

ANALISA PENGARUH SHIFT KERJA, MASA KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS DAN KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS DI PT. SUPRANUSA INDOGITA)

Fherdy Firmansyah¹, Gusti Adriansyah², Moch. Anshori³

E-mail: fherdyf006@gmail.com¹, gusti@dosen.umaha.ac.id²,
ansori@dosen.umaha.ac.id³

^{1,2,3}Teknik Industri, Fakultas Teknik
Universitas Maarif Hasyim Latif, Sidoarjo, Indonesia

ABSTRAK

Adanya upaya memenuhi kebutuhan pasar, perusahaan harus menetapkan jam operasi 24 jam. Sehingga diperlukan sistem kerja yang baik. Perusahaan menerapkan sistem kerja 3 shift. Namun, ada beberapa permasalahan yang dihadapi pihak manajemen perusahaan, salah satunya perbedaan hasil kerja karyawan secara keseluruhan untuk masing-masing shift. Pada karyawan yang senior memiliki bekerja lebih santai, sebagian dari mereka membebankan tugas dan tanggungjawabnya kepada juniornya, perilaku tersebut yang mengakibatkan adanya perbedaan hasil kerja antara junior dan senior yang berdampak pada perusahaan. Hal tersebut terjadi pada PT Supranusa Indogita sehingga penelitian ini dilakukan pada perusahaan tersebut sebagai objek penelitian. Penelitian ini menggunakan sample sebanyak 68 responden dari total populasi yaitu 100 responden, dan bagian divisi yang dijadikan sebagai sample adalah bagian produksi. Pada penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan survey kuisioner dan SEM sebagai hasil olah data. Pada penelitian variabel independen adalah shift kerja, masa kerja dan motivasi dan variabel dependen produktivitas kerja dan kinerja. Hasil dalam penelitian ini menyatakan bahwa shift kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap produktivitas namun shift kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja, sedangkan pada masa kerja dan motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap produktivitas.

Kata kunci: kinerja, masa kerja, motivasi, produktivitas kerja, *shift* kerja

ABSTRACT

In a business world, companies certainly want an effort to meet market needs, companies must set 24-hour operating hours. So we need a good working system. The company implements a 3shift work system. However, there are several problems faced by the company's management, one of which is the difference in the overall work results of employees for each shift. Senior employees have a more relaxed job, some of them impose their duties and responsibilities on their juniors, this behavior results in differences in work results between juniors and seniors which have an impact on the company. This happened to PT Supranusa Indogita so that this research was carried out on the company as the object of research. In this study using a sample of 68 respondents from the total population of 100 respondents, and the division that is used as a sample is the production department. In this study using quantitative data collection using a questionnaire survey and SEM as the result of data processing. In this study the independent variables are work shifts, years of service and motivation and the dependent variable is work productivity and performance. The results in this study state that work shifts have no significant effect on productivity, but work shifts have a significant effect on performance, while tenure and work motivation have a significant effect on productivity.

Keywords: performance, working period, motivation, work productivity, work shift

PENDAHULUAN

Upaya memenuhi kebutuhan pasar, perusahaan harus menetapkan jam operasi 24 jam. Sehingga diperlukan sistem kerja yang baik. Perusahaan menerapkan sistem kerja 3 shift. Namun, ada beberapa permasalahan yang dihadapi pihak manajemen perusahaan, salah satunya perbedaan hasil kerja karyawan secara keseluruhan untuk masing-masing

shift. Pada karyawan yang senior memiliki bekerja lebih santai, sebagian dari mereka membebankan tugas dan tanggungjawabnya kepada juniornya. Berdasarkan observasi awal, karyawan yang senior memiliki bekerja lebih santai, sebagian dari mereka membebankan tugas dan tanggungjawabnya kepada juniornya. Beberapa dari karyawan menyatakan bahwa mereka merasa kelelahan karena harus mengerjakan kerjaan seniornya. Hal tersebut mengakibatkan karyawan junior seringkali

merasa kelelahan karena harus mengerjakan kerjaan seniornya. Akan tetapi dengan kemampuan perusahaan yang sama, dimana gaji yang diperoleh juga sama sehingga tidak memiliki perubahan yang berarti bagi karyawan dan hanya bekerja sesuai dengan prosedur saja tanpa melakukan lebih.

Pihak manajemen telah memberikan hak berupa gaji dan tunjangan kepada para karyawan guna meningkatkan motivasi kerja. Namun, pihak manajemen mengeluhkan rendahnya motivasi kerja karyawan. Hal tersebut mengakibatkan adanya perubahan pada sikap dan perilaku selama bekerja, juga dapat dilihat dari hasil produksi yang berbeda, meskipun jumlah jam kerja sama. Hal tersebut membuat adanya asumsi penelitian yang menjadikan sebuah urgensi untuk dijadikan sebagai acuan penelitian. Adapun asumsi penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penerapan manajemen *shift* kerja, masa kerja dan motivasi diharapkan mampu meningkatkan produktivitas kerja dan berdampak pada meningkatnya kinerja karyawan.
2. Responden memiliki kontribusi pada peningkatan produktivitas.
3. Responden akan memiliki motivasi kerja jika kebutuhan terpenuhi.

Dari permasalahan yang ada beberapa solusi yang dapat ditawarkan yaitu manajemen *shift* kerja yang tepat, masa kerja dan motivasi kerja karyawan. Adanya pengelolaan manajemen yang tepat, diharapkan dapat memiliki kontribusi pada kinerja karyawan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yg dipakai pada penelitian ini merupakan kuantitatif menggunakan memakai pendekatan survei menggunakan mengembangkan kuisisioner & olah data statistic menggunakan olah data statistik SEM, menggunakan pendekatan *non probability sampling*. Variabel yg dipakai pada penelitian ini terdiri berdasarkan variabel independen & variabel dependen. Variabel independen pada penelitian ini merupakan *shift* kerja, masa kerja & motivasi, dimana produktivitas kerja & kinerja menjadi variabel dependen. Pada penelitian ini menggunakan jumlah sampel sebanyak 68 karyawan bagian produksi PT. Supranusa Indogita. Pada penelitian ini, pengambilan data ini berupa kuisisioner dengan standart acuan menggunakan skala likert.

Tabel 1 Skala Likert

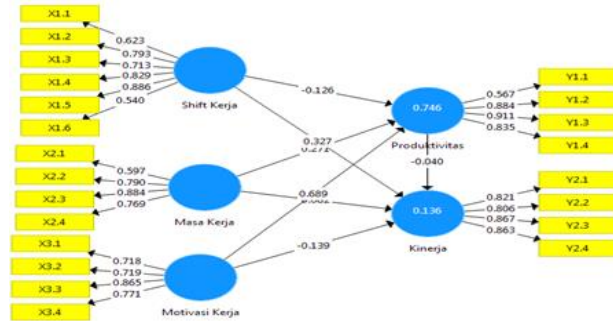
No	Jawaban	Skor
1	Sangat setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak setuju	2
5	Sangat tidak setuju	1

Sumber : (Yulianto, 2018)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Convergent Validity

Pada uji ini bertujuan buat mengetahui validitas setiap hubvungan antar variabel indikator menggunakan kontruks atau variabel. Berikut output uji validitas konvergen yg bisa dicermati berdasarkan nilai loading faktor indikator-indikator dalam setiap variabel yg ditunjukkan dalam gambar kalkulasi contoh SEM PLS.



Gambar 1 SEM PLS

Berdasarkan gambar pada atas, ditinjau bahwa semua indikator dalam variabel mempunyai nilai loading lebih akbar berdasarkan 0,7. Artinya holistik indikator variabel kinerja karyawan sudah memenuhi convergent validity & mempunyai taraf validitas yg tinggi.

Uji Discriminant Validity

Berikut adalah nilai *cross loading* masing-masing indikator:

Berdasarkan hidangan data pada tabel 2 pada atas bisa diketahui bahwa masing-masing indikator dalam

Tabel 1

Cross Loading

Indikator	Variabel				
	Shift Kerja	Masa Kerja	Motivasi Kerja	Produktivitas	Kinerja
X1.2	0,812	0,111	0,023	-0,047	0,349
X1.3	0,760	-0,092	-0,041	-0,213	0,142
X1.4	0,848	0,111	0,043	-0,011	0,226
X1.5	0,875	0,139	0,057	-0,033	0,361
X2.2	0,042	0,735	0,362	0,449	0,050
X2.3	0,062	0,919	0,536	0,642	0,033
X2.4	0,161	0,796	0,390	0,474	-0,075
X3.1	0,008	0,336	0,712	0,562	-0,143
X3.2	0,056	0,316	0,712	0,523	-0,022
X3.3	0,103	0,541	0,869	0,746	-0,144
X3.4	-0,073	0,415	0,777	0,655	-0,073
Y1.2	-0,114	0,531	0,710	0,870	-0,237
Y1.3	-0,017	0,642	0,773	0,932	-0,088
Y1.4	-0,072	0,551	0,698	0,873	-0,047
Y2.1	0,193	-0,095	-0,175	-0,208	0,821
Y2.2	0,214	0,037	-0,113	-0,062	0,809
Y2.3	0,381	0,057	-0,119	-0,122	0,864
Y2.4	0,339	-0,009	-0,042	-0,088	0,863

variabel penelitian mempunyai nilai cross loading terbesar dalam variabel yg dibentuknya, sebagai akibatnya output yg diperoleh tadi bisa dinyatakan bahwa indikator yg dipakai pada penelitian ini sudah mempunyai discriminant validity yg baik pada menyusun variabelnya masing-masing. Berikut output nilai AVE buat masing-masing konstruk pada penelitian ini:

Tabel 3 Nilai *Average Variance Extracted (AVE)*

Variabel	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
Shift kerja	0,680
Masa kerja	0,673
Motivasi kerja	0,594
Produktivitas	0,796
Kinerja karyawan	0,705

Berdasarkan tabel 3, menunjukkan bahwa nilai AVE untuk masing-masing konstruk lebih dari 0,5 atau tidak ada permasalahan *convergent validity*.

Uji Composite Reliability

Composite reliability bisa diukur menggunakan 2 indera ukur, yaitu *internal consistency & cronbach's alpha*. Dimana nilai > 0,7 bisa dinyatakan mempunyai konstruk menggunakan reliabilitas yg tinggi. Berikut output hasil PLS nilai *composite reliabilit*:

Tabel 4 Nilai *Composite Reliability*

Variabel	<i>Composite Reliability</i>
Shift kerja	0,895
Masa kerja	0,860
Motivasi kerja	0,853
Produktivitas	0,921
Kinerja karyawan	0,905

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa semua konstruk memiliki nilai reliabilitas yang baik dan sesuai dengan batas minimum yang telah disyaratkan.

Uji Cronbach Alpha

Dapat dinyatakan reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* > 0,6. Berikut hasil *output PLS* nilai *cronbach alpha* dalam penelitian ini:

Tabel 5 Nilai *Cronbach Alpha*

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>
Shift kerja	0,848
Masa kerja	0,754
Motivasi kerja	0,770
Produktivitas	0,871
Kinerja karyawan	0,864

Berdasarkan tabel 5, dapat diketahui bahwa semua konstruk memiliki nilai *cronbach alpha* lebih dari 0,6. Artinya semua konstruk sudah memiliki

reliabilitas yang baik atau sesuai dengan batas minimum.

Uji Path Coeficient

Berdasarkan gambar 4.8 bisa diketahui bahwa nilai path coefficient buat imbas shift kerja terhadap produktivitas sebanyak -0,128, buat imbas masa kerja terhadap produktivitas sebanyak 0,310, buat imbas motivasi kerja terhadap produktivitas sebanyak 0,655, buat imbas shift kerja terhadap kinerja sebanyak 0,347, buat imbas masa kerja terhadap kinerja sebanyak 0,076, buat imbas motivasi kerja terhadap kinerja sebanyak -0,143 & imbas produktivitas terhadap kinerja sebanyak -0,046.

Berdasarkan uraian output tadi pada atas memperlihatkan bahwa nilai path coefficient yg negatif memperlihatkan bahwa semakin akbar nilai variabel eksogen, akan semakin menurun nilai variabel endogen. Adapun nilai path coefficient yg positif memperlihatkan bahwa semakin akbar nilai variabel eksogen, maka semakin akbar nilai variabel endogen.

Uji Goodnes-Of Fit

Berdasarkan pengolahan data yg dilakukan sang peneliti menggunakan memakai cara SmartPLS, diperoleh nilai R-Square menjadi berikut :

Tabel 6 Nilai R-Square

Variabel	Nilai R-Square
Produktivitas	0,744
Kinerja karyawan	0,148

Berdasarkan sajian data di atas dapat diketahui bahwa nilai R-Square untuk produktivitas adalah sebesar 0,744. Perolehan nilai tersebut menunjukkan bahwa persentase besarnya produktivitas kerja dapat dijelaskan oleh kinerja karyawan sebesar 74,4%. Sedangkan untuk nilai R-Square untuk kinerja karyawan adalah sebesar 0,148. Hasil ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh *shift* kerja, masa kerja, motivasi kerja dan produktivitas sebesar 14,8%.

Uji Hipotesis

Berdasarkan olah data yg dilakukan sang peneliti bisa dipakai buat menjawab hipotesis penelitian ini. Uji hipotesis pada penelitian ini dilakukan menggunakan melihat nilai t hitung & nilai p-value. Hipotesis penelitian bisa dinyatakan diterima atau H1 jika nilai p-value < 0> 1,96, kebalikannya H0 bisa diterima jika nilai nilai p-value > 0,05 & nilai t hitung bernilai < 1,96. H1 berarti bahwa variabel eksogen berpengaruh signifikan terhadap variabel endogen, sedangkan H0 berarti bahwa variabel eksogen nir berpengaruh signifikan terhadap variabel endogen. Berikut

merupakan output yg diperoleh pada uji hipotesis pada penelitian ini melalui *inner model*:

Tabel 6 Pengujian Hipotesis t-hitung dan P-Value

Hipotesis	Pengaruh	Koefisien	t-Hitung	P-Value	Hasil
H1	Shift kerja => produktivitas	-0,128	1,855	0,064	Tidak signifikan
H2	Masa kerja => produktivitas	0,310	3,431	0,001	Signifikan
H3	Motivasi kerja => produktivitas	0,655	7,945	0,000	Signifikan
H4	Shift kerja => kinerja	0,331	2,980	0,003	Signifikan
H5	Masa kerja => kinerja	0,076	0,416	0,677	Tidak signifikan
H6	Motivasi kerja => kinerja	-0,143	0,921	0,357	Tidak signifikan
H7	Produktivitas => kinerja	-0,046	0,220	0,826	Tidak signifikan

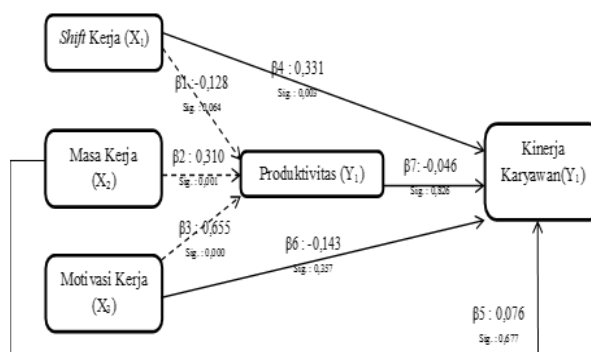
Berdasarkan hasil olah data berikut, maka dapat disimpulkan bahwa Diketahui menunjukkan pengaruh langsung dari masing-masing hipotesis yang diajukan.

Pengujian *convergent validity* variabel *shift kerja* pada indikator X1.1 dan X1.6 memperoleh nilai *loading* tidak memenuhi yang disyaratkan. Untuk variabel masa kerja pada variabel X2.1 memperoleh nilai *loading* tidak memenuhi yang disyaratkan. Untuk variabel motivasi kerja keseluruhan indikator telah memenuhi nilai *loading* yang telah disyaratkan. Variabel produktivitas kerja untuk indikator Y1.1 memperoleh nilai *loading* tidak memenuhi yang disyaratkan. Pada pengujian *convergent validity* indikator yang memperoleh nilai *loading* tidak memenuhi syarat (>0,70) dieliminasi atau dihapus dari model.

Berdasarkan hasil pengevaluasian validitas diskriminan, keseluruhan variabel memperoleh nilai *Average Variance Extracted (AVE)* lebih dari yang disyaratkan yaitu lebih besar dari 0,5. Hasil pengujian yang selanjutnya yaitu *composite reliability* diperoleh hasil bahwa keseluruhan variabel memperoleh nilai *composite reliability* lebih dari yang disyaratkan yaitu lebih besar dari 0,7. Berdasarkan hasil pengujian *cronbach alpha* diperoleh hasil bahwa keseluruhan variabel dinyatakan sudah memiliki reliabilitas yang baik atau sesuai dengan batas yang disyaratkan yaitu lebih besar dari 0,6. Hasil menunjukkan bahwa keseluruhan analisis auter model sudah memenuhi syarat yang ditentukan dalam model analisis dengan *Structural Equation Modelling (SEM)* PLS.

Anlisis Path Coeficient

Hasil analisis path coefficient diperoleh hasil sesuai dengan gambar model analisi jalur sebagai berikut:



Gambar 2 Model Analisis Jalur

Berdasarkan gambar model jalur dan analisis data pada bab sebelumnya tabel 5 diperoleh penjelasan sebagai berikut :

1. Pengaruh *Shift Kerja* terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Supranusa Indogita. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa *shift kerja* tidak berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan bagian produksi PT. Supranusa Indogita. Artinya penerapan *shift kerja* karyawan, tidak mencerminkan pada produktivitas kerjanya. Tidak ada pengaruh signifikan dari *shift kerja* terhadap produktivitas kerja karyawan dapat disebabkan karena karyawan sudah mengetahui dengan detail tugas dan tanggungjawan yang harus dilakukan dalam bekerja, sehingga meskipun karyawan tersebut masuk pagi, siang maupun malam tidak memiliki dampak signifikan pada produktivitasnya. Selain itu, perusahaan juga sudah dilengkapi dengan mesin-mesin modern yang dapat menunjang pelaksanaan kerja karyawan. Pembagian jam kerja melalui *shift* membantu karyawan untuk mengatur waktu istirahat, sehingga pada masuk kerja kembali tubuh karyawan akan kembali segar dan siap untuk melakukan aktivitas. *Shift kerja* adalah pola waktu kerja yang diberikan kepada tenaga kerja dalam mengerjakan sesuatu oleh perusahaan yang biasanya dibagi menjadi kerja pagi, siang dan malam (Suma'mur dalam Juliawati, 2020). *Shift kerja* sebagai bentuk sistem kerja yang diterapkan perusahaan untuk meningkatkan produktivitas perusahaan secara maksimal dan kontinu.
- Selaras dengan penelitian yang dilakukan (Alfanan, 2016), yang memperoleh hasil bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara karyawan yang masuk *shift kerja* pagi dan juga sore maupun malam hari. Tidak adanya perbedaan yang signifikan karena perusahaan saat ini sudah dilengkapi dengan mesin-mesin yang canggih, dan juga

memiliki manajemen yang baik. Selain itu, pengelolaan jadwal kerja yang baik dan profesional seperti jadwal libur yang jelas dan rotasi kerja yang sesuai, akan membuat karyawan dapat beristirahat dengan baik.

2. Pengaruh Masa Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Supranusa Indogita. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, diketahui bahwa masa kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan bagian produksi PT. Supranusa Indogita. Artinya semakin lama masa kerja karyawan dalam perusahaan, maka produktivitasnya akan semakin meningkat. Hal ini dapat disebabkan karena karyawan yang bekerja sudah lama memiliki pengalaman kerja yang baik dan sudah memahami dengan benar teknik-teknik menyelesaikan permasalahan jika terjadi kendala dalam bekerja. Masa kerja yang lama juga akan membuat karyawan lebih mudah memahami lingkungan disekitar yang dapat menunjang pelaksanaan kerja.

Didukung dengan penelitian yang dilakukan (Harlie, 2017), masa kerja memiliki pengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan. Artinya dengan masa kerja yang relatif lama, karyawan akan memiliki kemampuan dan pengalaman yang lebih dalam menyelesaikan pekerjaannya, sehingga memiliki hasil kerja yang baik dan lebih cepat. Sebaliknya, masa kerja yang belum relatif lama akan mempengaruhi aktivitas karyawan karena minimnya pengalaman dan pengetahuan terkait pekerjaan yang harus dilakukan.

3. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Supranusa Indogita. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, diperoleh hasil bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan bagian produksi PT. Supranusa Indogita. Artinya dengan adanya motivasi kerja yang tinggi dalam diri karyawan, maka produktivitas kerjanya akan semakin meningkat. Motivasi kerja dapat dibangun dari dalam maupun dari luar diri karyawan. Motivasi dari dalam diri karyawan dapat berupa adanya motivasi untuk memperoleh upah atau gaji untuk memenuhi kebutuhan. Dimana dengan bekerja di PT. Supranusa Indogita maka karyawan dapat memenuhi kebutuhannya. Sedangkan motivasi dari luar diri karyawan dapat berupa motivasi dari teman kerja, dimana dengan hubungan dengan rekan kerja yang baik akan memotivasi karyawan untuk bekerja lebih giat.

Motivasi sebagai dorongan yang dimiliki karyawan untuk bekerja lebih giat sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya. Karyawan dengan motivasi kerja yang baik, akan selalu mengejakan apa yang menjadi tugasnya dengan benar. Motivasi kerja karyawan menjadi kunci keberhasilan perusahaan, dimana dengan motivasi akan menggerakkan atau mendorong seseorang yang menggerakkan atau mendorong seseorang atau kelompok orang untuk melakukan tindakan tujuan organisasi (Mangkunegara, 2013).

Hal tersebut selaras dengan hasil pada penelitian terdahulu oleh (Ekasari, 2017) selaku penulis kedua, bahwa dalam meningkatkan kualitas suatu perusahaan maka perlu adanya pembinaan dan juga pengawasan oleh pihak internal perusahaan sehingga kualitas dan juga nilai produktivitas perusahaan dapat meningkat dengan baik, serta lebih efisien dan efektif.

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Shift kerja tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja, sedangkan masa kerja dan motivasi kerja terbukti berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan bagian produksi PT. Supranusa Indogita, dengan besaran pengaruh 0,310 untuk masa kerja dan 0,655 untuk motivasi kerja
2. Shift kerja terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan besaran pengaruh 0,331, sedangkan masa kerja dan motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan bagian produksi PT. Supranusa Indogita.
3. Produktivitas kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan bagian produksi PT. Supranusa Indogita.

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang diberikan untuk kebaikan dan kemajuan sebagai berikut:

1. Bagi manajemen PT. Supranusa Indogita, sebaiknya lebih memperhatikan masalah masa kerja, motivasi kerja dan shift kerja, mengingat dari hasil penelitian ketiganya terbukti memiliki pengaruh terhadap produktivitas dan juga kinerja karyawan.
2. Bagi penelitian lebih lanjut, penelitian ini masih mungkin buat dikembangkan pada menguji ulang contoh penelitian menggunakan menambah variabel-variabel baru yg memungkinkan mempunyai imbas terhadap produktivitas &

kinerja karyawan. Penelitian mendatang diperlukan bisa membuat konseptual & permodelan kajian penelitian ini pada objek-objek kajian penelitian yg lebih luas, menggunakan permanen dalam skema peningkatan minat beli.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfanan, A. &. (2016). Shift Kerja Dan Produktivitas Pekerja Bagian Penggilingan di PT Madukismo Yogyakarta. *Formil (Forum Ilmiah) KesMas Respati 1.1*, 87 - 93.
- Ghozali, I. (2008). Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS). *Semarang: Undip Press*, 10-15.
- Harlie, M. (2017). Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Tingkat Produktivitas Kerja Karyawan (Studi Kasus PT. Surya Satria Timur Corporation Jakarta Pusat). *Jurnal Ilmiah Manajemen, 1(1)*, 1-12.
- Hussein, A. S. (2015). Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan Partial Least Squares dengan SmartPLS 3.0. *Universitas Brawijaya Journal*.
- Mangkunegara, A. A. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Yogyakarta: emaja Rosdakarya.
- Yulianto, N. A. (2018). Metode Penelitian Bisnis: Metode Penelitian Bisnis. *Malang: Polinema Press*, 56-70.
- Ekasari, R., Pradana, M. S., Adriansyah, G., Prasnowo, M. A., Rodli, A. F., & Hidayat, K (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual. *Jurnal Darussalam: Jurnal Pendidikan, Komunikasi Dan Pemikiran Hukum Islam, 9(1)*, 86-93.