

**ANALISIS KINERJA KARYAWAN  
PT. KHARISMA HOTEL BUKITTINGGI**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen (DIII)  
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh:

**NOVIA ELVI ZIKRI**  
**2015/15134053**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERDAGANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2018**

**PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KINERJA KARYAWAN PT. KHARISMA HOTEL  
BUKITTINGGI**

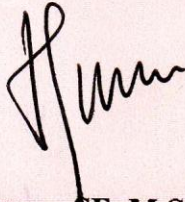
**Nama** : Novia Elvi Zikri

**NIM/TM** : 15134053/2015

**Program Studi** : Manajemen Perdagangan (DIII)

**Fakultas** : Ekonomi

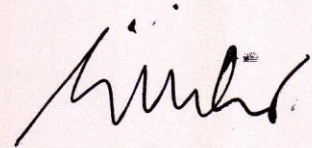
Diketahui Oleh,  
**Koordinator Program Diploma III  
Manajemen Perdagangan**



**Firman, SE, M,Sc**  
NIP.19800206 200312 1 004

**Padang, Agustus 2018**

**Disetujui Oleh,  
Pembimbing Tugas Akhir**



**Rini Sarianti, SE, M.Si**  
NIP.19650306 199001 2 001

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

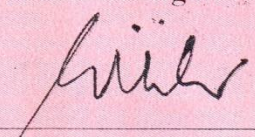
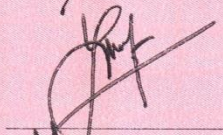
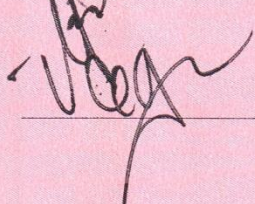
**ANALISIS KINERJA KARYAWAN PT. KHARISMA HOTEL  
BUKITTINGGI**

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Nama : Novia Elvi Zikri  
NIM/TM : 15134053/2015  
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)  
Fakultas : Ekonomi

Padang, Agustus 2018

**Tim penguji**

<b>Nama</b>		<b>Tanda Tangan</b>
Rini Sarianti, SE, MSi	(Ketua)	
Yuki Fitria, SE, MM	(Anggota)	
Mega Asri Zona, SE, M.Sc.	(Anggota)	

## SURAT PERNYATAAN

Bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Novia Elvi Zikri  
Tahun Masuk/NIM : 2015/15134053  
Tempat Tgl Lahir : Kampung Baru, 23 November 1996  
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)  
Fakultas : Ekonomi  
Alamat : Perumnas Cendrawasih 3, Air Tawar Barat  
Judul Tugas Akhir : Analisis Kinerja Karyawan PT. Kharisma Hotel Bukittinggi.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir saya ini dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali pembimbing.
3. Dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas akhir ini sah apabila telah ditandatangani oleh pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena tugas akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, Agustus 2018

Yang menyatakan



**Novia Elvi Zikri**  
**15134053**

## **ABSTRAK**

**Novia Elvi Zikri : Analisis Kinerja Karyawan PT. Kharisma Hotel Bukittinggi**

**Program studi : DIII Manajemen Perdagangan**  
**Pembimbing : Rini Sarianti, SE. M.Si**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja karyawan pada PT. Kharisma Hotel Bukittinggi. Penelitian ini menggunakan satu variabel yaitu kinerja karyawan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian statistik deskriptif yaitu merupakan pengeksplorasi, menjelaskan, dan menggambarkan berbagai hal yang menyangkut dengan kinerja karyawan pada PT. Kharisma Hotel Bukittinggi. Populasi pada penelitian ini adalah karyawan PT. Kharisma Hotel Bukittinggi. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah studi kelapangan (menyebarkan kuesioner dan observasi). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan pada PT. Kharisma Hotel Bukittinggi dalam kategori tinggi dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 68,88%, Yang dibagikan kedalam lima indikator yaitu: 1) Kuantitas(85,33%), 2) Kualitas (87,17%), 3) Ketepatan Waktu (70,33%), 4) kehadiran (87,11%), 5) Kemampuan Bekerjasama (83,33) Dari kelima indikator yang digunakan, nilai tingkat Capaian responden (TCR) untuk Prestasi Kerja 70,33% merupakan nilai terendah dari yang lainnya.

**Kata Kunci : Kinerja Karyawan**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, pemeliharaan seluruh alam raya, yang atas limpahan dan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penulis mampu menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “**Analisis Kinerja Karyawan PT. Kharisma Hotel Bukittinggi**”. Tugas akhir ini dikerjakan demi memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Manajemen Perdagangan Diploma III (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini bukanlah tujuan akhir dari belajar karena belajar adalah sesuatu yang tak terbatas.

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini penulis banyak menemui hambatan dan tantangan, baik yang bersifat internal maupun yang bersifat eksternal, namun berkat yakin dan sabar serta dukungan dan dorongan dari berbagai pihak sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Atas bantuan yang diberikan penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Rini Sarianti, SE. M.Si selaku pembimbing yang telah memberikan ilmu, pengarahan, perhatian, masukan serta waktu kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Firman, S.E, M.Sc., selaku ketua Prodi Manajemen Perdagangan Diploma III.
3. Seluruh dosen dan staff pengajar Manajemen Perdagangan Diploma III yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan.

4. Rekan-rekan dan pihak terkait yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Semoga segala bimbingan, bantuan dan dorongan yang telah diberikan menjadi kebaikan dan diridhoi oleh Allah SWT. Penulis telah menyelesaikan tugas akhir ini dengan segala kemampuan, namun penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis mengharapkan kritikan dan saran yang sifatnya membangun sehingga menjadi sumbangan yang berarti bagi pendidikan dimasa yang akan datang. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Atas perhatian dari semua pihak penulis mengucapkan terima kasih.

Padang, Agustus 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kinerja Karyawan.....	6
1. Definisi Kinerja karyawan.....	6
2. Penilaian Kinerja Karyawan .....	7
3. Metode Penilaian Kinerja .....	8
4. Tujuan Penilaian Kinerja .....	11
5. Indikator untuk Menilai Kinerja Karyawan.....	14
6. Upaya untuk Meningkatkan Kinerja.....	15
7. Proses Penilaian Kinerja Karyawan .....	17
<b>BAB III PENDEKATAN PENELITIAN</b>	
A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir.....	18
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	18
C. Rancangan Penelitian .....	18
1. Jenis Penelitian .....	18
2. Tahapan Penelitian .....	19
3. Mengumpulkan data .....	20
4. Objek Penelitian .....	20
5. Instrumen Penelitian .....	21
6. Populasi dan Sampel.....	21
7. Teknis analisis .....	22

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran PT. Kharisma Hotel Bukittinggi .....	25
1. Sejarah singkat dan lokasi PT. Kharisma Hotel .....	25
2. Visi dan Misi hotel Kharisma.....	25
3. Perincian dan fasilitas-fasilitas Hotel .....	26
4. Struktur organisasi.....	26
5. Tugas dan Tanggung Jawab .....	28
B. Hasil Penelitian.....	30
1. Deskripsi Karakteristik Responden .....	30
2. Hasil Pengolahan Data.....	32
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	40
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	45
B. Saran .....	45
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>47</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Daftar skala jawaban pertanyaan berdasarkan indikator analisis kinerja karyawan pada PT.Kharisma Hotel Bukittinggi .....	21
2. Jumlah Karyawan Kharisma Hotel .....	22
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	30
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	31
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	31
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan .....	32
7. Distribusi Frekuensi Tinjauan Kinerja Karyawan berdasarkan Indikator Kuantitas .....	33
8. Distribusi Frekuensi Tinjauan Kinerja Karyawan berdasarkan Indikator Kualitas .....	34
9. Distribusi Frekuensi Tinjauan Kinerja Karyawan berdasarkan Indikator Ketepatan Waktu.....	35
10. Distribusi Frekuensi Tinjauan Kinerja Karyawan berdasarkan Indikator Kehadiran .....	36
11. Distribusi Frekuensi Tinjauan Kinerja Karyawan berdasarkan Indikator Kemampuan Bekerjasa .....	37
12. Rangkuman Kinerja Karyawan Berdasarkan Indikator .....	38

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Struktur Organisasi PT. Kharisma Hotel Bukittinggi .....	27

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1. Kuesioner .....	48
2. Tabel Tabulasi.....	51
3. Tingkat Capaian Responden .....	52
4. Surat Izin Observasi .....	53
5. Kartu Bimbingan Tugas Akhir.....	54

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Persaingan dalam sebuah organisasi atau lembaga saat ini sangat ketat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Fenomena yang sering terjadi dengan kehadiran arus globalisasi menyebabkan terjadinya berbagai perubahan lingkungan strategis pada tingkat regional, nasional dan internasional yang telah dipicu oleh arus perkembangan dan kemajuan dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi. Tangkilisan (2002:25) menyatakan bahwa unsur manusia merupakan unsur penting dalam setiap organisasi. Manusia adalah perencana, pelaku, sekaligus penentu terwujudnya tujuan organisasi. Dengan demikian keberadaan manusia sebagai sumber daya dalam organisasi sangat penting, karena sumber daya manusia menunjang organisasi melalui karya, bakat kreativitas, dorongan dan peran nyata seperti yang dapat dilihat dalam setiap organisasi.

Tanpa adanya unsur manusia dalam organisasi, tidak mungkin organisasi tersebut dapat bergerak dan mencapai tujuan yang diharapkan. Organisasi yang berhasil adalah organisasi yang dapat mengkombinasikan sumber daya yang dimiliki guna tercapainya keberhasilan dalam perusahaan, salah satu faktor keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan adalah mengidentifikasi dan mengukur kinerja pegawai atau karyawannya.

Menurut Mangkunegara (2009: 69) Kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai

atau karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Ada tiga faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai atau karyawan yaitu faktor kompetensi individu, faktor dukungan organisasi dan faktor dukungan manajemen. Sedangkan penilaian kinerja menurut Mondy (2008:256) adalah sistem formal untuk menilai dan mengevaluasi kinerja tugas individu atau tim. Penilaian kinerja merupakan faktor penting untuk suksesnya manajemen kinerja.

Manfaat penilaian kinerja menurut Wirawan (2006:311) adalah untuk memotivasi karyawan dalam mencapai sasaran organisasi dan dalam memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan. Sedangkan menurut Mulyadi (2001: 416) menyatakan ada lima manfaat penilaian kinerja karyawan yaitu: (1) mengelola operasional organisasi secara efektif dan efisien melalui pemotivasian karyawan secara maksimal, (2) membantu pengendalian keputusan yang bersangkutan dengan karyawan, seperti promosi, transfer dan pemberhentian, (3) mengidentifikasi kebutuhan dan pengembangan karyawan untuk menyediakan kriteria seleksi dan evaluasi program pelatihan karyawan, (4) menyediakan umpan balik bagi karyawan mengenai bagaimana atasan mereka menilai kinerja mereka, (5) menyediakan dasar bagi pendistribusian penghargaan.

Rendahnya kinerja karyawan merupakan permasalahan yang sering dijumpai di perusahaan, padahal kinerja karyawan akan sangat mempengaruhi kualitas dari perusahaan tersebut, kinerja karyawan yang rendah akan

berdampak buruk terhadap perkembangan atau kemajuan perusahaan, dan kemajuan suatu perusahaan dapat diperoleh melalui proses kinerja karyawan yang memuaskan, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

PT. Kharisma Hotel merupakan salah satu perusahaan milik swasta yang bergerak dibidang perhotelan, PT. Kharisma Hotel berada dijalan Jendral Sudirman No 57, Guguk Panjang, Bukittinggi, mengingat perusahaan ini adalah perusahaan perhotelan yang akan memberikan pelayanan kepada masyarakat atau konsumen, maka perusahaan ini mengandalkan kepercayaan dari masyarakat itu sendiri. Oleh karena itu selain membutuhkan tenaga kerja yang terampil dan profesional maka perusahaan ini harus dikelola oleh sumber daya manusia yang memiliki moral yang baik dan dapat dipercaya. Kinerja yang mendasar dan daya dorong profesionalisme dalam bekerja harus dibangun dan dikembangkan, serta menjadi bagian penting dalam mendukung perusahaan tersebut, kepercayaan masyarakat dalam menggunakan jasa dari perusahaan ini ditentukan oleh kinerja karyawan perusahaan tersebut.

Dalam kapasitas ini kinerja sangat berpengaruh untuk menciptakan karakteristik sebuah perusahaan,serta upaya dalam mencapai tujuan dari perusahaan tersebut, setelah melekukan wawancara dengan manajer, ternyata kinerja karyawan pada PT. Kharisma hotel Bukittinggi sudah baik meskipun masih ada beberapa karawan yang masih rendah. Dan dilihat dari rivew beberapa konsumen yang mengaatakan “Tidak terlalu istimewa. Pegawai seperti tidak pernah *training/coching hospitality*, misal saat saya menanyakan

sesuatu jawabannya kurang ramah. Sarapan lumayan, kebersihan baik, seluruhnya harus ditingkatkan dan bisa ditingkatkan jika management nya mau”. Kurangnya kejujuran dari karyawan, seperti review tamu hotel kharisma “hati-hati meninggalkan barang berharga di mobil karena kunci mobil harus dititip di lobi hotel. Dompot saya tinggal semalam di mobil pagi harinya saat dilihat dompet alhamdulillah masih ada tapi uangnya sudah berkurang. Mobil sudah berpindah tempat dari tempat parkir saya yang semalam. Ternyata kejujuran petugas hotel masih kurang.” Tidak adanya imbalan bagi karyan yang mempunyai prestasi kerja seperti reward, dan fasilitas hotel yang kurang yang bisa membuat kinerja karyawan tidak maksimal.

Atas pertimbangan diatas dan juga penulis telah melakukan observasi pada PT. Kharisma Hotel, maka sumber daya manusia diangkat sebagai bahan pelaksanaan tugas akhir ini dengan judul “Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Kharisma Hotel Bukittinggi.”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang dapat ditarik rumusan masalah adalah bagaimanakah gambaran kinerja karyawan PT. Kharisma Hotel?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian yang penulis lakukan adalah untuk mengetahui gambaran kinerja karyawan PT. Kharisma Hotel Bukittinggi

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat :

##### 1. Manfaat Teoritis

###### a. Pengembangan ilmu pengetahuan

Sebagai pengembangan ilmu pengetahuan manajemen sumber daya manusia dalam melakukan penilaian kinerja pegawai pada suatu perusahaan

###### b. Penulis

Memberikan manfaat yang sangat berarti bagi penulis dalam ilmu pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan terutama di bidang MSDM (Manajemen Sumber Daya Manusia)

###### c. Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian selanjutnya.

##### 2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi PT. Kharisma Hotel Bukittinggi seberapa besar kinerja karyawan dalam memberikan kontribusi terhadap perusahaan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran kinerja karyawan pada PT.Kharisma Hotel Bukittinggi memiliki hasil yang berbeda-beda, sesuai dengan bidang kerja karyawan masing-masing. Kualitas kerja karyawan PT.Kharisma Hotel Bukittinggisecara keseluruhan sangat baik, tetapi masih ada satu indikator dari penilaian kinerja karyawan menggunakan TCR mendapatkan nilai rendah yaitu pada indikator ketepatan waktu dengan Tingkat Capaian Responden sebesar 70,33 yang termasuk pada kriteria tinggi.
2. Upaya yang dilakukan PT.Kharisma Hotel Bukittinggi dalam meningkatkan kinerja karyawan yaitu melakukan pelatihan karyawan, dan selain memberikan pelatihan Kharisma Hotel Bukittinggi selalu memberikan kompensasi finansial karyawan tepat pada waktunya.

#### **B. Saran**

Berdasarkan simpulan diatas, maka penulis memberikan beberapa saran seperti:

1. Dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan dari segi Kuantitas, Kualitas, Ketepatan waktu, Kehadiran, Kemampuan bekerjasama maka disarankan kepada pemimpin PT.Kharisma Hotel Bukittinggi harus dapat menjadi contoh

bagi para karyawan dalam segala hal, khususnya contoh yang baik dalam upaya meningkatkan kinerja dan produktifitas, serta memberikan contoh kepada karyawan dalam ketepatan waktu bekerja, pemimpin bisa datang lebih awal kemudian memeriksa ketepatan waktu dalam masuk kerja karyawan.

Selain itu karyawan mesti harus meningkatkan lagi kinerjanya dari segi ketepatan waktu, karena dapat dilihat bahwa pada indikator ketepatan waktu kinerja karyawan PT. Kharisma Hotel Bukittinggi masih rendah, dan perusahaan harus memperhatikan kembali ketepatan waktu kerja karyawan seperti memberikan penghargaan terhadap ketepatan waktu yang selalu dilakukan karyawan sehingga kinerja karyawan nantinya akan semakin meningkat.

2. Dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan maka hotel harus memberikan reward kepada karyawan atas prestasinya, dengan reward yang diberikan tersebut bisa meningkatkan kinerja karyawan.
3. Untuk menghindari penurunan kinerja karyawan yang ditimbulkan karena karyawan yang kurang baik, maka seharusnya pimpinan Hotel Kharisma Bukittinggi harus tegas dalam hal penerapan kedisiplinan, sehingga sendirinya kinerja di Hotel Kharisma Bukittinggi dapat meningkat.
4. Cara untuk mempertahankan kinerja karyawan yang telah baik yaitu dengan memberikan apresiasi dari Hotel Bukittinggi kepada karyawan seperti reward, sehingga hal tersebut membuat karyawan akan selalu mempertahankan kinerja mereka yang telah baik.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Acmad, Zaenudin. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jilid 2. Cetakan Kedua. Jakarta: Fajar
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga
- Hessel Nogi S. Tangkilisan. 2002. *Kebijakan dan Manajemen Lingkungan Hidup*. Yogyakarta. YPAPI
- Hasibuan, Malayu. 2012. “Manajemen Sumber Daya Manusia”. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Indrianto, Nur dan Bambang Supono. 2002. *Metodologi penelitian Bisnis*. Yogyakarta:BPFE
- Mahmudi, (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP
- Mathis, R.L & J.H. Jackson. 2006. *Human Resource management: manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian angelia. Jakarta: Selepa Empat
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2006. *Manajemen Sumber Daya manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Roosdakarya
- Mondy Wayne. R. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta :Erlangga
- Mulyadi. 2011. *Balanced Scorecard alat Manajemen Konteporer untuk pelipatganda Kinerja keuangan perusahaan*. Jakarta: Selemba
- Prof. Dr. H. Veithzal Rivai, M.B.A & Ella Jauvani Sagala, S.Psi., M.Sc., 2009. *manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Edisi kedua. Jakarta
- Schuler, Randall S & Jackson, Susan E. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Riduwan. 2012. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Sarempa Empat