produk memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Dilihat dari perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai koefisien sebesar 0,316 dan nilai t hitung sebesar 3,784 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 tersebut lebih kecil dari 0,05 dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh penelitian.
- b. Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh antara disiplin kerja dengan kinerja karyawan. Pengujian membuktikan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Dilihat dari perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai koefisien sebesar 0,222 dan nilai t hitung 2,665 dengan taraf signifikansi hitung sebesar 0,009 tersebut lebih kecil dari 0,05, yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_a .

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dilakukan maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini yaitu:

a. Bagi Perusahaan

Hendaknya perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan lebih menitikberatkan pada pelatihan aplikasi produk yang lebih pada karyawan, dilihat dari kuesioner yang telah diisi oleh karyawan tersebut diperoleh data bahwa karyawan harus selalu dilatih dalam pengoperasian sistem aplikasi agar dapat meningkatkan kinerja karyawan yang lebih baik lagi.

Hasil Uji R2 menunjukkan masih ada variabel-variabel lain yang harus diperhatikan dalam penelitian ini. Penelitian-penelitian lebih lanjut, hendaknya menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, karena dengan semakin baik kinerja dari karyawan maka akan berpengaruh baik juga bagi perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmarazisa, D. (2016). *Pengaruh Motivasi Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. BANK BTN Batam. DIMENSI*, 5(2).
- Efendi, Y. (2016). *Performance Kinerja Dosen Di Lingkungan Universitas Riau Kepulauan Ditinjau Dari Aspek Supervisi Dekan Pada Tahun Akademik 2012-2013. DIMENSI*, 3(1).
- Fitri, N., & Nasution, A. P. (2017). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Penilaian Prestai Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karywan Pada PT. Schneider Electric Manufacturing Batam. BENING*, 3(1).
- Ghozali, 2005. *Aplikasi Analisis multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit, Universitas Diponegoro Semarang.

- Hasibuan, S.P. Malayu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Imam Ghozali. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang.
- Mathis – Jackson. 2006. *Human Resource Management*. Jakarta: Salemba Empat.
- Murtie, Afin. 2011. *Belajar Manajemen Dari konsultasi Strategi*. bekasi: Laskar Aksara
- Muljadi M. Arief. 2006. *Pokok-pokok dan Ikhtisar Manajemen Stratejik*. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher
- Pasolong, Harbani. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta
- Putra, R. E. (2016). *Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Metode Balanced Scorecard (Studi Kasus Pada PT. Putra Tidar Perkasa)*. *MEASUREMENT*, 8(1).
- Rita, R., & Oktavianti, O. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di SD Qur'an Centre Batam*. *BENING*, 2(1).
- Rivai, Veithzal. 2005. *Performance Appraisal*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Robbins - Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Salesti, J. (2016). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja (Studi Pada Tenaga Pendidik Dan Kependidikan Pada Universitas Di Batam)*. *DIMENSI*, 3(2).
- Sugiyono. 2010. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suprihatin, S., & Hati, R. P. (2017). *Pengaruh Tarif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Pendapatan Pada UPT Jasa Transportasi Darat (Trans Batam) Di Kota Batam Tahun 2013–2015*. *MEASUREMENT*, 2(2).
- Telaumbanua, K. R., Nasution, A. P., & Hakim, L. (2016). *Pengaruh Upah, Lingkungan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Tidak Tetap (PTT) Di RSUD Embung Fatimah Kota Batam*. *BENING*, 3(2).
- Zamora, R. (2017). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik B'right PT. PLN Batam Pada Unit Pelayanan Batam Centre*. *BENING*, 4(1).