

**PENGARUH *PRICE DISCOUNT*, *BONUS PACK*, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN *IMPULSE BUYING* KONSUMEN BONENK PESHOP CABANG GRESIK**

**Ainani Vitri Halizah**

*Email : halizahainani@gmail.com*

**Liosten R. R. Uly Tampubolon**

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Dr. Soetomo Surabaya

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompensasi, lingkungan kerja dan pelatihan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Area Surabaya II Penelitian ini berlokasi di JL. Mojopahit No. 116, Sidowayah, Celep, Kec. Sidoarjo, Kab. Sidoarjo, Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua karyawan kantor PT. Pegadaian (Persero) Area Surabaya II yang berjumlah 55 orang atau karyawan sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sampel jenuh yaitu keseluruhan jumlah populasi. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian yakni analisis data sekunder, Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel kompensasi, lingkungan kerja, dan pelatihan secara simultan atau secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan yang dibuktikan dengan hasil Uji F yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Pada Uji T menunjukkan bahwa variabel kompensasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan kerja dengan signifikansi sebesar  $0,041 < 0,05$ . Variabel lingkungan kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan kerja yang ditunjukkan pada signifikansi sebesar  $0,006 > 0,05$ . Variabel pelatihan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan kerja dengan nilai signifikansi sebesar  $0,034 < 0,05$ .

**Kata Kunci:** Kompensasi, Lingkungan Kerja, Pelatihan dan Kepuasan Kerja.

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of compensation, work environment and training on job satisfaction of employees at PT. Pegadaian (Persero) Surabaya II Area This research is located at JL. Mojopahit No. 116, Sidowayah, Celep, Kec. Sidoarjo, Kab. Sidoarjo, The population used in this study were all office employees of PT. Pegadaian (Persero) Surabaya II Area, which amounted to 55 people or employees, while the sample used in this study was a saturated sample, namely the total population. The data collection technique in this study was carried out by distributing questionnaires. The data analysis technique used in the study is multiple linear regression analysis. Based on the results of the study, it is known that the variables of compensation, work environment, and training simultaneously or jointly affect employee job satisfaction as evidenced by the results of the F test which shows a significance value of  $0.000 < 0.05$ . The T-test shows that the compensation variable has a partially significant effect on job*

*satisfaction with a significance of  $0.041 < 0.05$ .*

*The work environment variable has a partially significant effect on job satisfaction which is shown at a significance of  $0.006 > 0.05$ . The training variable has a partially significant effect on job satisfaction with a significance value of  $0.034 < 0.05$ .*

**Keywords:** *Compensation, Work Environment, Training and Job Satisfaction.*

## I. PENDAHULUAN

Dalam sebuah perusahaan atau organisasi karyawan merupakan aset penting bagi perusahaan karena tanpa adanya karyawan perusahaan akan sulit untuk mencapai goal nya. Kemampuan dari seorang karyawan tergantung dari apa yang telah mereka kerjakan dan apa yang mereka dapatkan. Untuk mendapatkan hasil yang baik tentunya diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas. Banyak faktor yang memperaruhi keberhasilan suatu perusahaan, salah satunya karyawan, karena berkaitan langsung dengan kegiatan organisasi. Dalam hal ini karyawan diharapkan dapat memberikan hasil yang maksimal sehingga tujuan dari perusahaan atau organisasi dapat tercapai. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor bagi karyawan agar dapat bekerja secara maksimal.

Karyawan yang bekerja dengan tingkat kepuasan yang tinggi akan memandang pekerjaannya sebagai suatu hal yang menyenangkan. Ketika karyawan merasa puas, maka karyawan akan semakin loyal kepada perusahaan, sehingga disiplin, semangat serta moral kerja yang mereka miliki dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya akan meningkat. Begitu pula sebaliknya, karyawan dengan tingkat kepuasan yang rendah akan memandang pekerjaannya sebagai pekerjaan yang membosankan sehingga dalam melakukan pekerjaannya, karyawan tersebut akan merasa terpaksa. Mengemukakan “bahwa faktor-faktor penting yang mendorong kepuasan kerja adalah pekerjaan yang secara mental menantang, ganjaran yang pantas, kondisi kerja yang mendukung dan rekan kerja yang mendukung”. (Pangestu dkk 2017). Hasibuan (2017) menyatakan faktor-faktor yang mengukur kepuasan kerja adalah balas jasa yang adil dan layak, penempatan yang tepat sesuai keahlian, berat ringan pekerjaan, suasana dan lingkungan pekerjaan, sikap pimpinan dalam kepemimpinannya, dan sifat pekerjaa monoton atau tidak.

Menurut Wahjono (2015) Kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima oleh karyawan sebagai imbalan atas sumbangannya kepada perusahaan, termasuk didalamnya adalah gaji, pemberian tunjangan, fasilitas-fasilitas yang dapat dinikmati karyawan baik yang berupa uang maupun yang non keuangan. Disamping itu agar bisa terus meningkatkan kualitas kerja karyawan pentingnya pemberian kompensasi kepada karyawan.

Lingkungan kerja mempunyai pengaruh yang sangat penting bagi karyawan dalam suatu perusahaan. Oleh sebab itu lingkungan kerja yang baik akan berpengaruh pada proses kinerja karyawan dalam menyelesaikan tugasnya. Yang dimaksud lingkungan kerja dalam hal ini adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan yang dapat mempengaruhi karyawan dalam menjalankan setiap tugas yang diberikan kepadanya. Karyawan sangat membutuhkan lingkungan kerja yang baik, bersih, dan dapat menunjang kenyamanan dan keamanan pribadi mereka. Lingkungan kerja yang tidak efektif akan menimbulkan dampak negatif seperti menurunnya semangat kerja, tingginya tingkat absensi, tingkat kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan dan lain sebagainya, Robbins (2016) menyatakan bahwa

salah satu faktor yang mendorong kepuasan kerja adalah kondisi kerja yang mendukung. . Disamping itu ada pula pentingnya meningkatkan kualitas kerja karyawan dengan memberikan pelatihan kepada karyawan, dengan adanya pelatihan ini akan membantu meningkatkan kualitas kinerja karyawan dan menambah wawasan, keterampilan, dan sikap-sikap kerja, karyawan akan melalui proses belajar agar optimal dalam menjalankan fungsi, tugas-tugas jabatannya. Mathis & Jackson (2016) Pelatihan adalah cara mengubah tingkah laku karyawan secara sistematis yang dilakukan oleh organisasi untuk mencapai tujuan. Dengan adanya pelatihan ini karyawan akan lebih mempunyai semangat bekerja, namun disamping itu perusahaan perlu menyadari kepuasan kerja karyawan karna merupakan sesuatu yang penting dan akan berdampak positif terhadap perusahaan dalam memberikan manfaat yang dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuan apalagi kepuasan kerja dapat terpenuhi secara tepat. PT. Pegadaian (Persero) Area Surabaya II adalah sebuah lembaga resmi yang mempunyai izin dalam pengelolaan keuangan gadai. PT. Pegadaian (Persero) Area Surabaya II merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sektor keuangan Indonesia yang bergerak di bidang jasa. PT. Pegadaian (Persero) Area Surabaya II merupakan kegiatan menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu, guna mendapatkan sejumlah uang senilai barang yang dijaminkan yang akan ditebus sesuai dengan kesepakatan antara nasabah dengan lembaga gadai.

PT. Pegadaian (PERSERO) Area Surabaya II merupakan salah satu lembaga perkreditan non perbankan yang melayani masyarakat guna untuk mendapatkan dana secara cepat dengan melalui kredit. Pada kenyataannya perum pegadaian banyak membantu perekonomian masyarakat, terutama masyarakat yang golongan ekonominya menengah kebawah. Sesuai dengan motto pegadaian yaitu “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”.

Fenomena yang terjadi pada PT. Pegadaian (Persero) Area Surabaya II adalah banyak toxic dalam lingkungan kerja dimana rekan kerja kurang kerja sama dan adanya tekanan dari atasan. Disisi lain kompensasi kurang dan pelatihan karyawan juga sudah mulai tidak dilakukan lagi.

## **II. KERANGKA TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS**

### **Kompensasi**

Simamora (2016) menyatakan bahwa kompensasi merupakan sesuatu yang diterima karyawan sebagai bentuk kontribusi mereka terhadap perusahaan. Pendapat lain juga dikemukakan oleh Mangkunegara (2016) yang menyatakan bahwa kompensasi dapat diartikan juga sebagai suatu proses administrasi dalam bentuk upah atau gaji yang mengikutsertakan pertimbangan perhitungan yang dilakukan perusahaan.

Hasibuan (2017) berpendapat bahwa kompensasi adalah pendapatan yang berbentuk uang atau barang langsung dan tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas kontribusi yang sudah diberikan kepada perusahaan. Dari penjelasan diatas dijelaskan bahwa kompensasi merupakan sesuatu yang diterima karyawan dalam bentuk upah atau gaji sebagai bentuk kontribusi yang sudah ia lakukan terhadap perusahaan yang ia tempati.

Indikator kompensasi menurut Simamora (2016):

1. Gaji / Upah
2. Insentif
3. Tunjangan
4. Fasilitas

### **Lingkungan Kerja**

Menurut Sedarmayanti (2017) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja merupakan hal yang penting untuk diperhatikan oleh manajemen perusahaan.

Nitisemito (2015) menyatakan bahwa lingkungan kerja merupakan sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi karyawan dalam menjalankan tugas yang sudah dibebankan kepadanya. Contoh kecil lingkungan kerja yang dapat menambah kenyamanan para karyawan dalam bekerja yakni adanya AC dalam ruangan kerja yang menambah hawa sejuk dalam ruangan.

Indikator lingkungan kerja menurut Sedarmayanti (2017):

1. Warna
2. Kebersihan
3. Penerangan
4. Pertukaran udara
5. Jaminan terhadap keamanan
6. Kebisingan
7. Tata ruang

### **Pelatihan**

Sedarmayanti (2017) pelatihan merupakan upaya untuk meningkatkan kemampuan pegawai, pelatihan juga merupakan usaha untuk mengurangi atau menghilangkan terjadinya kesenjangan antara kemampuan pegawai dengan yang dikehendaki perusahaan. Usaha tersebut dilakukan melalui peningkatan kemampuan kerja yang dimiliki pegawai dengan cara menambah pengetahuan dan keterampilan serta merubah sikap. Karyawan merupakan kekayaan perusahaan yang paling berharga, karena dengan segala potensinya karyawan akan terus dilatih dan dikembangkan, sehingga dapat lebih berdaya guna, prestasinya menjadi semakin lebih baik untuk mencapai tujuan perusahaan.

Handoko (2017) Pelatihan adalah usaha untuk memperbaiki kinerja agar pekerjaan meningkat menjadi lebih baik pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawab atau suatu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaan supaya efektif. Pelatihan biasanya harus mencakup pengalaman belajar, aktifitas-aktifitas yang terencana dan desain sebagai jawaban atas kebutuhan-kebutuhan yang berhasil diidentifikasi. Pelatihan dimaksudkan untuk memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan dan teknik pelaksanaan pekerjaan tertentu, terperinci dan rutin.

Indikator pelatihan menurut Mangkunegara (2016):

1. Prosedur Sistematis
2. Keterampilan teknis
3. Pendidikan
4. Mempelajari pengetahuan
5. Mengutamakan praktek pada teori

### **Kepuasan Kerja**

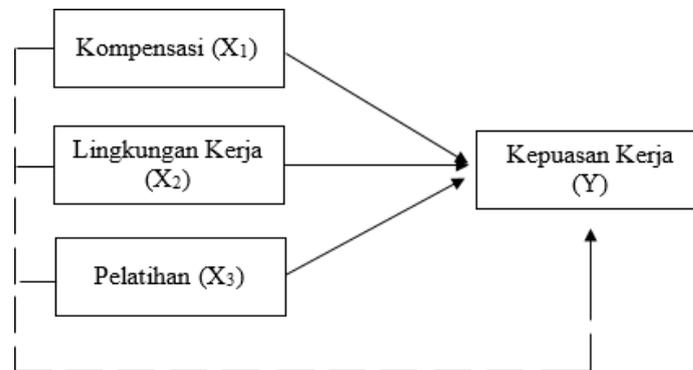
Menurut Afandi (2018) kepuasan kerja adalah suatu efektifitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka. Menurut Hasibuan (2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya yang dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja, sehingga dalam hal ini tanggung jawab terhadap pelaksanaan pekerjaan seperti, kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan, perhatian yang penuh terhadap tugas, semangat dalam bekerja akan terlihat. Begitu pula dengan

kehadiran dan kemangkiran pegawai, seperti waktu datang dan pulang dari pekerjaan, efisiensi dalam melakukan tugas dan kepatuhan terhadap segala aturan yang telah ditetapkan. Selain itu kreatifitas dan prakarsa dari karyawan, artinya jika kepuasan kerja kurang tercapai dari pekerjaannya maka disiplin karyawan rendah.

Indikator kepuasan kerja menurut Hasibuan (2017):

1. Kesetiaan
2. Kemampuan
3. Kejujuran
4. Kreativitas
5. Kepemimpinan
6. Tingkat gaji
7. Kepuasan kerja tidak langsung
8. Lingkungan kerja

Berdasarkan uraian teoritis yang dikemukakan sebelumnya, maka dapat diberikan gambar kerangka konseptual penelitian, yakni:



**Gambar 1: Kerangka Konseptual**

Hipotesis Penelitian Menurut Sugiyono (2018) hipotesis yaitu “suatu dugaan sementara dalam melakukan penelitian yang kemudian di uji kebenarannya dengan menggunakan alat analisis”. Adapun hipotesis yang dirumuskan berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1 : Kompensasi, lingkungan kerja dan pelatihan berpengaruh secara bersama – sama atau simultan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah Sidoarjo
- H2 : Kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah Sidoarjo
- H3 : Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja PT. Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah Sidoarjo
- H4 : Pelatihan berpengaruh terhadap kepuasan kerja PT. Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah Sidoarjo

### III. METODE PENELITIAN

#### Variabel bebas:

- a) Kompensasi ( $X_1$ )
- b) Lingkungan kerja ( $X_2$ )
- c) Pelatihan ( $X_3$ )

#### Variabel terikat :

Kepuasan kerja ( $Y$ )

#### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian pada PT. Pegadaian (Persero) Area Surabaya II berjumlah 55 orang sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah sampel jenuh yaitu total keseluruhan anggota populasi, hal ini dikarenakan jumlah populasi obyek penelitian PT. Pegadaian (Persero) Area Surabaya II kurang dari 100 orang atau karyawan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menganalisis data -data sekunder. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik. Sedangkan data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung yakni melalui media perantara. Berdasarkan pada rumusan masalah dan tujuan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka jenis penelitian ini adalah penelitian kausatif (*causative*). Menurut pendapat Sugiyono (2010), penelitian kausatif merupakan tipe penelitian untuk menganalisis pengaruh beberapa variabel dengan beberapa variabel lainnya. Di mana penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa besar variabel bebas mempengaruhi variabel terikat. Penelitian ini berusaha menjelaskan pengaruh kompensasi, lingkungan kerja dan pelatihan berpengaruh secara bersama – sama atau simultan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Pegadaian (Persero) Area Surabaya II.

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Uji T

- a. Kompensasi terhadap kepuasan kerja

$H_0: b_i = 0$  (variabel bebas tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel tergantug)  
 $H_1: b_i \neq 0$  (variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap variabel tergantug)

$\alpha = 0,05/2 = 0,025$  dengan  $df = (n-k-1) = (55 - 3 - 1) = 51$

$t_{tabel} = 2,094$

$t_{hitung} = 2,008$

$H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak

bila  $t_{hitung} < t_{tabel}$   $H_0$  ditolak dan

$H_1$  diterima bila  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$

Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,094 > 2,008$  dan memiliki taraf signifikansi sebesar  $0,041 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, maka variabel kompensasi mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan kerja.

- b. Lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja

$H_0: b_i = 0$  (variabel bebas tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel tergantug)  
 $H_1: b_i \neq 0$  (variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap variabel tergantug)

$\alpha = 0,05/2 = 0,025$  dengan  $df = (n-k-1) = (55 - 3 - 1) = 51$

$t_{tabel} = 2,852$

$t_{hitung} = 2,008$

Ho diterima dan  $H_i$  ditolak bila

$t_{hitung} < t_{tabel}$  Ho ditolak dan  $H_i$

diterima bila  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$

Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,852 > 2,008$  dan memiliki taraf signifikansi sebesar  $0,006 < 0,05$ , maka Ho ditolak dan  $H_i$  diterima, maka variabel lingkungan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan kerja.

c. Pelatihan terhadap kepuasan kerja

Ho:  $b_i = 0$  (variabel bebas tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel tergantung)

$H_i: b_i \neq 0$  (variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap variabel

tergantung)  $\alpha = 0,05/2 = 0,025$  dengan  $df = (n-k-1) = (55 - 3 - 1) = 51$

$t_{tabel} = 2,852$

$t_{hitung} = 2,008$

Ho diterima dan  $H_i$  ditolak bila

$t_{hitung} < t_{tabel}$  Ho ditolak dan  $H_i$

diterima bila  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$

Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,176 > 2,008$  dan memiliki taraf signifikansi sebesar  $0,034 < 0,05$ , maka Ho ditolak dan  $H_i$  diterima, maka variabel pelatihan mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan kerja.

## Uji F

Uji F untuk menguji pengaruh secara simultan atau bersama – sama yaitu pengaruh variabel kompensasi, lingkungan kerja, pelatihan secara bersama – sama (simultan) berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa variabel kompensasi, lingkungan kerja, dan pelatihan berpengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan kerja.

## V. PENUTUP

### Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada PT. Pegadaian (Persero) Area Surabaya II, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengaruh kompensasi, lingkungan kerja dan pelatihan berpengaruh secara bersama – sama atau secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Pegadaian (Persero) Area Surabaya II.
2. Pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Pegadaian (Persero) Area Surabaya II.
3. Pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Pegadaian (Persero) Area Surabaya II.
4. Pengaruh pelatihan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Pegadaian (Persero) Area Surabaya II.

### Keterbatasan Penelitian

1. Faktor yang digunakan dalam penelitian ini hanya memuat 3 (tiga) variabel yakni kompensasi, lingkungan kerja dan pelatihan, sedangkan masih banyak faktor pendukung lainnya yang juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.
2. Jumlah responden yang dipakai dalam penelitian ini hanya menggunakan 55 orang yang dirasa masih kurang untuk mengetahui serta menggambarkan kondisi yang sesungguhnya.

### Saran

- a. Dari penelitian ini di ketahui kompensasi, lingkungan kerja dan pelatihan mempengaruhi kepuasan kerja, sehingga perlu di pertahankan sistem kompensasi yang diberlakukan oleh perusahaan, begitu juga lingkungan kerja yang mendukung karyawan untuk bekerja dan juga pelatihan berkala yang di berlakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kepuasan kerja, sehingga memberikan impact yang positif bagi perusahaan dan begitu juga performa kinerja karyawan itu sendiri.
- b. Untuk penelitian selanjutnya hendaknya dapat mempertimbangkan untuk menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja.

### DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Afandi, P. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan. Indikator). Riau: Zanafa Publishing.
- Alex Hani, NitiseMITO. 2015, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bandung: Pustaka Setia
- Aoliso, Adveni, and Hans Lao. 2018. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Kupang', BISMANT. *Jurnal Bisnis & Manajemen*. m.1 2018 <https://doi.org/10.35697/jrbi.v3i2.937>
- Badriyah, Mila. 2015. Manajemen Sumber daya Manusia. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Bangun, Wilson. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Erlangga.
- Dessler, Gary. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba. Empat. Edy,
- Sutrisno. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerbit: Jakarta.
- Jaworski, Caitlin, Swathi Ravichandran, Aryn C. Karpinski, and Shweta Singh. 2018. *The Effects of Training Satisfaction, Employee Benefits, and Incentives on Part-Time Employees' Commitment', International Journal of Hospitality Management*, 74. October 2017, 1–12 <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.02.011>
- Kafui Agbozo, George. 2017. *The Effect of Work Environment on Job Satisfaction: Evidence from the Banking Sector in Ghana. Journal of Human Resource Management*, 5.1. 12 <https://doi.org/10.11648/j.jhrm.20170501.12>
- Handoko. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- L. Mathis, Robert & H. Jackson, John. 2016. *Human Resource Management* (edisi. 10). Jakarta: Salemba Empat.
- Malayu S.P Hasibuan. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Manullang, M. 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Andi.
- Mondy, R.W., dan Martocchio, J.J. 2016. *Human Resource Management*, ed.14,. Harlow: Pearson Education.
- Payaman, J Simanjuntak. 2011. Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia. Jakarta: Penerbit FEUI.

- Rivai, Veithzal dan Sagala Jauvani Ella, 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Parktik*, PT. Rajawali Pers, Jakarta.
- Rivai, Veithzal dan Deddy Mulyadi. 2012. *Kepemimpinan dan Perilaku. Organisasi Edisi Ketiga*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Robbins, Stephen. 2015. *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Salemba Empat, Jakarta.
- \_\_\_\_\_. dan Timothy A. Judge. 2018. *Perilaku Organisasi. Organizational Behavior*. Jakarta: Salemba Empat.
- \_\_\_\_\_. and Mary Coulter. 2016. *Manajemen*, Jakarta: Erlangga.
- Saprudin. 2018. Pengaruh Pelatihan Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan, *Jurnal Profit*, 7.1, 25 – 37 <http://ejournalfia.ub.ac.id/index.php/profit/article/view/305/562>
- Sedarmayanti. 2017. *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja*. PT. Refika Aditama. Bandung.
- Suwanto & Priansa J. D. (2014). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Simamora, Henry. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE.
- Shen, Jie, and Chunyong Tang. 2018. *How Does Training Improve Customer Service Quality? The Roles of Transfer of Training and Job Satisfaction. European Management Journal*, 36.6, 708–16 <https://doi.org/10.1016/j.emj.2018.02.002>
- Umam, Khaerul. 2010. *Perilaku Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Wahjono, Sentot Imam, Mondy dan Mondy. 2015. *Manajemen Sumber Daya. Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.