ARTIKEL

PENGARUH PENDIDIKAN, PELATIHAN DAN KOMPENTENSI KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA PT. TELKOM CABANG KEDIRI

Oleh :

CRISTE KUSUMA DEVI
NPM : 13.1.02.02.0485

Dibimbing oleh :

1. **Bambang Agus Sumantri, S.IP.,M.M**
2. **Basthoumi Muslih, M.M**

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NUSANTARA PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA
UN PGRI KEDIRI
2017

SURAT PERNYATAAN
ARTIKEL SKRIPSI TAHUN 2017

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap	: Criste Kusuma Devi
NPM	: 13.1.02.02.0485
Telepun/HP	: 081 233 822 886
Alamat Surel (Email)	: cristekusuma@gmail.com
Judul Artikel	: Pengaruh Pendidikan, Pelatihan dan Kompentensi Karyawan Terhadap Kepuasan Kerja Pada PT. Telkom Cabang Kediri
Fakultas – Program Studi	: Ekonomi – Manajemen
Nama Perguruan Tinggi	: Universitas Nusantara PGRI Kediri
Alamat Perguruan Tinggi	: Jl. K.H Achmad Dahlan No. 76 Tel. : (0354) 771576, 771495 Kediri

Dengan ini menyatakan bahwa :

a. Artikel yang saya tulid merupakan karya saya pribadi (bersama tim penulis**)** dan bebas plagiarisme;
b. Artikel telah diteliti dan disetujui untuk diterbitkan oleh Dosen Pembimbing I dan II.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian data dengan pernyataan ini dan atau ada tuntutan dari pihak lain, saya bersedia bertanggungjawab dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Mengetahui		Kediri, 9 Agustus 2017
Pembimbing I	Pembimbing II	Penulis,
Bambang Agus Sumantri, S.IP.,M.M NIDN :0730088001	Basthoumi Muslih, M.M NIDN : 0701018607	Criste Kusuma Devi NPM : 13.1.02.02.0485

PENGARUH PENDIDIKAN, PELATIHAN DAN KOMPETENSI KARYAWAN DAN KEPUASAN KERJA PADA PT TELKOM TBK. CABANG KEDIRI

CRISTE KUSMA DEVI
13.1.02.02.0485
Fakultas Ekonomi – Manajemen
Cristekusuma21@gmail.com

Dibimbing oleh :

1. **Bambang Agus Sumantri, S.IP.,M.M**
2. **Basthoumi Muslih, M.M**

UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi SDM penting bagi perusahaan karena memiliki peran sebagai potensi penggerak seluruh aktivitas perusahaan. Perusahaan yang memiliki SDM berkualitas dapat dengan mudah mengintegrasikan visi perusahaan dengan tujuan perusahaan kepada karyawannya sehingga pencapaian tujuan perusahaan bisa tercapai. Permasalahan dalam penelitian ini adalah : (1) Apakah variabel pendidikan, pelatihan dan kompetensi karyawan berpengaruh secara parsial terhadap kupuasan kerja. (2) Apakah variabel pendidikan, pelatihan dan kompetensi karyawan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Variabel bebas dari penelitian ini adalah penidikan, pelatihan dan kompetensi karyawan sedangkan variabel terikat kepuasan kerja. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pada penelitian ini populasinya sebanyak 54 karyawan dan adapun sampel sebanyak 54 karyawan, teknik analisis data yang digunakan dalam peneltian ini meliputi analisis deskriptif, uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji T dan uji F.

Kesimpulan hasil penelitian ini adalah secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa semua variabel bebas yaitu variabel pendidikan (X1), pelatihan (X2), dan kepuasan kerja (X3) yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja (Y). Secara simultan (uji F) menunjukkan variabel bebas (pendidikan, pelatihan, dan kompetensi karyawan). Secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja.

Kata kunci : Pendidikan, Pelatihan, Kompetensi Karyawan dan Kepuasan Kerja.

I. LATAR BELAKANG

Sumber daya manusia (SDM) penting bagi perusahaan karena memiliki peran sebagai potensi penggerak seluruh aktivitas perusahaan. Perusahaan yang memiliki SDM yang berkualitas dapat dengan mudah mengintegrasikan visi perusahaan dengan tujuan perusahaan kepada karyawannya sehingga pencapaian tujuan perusahaan bisa tercapai. PT. Telekomunikasi (Telkom) Indonesia, Tbk merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menyediakan layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia.

PT. Telekomunikasi (Telkom) Indonesia, Tbk bertekad melakukan transformasi secara menyeluruh disemua bisnis yang mencangkup transformasi bisnis dan portofolio, transformasi infrastruktur, transformasi organisasi dan sumber daya manusia serta transformasi budaya. Perubahan yang dilakukan PT. Telekomunikasi (Telkom) Indonesia, Tbk membawanya untuk terus berkembang secara inovatif dan juga memperhatikan sekitar. Orientasi PT. Telekomunikasi (Telkom) Indonesia, Tbktidak lagi hanya mencari profit semata namun PT. Telekomunikasi (Telkom) Indonesia, Tbk juga yakin bahwa disamping mencari profit harus adanya tanggung jawab sosial sebuah perusahaan terhadap masyarakat.

Menurut Fahmi (2012:65) **“**pendidikan” merupakan hal terpenting dalam kehidupan seseorang. Melalui pendidikan, seseorang dapat dipandang terhormat, memiliki karir yang baik serta dapat bertingkah sesuai norma-norma yang berlaku. Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana secara etis, sistematis, intensional dan kreatif dimana peserta didik mengembangkan potensi diri, kecerdasan, pengendalian diri dan keterampilan untuk membuat dirinya berguna di masyarakat. Perkembangan di dunia pendidikan ikut berubah seiring dengan perkembangan jaman dimana pola pikir pendidik berubah dari konservatif menjadi lebih modern.

Menurut Rosidah (2013:75) “pelatihan” merupakan sesuatu proses pendidikan jangka pendek dengan menggunakanprosedur yang sistematis dan terorganisir, sehingga karyawan operasional belajarpengetahuan teknik pengerjaan dan keahlian untuk tujuan tertentu. Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelatihan pada dasarnya merupakan interaksi seseorang dengan situasi tertentu yang dihadapinya dan pelatihan merupakan salah satu usaha dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia. Karyawan, baik yang baru ataupun yang sudah bekerja perlu mengikuti pelatihan karena adanya tuntutan pekerjaan yang dapat berubah akibat perubahan lingkungan kerja, strategi, dan lain sebagainya.

Menurut Hasibuan (2007:52) “kompentensi karyawan” merupakan keterampilan yang diperlukan seseorang yang ditunjukkan oleh kemampuannya untuk

dengan konsisten memberikan tingkat kinerja yang memadai atau tinggi dalam suatu fungsi pekerjaan spesifik. Upaya awal untuk menentukan kualitas dari manajer yang efektif didasarkan pada sejumlah sifat-sifat kepribadian dan keterampilan manajer yang ideal. Ini adalah suatu pendekatan model input, yang fokus pada keterampilan yang dibutuhkan untuk mengerjakan suatu pekerjaan. Keterampilan-keterampilan ini adalah kompentensi dan mencerminkan kemampuan potensial untuk melakukan sesuatu.Kompetensi mencakup melakukan sesuatu, tidak hanya pengetahuan yang pasif. Seorang karyawan mungkin pandai, tetapi jika mereka tidak menterjemahkan kepandaiannya kedalam perilaku di tempat kerja yang efektif, kepandaian tidak berguna.

Menurut Hasibuan(2012:195) "kepuasan kerja" merupakan Sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaanya. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaanyang dilaksanakan ditandai dengan upah atau imbalan.Peningkatan kepuasan kerja akan membawa kemajuan bagi PT. Telekomunikasi (Telkom) Cabang Kediri untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan dunia teknologi yang stabil. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kepuasan kerja merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup tergantung pada pelatihan sumber daya manusia yang ada didalamnya. Kepuasan kerja para karyawan sangat penting dan mempengaruhi dalam kemajuan perusahaan. Perusahaan harus mengetahui apa saja yang menyebabkan puas atau tidaknya seorang karyawan yang bekerja di dalam perusahaan tersebut.

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka dapat diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

Apakah pendidikan mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan kerja PT. Telkom Cabang Kediri?. Apakah pelatihan mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsialterhadap kepuasan kerja PT. Telkom Cabang Kediri? Apakah kompetensi karyawan mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan kerja PT. Telkom Cabang Kediri?. Apakah pendidikan, pelatihan dan kompetensi karyawan mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan kerja PT. Telkom Cabang Kediri?

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan penelitian ini sebagaiberikut:

Untuk mengetahui pengaruh signifikan pendidikan terhadap kepuasan kerja PT. Telkom Cabang Kediri. Untuk mengetahui pengaruh signifikan pelatihan terhadap kepuasan kerja PT. Telkom Cabang Kediri. Untuk mengetahui pengaruh signifikan kompentensi karyawan terhadap kepuasan kerja PT. Telkom Cabang Kediri. Menganalisis pendidikan, pelatihan dan kompetensi karyawan terhadap kepuasan kerja di PT. Telkom Kediri.

II. METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2015:38) variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah pendidikan (X_1), pelatihan (X_2) dan kompetensi karyawan (X_3).

Agar tidak terjadi permaslahan yang keliru tentang variabel dalam penelitian ini, maka ke 4 variabel diatas perlu didefinisikan secara operasional. Menurut Sugiyono (2015:36) definisi operasional adalah definisi yang disusun berdasarkan apa yang dapat diamati dan diukur tentang variabel dalam penelitian tersebut.

Populasi menurut Sugiyono (2015:80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di PT. Telkom Cabang Kediri yang berjumlah 54 karyawan.

Menurut Sugiyono (2015:81) sampel merupakan contoh yang representative dari populasi yang tersedia. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah quota sampling. Quota sampling adalah cara pengambilan sampel dimana jumlah responden yang akan diteliti ditetapkan terlebih dahulu, baru kemudian siapa yang akan dipilih menjadi anggota sampel terserah peneliti. Dalam penelitian ini sampel yang diteliti adalah keseluruhan populasi yang ada atau disebut dengan sensus. Mengingat jumlah populasi yang berjumlah 54 karyawan, maka layak untuk diambil keseluruhan untuk dijadikan sampel tanpa harus mengambil sampel dalam jumlah tertentu.

Teknik penelitian merupakan bentuk rancangan yang digunakan dalam melakukan prosedur penelitian. Menurut Nursalam (2011:27) teknik penelitian adalah keseluruahan dari perencanaan untuk menjawab pertanyaan penelitian dan mengantisipasi beberapa kesulitan yang mungkin timbul selama proses penelitian. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan adalah ”*pre experimental pre-post test one group*” yaitu penelitian untuk mengetahui sebab akibat antara variabel dengan cara melibatkan suatu kelompok subyek.

Penelitian dilakukan di PT.Telkom (Persero), Tbk. Cabang Kediri Jalan Hayam Wuruk No. 45-47 Kota Kediri. PT. Telkom yang bergerak di bidang Telekomunikasi yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa. Saya meneliti di PT.Telkom Cabang Kediri adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh pendidikan, pelatihan dan kompetensi karwayan terhadap kepuasan kerja. Apakah hal tersebut efektif atau tidak untuk meningkatkan sumber daya manusia yang efisien dan efektif dalam melakukan tugas

yang telah di berikan pada masing-masing pegawai.

Dalam penelitian ini waktu pelaksanaan yaitu sesuai dengan rencana penelitian dari batas waktu yang telah ditentukan. Adapun waktu penelitian dilakukan selama empat bulan yaitu terhitung bulan April sampai dengan Juni 2017.

Agar tidak terjadi permaslahan yang keliru tentang variabel dalam penelitian ini, maka ke 4 variabel diatas perlu didefinisikan secara operasional. Menurut Sugiyono (2015:36) definisi operasional adalah definisi yang disusun berdasarkan apa yang dapat diamati dan diukur tentang variabel dalam penelitian tersebut.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2015:7) metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Teknik penelitian merupakan bentuk rancangan yang digunakan dalam melakukan prosedur penelitian. Menurut Nursalam (2011:27) teknik penelitian adalah keseluruahan dari perencanaan untuk menjawab pertanyaan penelitian dan mengantisipasi beberapa kesulitan yang mungkin timbul selama proses penelitian. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan adalah ”pre experimental pre-post test one group” yaitu penelitian untuk mengetahui sebab akibat antara variabel dengan cara melibatkan suatu kelompok subyek.

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid Sugiyono (2015:109). Uji validitas dan realibilitas kuesioner dilakukan untuk menguji apakah kuesioner layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Valid artinya data yang diperoleh melalui kuesioner dapat menjawab tujuan penelitian.

Angket Menurut Arikunto (2012:128) yaitu sejumlah pertanyaan tertulis digunakan untuk memperoleh informasi dari responden, dalam arti laporan tentang pribadinya untuk hal–hal yang ia ketahui. Dalam penelitian ini, metode angket di gunakan untuk memperoleh informasi dari karyawan tentang pertanyaan yang mengungkapkan pengaruh pendidikan, pelatihan dan kompentensi karyawan terhadap kepuasan kerja di PT. Telkom Cabang Kediri.

Menurut Sugiyono (2015:136), instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesionermerupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Sedangkan uji reliabilitas data dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu pengukur dapat menunjukkan akurasi dan

konsistensi butir pertanyaan. Untuk menguji reliabilitas data digunakan pengukur Cronbach Alpha. Menurut Sugiyono (2015:111) bahwa, "Cronbach Alpha merupakan salah satu koefisien reliabilitas yang paling sering digunakan". Skala pengukuran yang reliabel sebaiknya memiliki nilai Cronbach Alpha minimal 0,60.

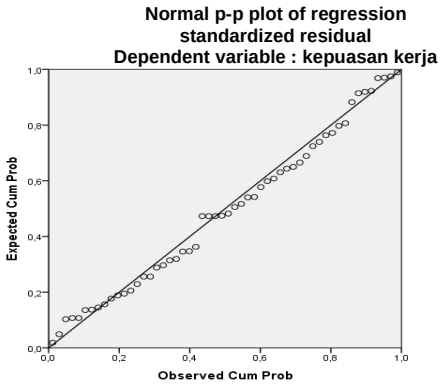
Pengujian validitas dan reliabilitas data dilakukan pada 54 orang diluar sampel yaitu pada PT. Telkom Cabang Kediri dengan menggunakan perangkat lunak SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versi 21.0 dengan cara one shot *method* artinya pengujian validitas dan reliabilitas data hanya dilakukan sekali saja.

III. HASIL DAN KESIMPULAN

PT. Telkom Cabang Kediri memerlukan pegawai atau aparatur yang kompetensi dan berkualitas agar tujuan, visi, misi dapat terwujud atau tercapai sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Aparatur yang berkompeten dan berkualitas dapat diperoleh dengan melakukan pengembangan terhadap sumber daya aparatur yang ada di dalam instansi. Kegiatan pengembangan tersebut salah satunya adalah melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan. Dengan diberikannya pendidikan dan pelatihan diharapkan aparatur mampu bekerja lebih efisien dan mampu melaksanakan tugas dengan lebih baik, sehingga dapat terwujud terciptanya tenaga aparatur yang handal.

Dipergunakan untuk menguji variabel dependent dan variabel independent atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Produk regresi yang baik adalah data distribusi yang normal atau mendekati normal. Deteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Dasar pengambilan keputusan:

Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka produk regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka produk regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.



Hasil Uji Normalitas

Sumber : data primer, diolah 2017

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan SPSS versi 21, pada gambar 4.1 uji normalitas dapat diketahui bahwa data meyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Kondisi tersebut membuktikan bahwa produk regresi memenuhi asumsi normalitas, karena jawaban responden tentang pendidikan, pelatihan dan kompetensi terhadap kepuasan kerja menyebar diantara

garis diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas.

Perubahan yang dilakukan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk membawanya untuk terus berkembang secara inovatif dan juga memperhatikan sekitar. Orientasi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk tidak lagi hanya mencari profit semata namun PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk juga yakin bahwa disamping mencari profit harus adanya tanggung jawab sosial sebuah perusahaan terhadap masyarakat.

Berdasarkan analisis regresi linear berganda diketahui bahwa variabel Pendidikan (X_1), Pelatihan (X_2) dan Kompetensi Karyawan (X_3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja (Y), artinya variabel Pendidikan, Pelatihan dan Kompetensi Karyawan yang diberikan mampu menjelaskan Kepuasan Kerja (Y).

Pengaruh Pendidikan terhadap Kepuasan Kerja. Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian menggunakan analisis uji t (parsial) menunjukkan nilai signifikansi pendidikan 0,000 < 0,05 yang artinya H_0 ditolak dan Ha diterima bahwa pendidikan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Sehingga dapat dijelaskan bahwa semakin rendahnya pendidikan maka semakin tinggi kepuasan kerja pada PT Telkom Cabang Kediri.

Pengaruh Pelatihan terhadap Kepuasan Kerja. Berdasarkan penelitian dan pengujian menggunakan analisis uji t (parsial) menunjukkan nilai signifikansi pelatihan 0,012 < 0,05 yang artinya Ho ditolak dan Ha diterima bahwa pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Sehingga dapat dijelaskan bahwa semakin tinggi pelatihan maka semakin rendahnya kepuasan kerja pada PT Telkom Cabang Kediri.

Pengaruh Kompetensi Karyawan terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian menggunakan analisis uji t (parsial) menunjukkan nilai signifikansi kompetensi karyawan 0,020 < 0,05 yang artinya H_0 ditolak dan Ha diterima bahwa kompetensi karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Sehingga dapat dijelaskan bahwa semakin rendahnya kompetensi karyawan maka semakin tinggi kepuasan kerja pada PT Telkom Cabang Kediri.

Pengaruh Pendidikan, Pelatihan dan Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Kerja. Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian menggunakan analisis uji F (simultan) menunjukkan nilai sign = 0,000 <0,05 yang artinya H_0 ditolak dan Ha diterima, bahwa pendidikan, pelatihan dan kompetensi karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Sehingga dapat dijelaskan bahwa jika pendidikan, pelatihan dan kompetensi karyawan semkin tinggi maka kepuasan kerja semikin rendah PT Telkom Cabang Kediri.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh pendidikan, pelatihan dan kompetensi karyawan terhadap kepuasan kerja pada PT. Telkom Cabang Kediri. Berdasarkan

hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan yaitu:

Pendidikan secara parsial berpengaruh negatif yang berarti bahwa semakin rendahnya pendidikan maka semakin tingginya kepuasan kerja pada PT. Telkom Cabang Kediri.

Pelatihan secara parsial berpengaruh positif yang berarti bahwa semakin tingginya pelatihan maka semakin rendahnya kepuasan kerja pada PT. Telkom Cabang Kediri.

Kompetensi karyawan secara parsial berpengaruh negatif yang berarti bahwa semakin rendahnya kompetensi karaywan maka semakin rendahnya kepuasan kerja pada PT. Telkom Cabang Kediri.

Pendidikan, Pelatihan dan Kompetensi karyawan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT. Telkom Cabang Kediri.

IV. DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2011. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta : Rineka Cipta

Fahmi, Irham. 2012. *Manajemen kepuasan kerja dan Aplikasi*. Bandung : Alfabeta

Ghozali, Imam. 2010. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS.* Semarang : BP Universitas Diponegoro

Handoko. 2012. *Teknik-Teknik Pelatihan*. Jakarta : Raja Grafindo

Hasibuan, Malayu. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta : PT Bumi Aksara

Kartono, Kartini. 2012. *Manajemen Kepuasan Kerja* dan Jakarta : PT Raja Grafindo Persada

Mangkunegara. 2012. *Perencanaan & Pengambangan SDM*. Bandung : Raja Grafindo Persada

Moekijat, Mohammad. 2014. *Tujuan Pelatihan* . Jakarta. Gramedia pustaka utama

Nuriana. 2013. *Tujuan penggunaan kompetensi karyawan*. Edisi kedua. Jakarta: Salemba Medika.

Prihadi, Setyawan. 2012. *Indikator kompetensi karyawan*. Edisi kedua. Jakarta: Salemba Medika

Purwanto, M. Ngalim. 2013. *Prinsip-prinsip dan Teknik Evaluasi Pengajaran*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya

Rosidah, Bantarto. 2013. *Pengertian Pelatihan.* Jakarta : Rineka Cipta

Siswanto, Bedjo. 2010. *Pengertian dan Teori pelatihan*. Bandung : Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.

Sutrisno, Edi. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Prenada Media Group.

Thoha, Miftah. 2012. *Pengertian Pendidikan Dan Teori* Bandung : Raja Grafindo Persada.

Wibowo. 2011. *Manajemen Kepuasan*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada