Jurnal Humaniora, Ekonomi Syariah dan Muamalah (JHESM)
E-ISSN : 2964-6057
P-ISSN : 2964-6065
+62 811 7404 445 https://siberpublisher.org/ siberpublisher.info@gmail.com
DOI: https://doi.org/10.38035/jhesm.v3i1
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/

Pengaruh Kerelasian (CRM) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Orthopedi di Klinik Utama Secapa TNI AD Bandung

Asep Sulaeman[1]
[1]Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Winaya Mukti, Bandung, Indonesia, asepsulaeman@gmail.com

Corresponding Author: asepsulaeman@gmail.com[1]

Abstract: *This study aims to analyze the influence of Customer Relationship Management (CRM) and service quality on orthopedic patient satisfaction at the Secapa TNI AD Bandung Main Clinic. The background of this study is based on the importance of improving the quality of health services, especially in the context of complex and sustainable orthopedic services. The research method used is a quantitative approach with an explanatory design, and data analysis techniques using path analysis. Data were collected through questionnaires from 40 orthopedic patient respondents. The results of the study indicate that both CRM and service quality have a significant effect, both partially and simultaneously, on patient satisfaction, with a contribution of 98.2%. The implications of these results indicate the importance of increasing interaction, service personalization, and service quality based on tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy dimensions in an effort to improve orthopedic patient satisfaction.*

Keywords: *CRM, Service Quality, Patient Satisfaction, Orthopedics, Health Services*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Customer Relationship Management (CRM) dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien orthopedi di Klinik Utama Secapa TNI AD Bandung. Latar belakang penelitian ini didasari oleh pentingnya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, khususnya dalam konteks pelayanan orthopedi yang bersifat kompleks dan berkelanjutan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori, dan teknik analisis data menggunakan path analysis. Data dikumpulkan melalui kuesioner dari 40 responden pasien orthopedi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik CRM maupun kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pasien, dengan kontribusi pengaruh sebesar 98,2%. Implikasi dari hasil ini menunjukkan pentingnya peningkatan interaksi, personalisasi layanan, serta kualitas pelayanan berbasis dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien orthopedi.

Kata Kunci : CRM, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Orthopedi, Pelayanan Kesehatan

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak dasar setiap manusia dan menjadi salah satu indikator penting dalam pembangunan suatu bangsa. Seiring dengan peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan, tuntutan terhadap kualitas pelayanan kesehatan pun semakin meningkat. Hal ini mendorong institusi pelayanan kesehatan untuk terus berbenah dan meningkatkan mutu layanannya, termasuk dalam hal pengelolaan relasi dengan pasien (Customer Relationship Management/CRM) dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Pelayanan kesehatan di bidang orthopedi, yang menangani masalah pada sistem muskuloskeletal (otot, tulang, sendi, dan jaringan ikat), memiliki peran krusial dalam memulihkan fungsi gerak dan kualitas hidup pasien. Kasus-kasus orthopedi, seperti cedera akibat aktivitas fisik, penyakit degeneratif, atau kondisi bawaan, memerlukan penanganan yang komprehensif dan berkelanjutan. Oleh karena itu, kepuasan pasien terhadap pelayanan orthopedi menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan oleh penyedia layanan kesehatan.

Kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh aspek medis dan keberhasilan tindakan klinis, tetapi juga oleh interaksi dan komunikasi antara pasien dengan tenaga medis dan staf klinik. Penerapan CRM yang efektif, seperti komunikasi yang baik, pemberian informasi yang jelas, dan penanganan keluhan yang responsif, dapat menciptakan pengalaman positif bagi pasien dan meningkatkan kepuasan mereka. Selain itu, kualitas pelayanan yang meliputi aspek tangible (fasilitas fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati) juga berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien.

Klinik Utama Secapa TNI AD Bandung sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan di lingkungan TNI AD, memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan, termasuk di bidang orthopedi, bagi anggota TNI dan masyarakat umum. Mengingat karakteristik pasien yang beragam dan kompleksitas permasalahan orthopedi, penting untuk mengkaji bagaimana penerapan CRM dan kualitas pelayanan yang diberikan di klinik ini memengaruhi kepuasan pasien orthopedi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kerelasian (CRM) dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien orthopedi di Klinik Utama Secapa TNI AD Bandung. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya di bidang orthopedi, serta memberikan masukan bagi Klinik Utama Secapa TNI AD Bandung dalam meningkatkan kepuasan pasien

METODE

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori (explanatory research). Pendekatan kuantitatif dipilih karena data yang dikumpulkan berupa angka-angka yang akan dianalisis secara statistik untuk menguji hipotesis. Jenis eksplanatori dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel independen (CRM dan Kualitas Pelayanan) dan variabel dependen (Kepuasan Pasien), serta kemungkinan adanya hubungan mediasi.

Populasi dan Sampel

a. **Populasi:** Seluruh pasien orthopedi yang pernah menerima pelayanan di Klinik Utama Secapa TNI AD Bandung dalam periode waktu tertentu (misalnya, satu tahun terakhir). Jumlah populasi perlu diidentifikasi secara pasti.
b. **Sampel:** Mengingat jumlah populasi yang mungkin besar, penelitian ini akan menggunakan teknik pengambilan sampel *probability sampling*. Jenis yang paling tepat adalah *stratified random sampling* jika diasumsikan terdapat strata dalam populasi pasien orthopedi (misalnya, berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat keparahan penyakit, atau jenis perawatan). Jika tidak ada strata yang signifikan, *simple random sampling* dapat

digunakan. Ukuran sampel akan ditentukan menggunakan rumus yang sesuai (misalnya, rumus Slovin atau rumus lain yang mempertimbangkan *margin of error* dan tingkat kepercayaan), serta mempertimbangkan kebutuhan analisis jalur yang biasanya memerlukan sampel yang cukup besar

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional
Variabel Independen:

1) **Kerelasian (CRM):** Diukur dengan instrumen yang mengadaptasi dimensi-dimensi CRM, seperti:
a) Identifikasi pelanggan (pengumpulan data pasien).
b) Diferensiasi pelanggan (segmentasi pasien).
c) Interaksi pelanggan (komunikasi dan interaksi).
d) Kustomisasi (personalisasi layanan).
2) **Kualitas Pelayanan:** Diukur dengan instrumen yang mengadaptasi model Lovelock (1992) dalam buku Hardiyansyah (2018: 78) dengan dimensi:
a) *Tangibles* (bukti fisik).
b) *Reliability* (kehandalan).
c) *Responsiveness* (ketanggapan).
d) *Assurance* (jaminan).
e) *Empathy* (empati).

Variabel Dependen:
Kepuasan Pasien: Diukur dengan instrumen yang mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap berbagai aspek pelayanan.

1. Teknik Pengumpulan Data
a. Kuesioner: Kuesioner dengan skala Likert (misalnya, 1-5) akan digunakan untuk mengukur persepsi responden terhadap CRM, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien. Kuesioner harus dirancang dengan cermat untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya.
b. Data Sekunder (Opsional): Data rekam medis pasien atau data lain dari klinik dapat digunakan sebagai data pendukung.

2. Teknik Analisis Data
a. Uji Validitas dan Reliabilitas: Instrumen penelitian akan diuji validitas (misalnya, *content validity*, *construct validity*) dan reliabilitasnya (misalnya, *Cronbach's alpha*).
b. Analisis Deskriptif: Data akan dianalisis secara deskriptif untuk memberikan gambaran umum tentang karakteristik responden dan variabel penelitian.
c. Analisis Jalur (Path Analysis): Analisis jalur akan digunakan untuk menguji hipotesis penelitian dan menguji hubungan kausal antara variabel. Analisis ini memungkinkan untuk melihat:
1) Pengaruh langsung CRM terhadap Kepuasan Pasien.
2) Pengaruh langsung Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.
3) Kemungkinan adanya pengaruh mediasi (jika ada variabel mediasi yang dihipotesiskan).
d. Software Analisis: Software statistik seperti biasanya digunakan untuk analisis jalur. SPSS dapat digunakan untuk analisis deskriptif dan uji awal lainnya

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Penelitian

a. Hasil pengolahan data angket dari 40 responden terhadap Kerelasian (Crm) Di Di Klinik Utama Secapa TNI AD Bandung diperoleh nilai rata-rata. Berdasarkan data tersebut maka tingkat persetujuan responden berada 68% pada kriterium "baik".
b. Hasil pengolahan data angket dari 40 responden terhadap Kualitas Pelayanan Di Klinik Utama Secapa TNI AD Bandung, diperoleh nilai rata-rata. Berdasarkan data tersebut maka tingkat persetujuan responden terhadap P berada 69% pada kriterium "baik".
c. Hasil pengolahan data angket dari 40 responden terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Utama Secapa TNI AD Bandung, diperoleh nilai rata-rata. Berdasarkan data tersebut maka tingkat persetujuan responden berada 71%pada kriterium "baik".
d. Dari serangkaian pembahasanatas hasil di atas kita dapat menarik kesimpulan bahwa hipotesyang berbunyi Ada Pengaruh Kerelasian (Crm) X1 Dan Kualitas Pelayanan X2 Terhadap Kepuasan Pasien Y Orthopedi Di Klinik Utama Secapa TNI AD Bandung dapat diterima secaraparsial maupun simultan, sebesar 0,982 atau 0,98,2% sisanya 1,8% variabel yang tidak ditelit

2. Pembahasan

a. Konsep CRM:

1) Jelaskan definisi CRM dan dimensi-dimensinya (misalnya, personalisasi, interaksi, loyalitas).
2) Tampilkan hasil penelitian terdahulu yang relevan tentang pengaruh CRM terhadap kepuasan pelanggan.

b. Konsep Kualitas Pelayanan:

1) Jelaskan definisi kualitas pelayanan dan dimensi-dimensinya (misalnya, tangibilitas, daya tanggap, jaminan, empati).
2) Tampilkan hasil penelitian terdahulu yang relevan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

c. Konsep Kepuasan Pasien:

1) Jelaskan definisi kepuasan pasien dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.
2) Tampilkan hasil penelitian terdahulu yang relevan tentang hubungan antara CRM, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien.

d. Pembahasan Hasil Penelitian:

1) Bandingkan hasil penelitian Anda dengan hasil penelitian terdahulu.
2) Jelaskan implikasi dari hasil penelitian terhadap teori yang ada.
3) Jelaskan faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi hasil penelitian.
4) Konfirmasi Hipotesis penelitian Anda diterima atau ditolak berdasarkan hasil analisis data.
5) kontribusi penelitian Anda terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik di bidang kesehatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kerelasian (CRM) dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien ortopedi di Klinik Utama Secapa TNI AD Bandung. **Kerelasian (CRM)** yang baik, ditandai dengan Manusia (*people*), Proses (*process*), Teknologi (*technology*. Hasil pengolahan data angket dari 40 responden terhadap **Kerelasian (CRM)** di Klinik Utama Secapa TNI AD Bandung, diperoleh nilai rata-rata sebesar 69%. Berdasarkan data tersebut maka tingkat persetujuan responden terhadap Motivasi Kerja berada pada kriterium "baik".

a. Hasil pengolahan data angket dari 40 responden terhadap Kerelasian (Crm) Di Di Klinik Utama Secapa TNI AD Bandung diperoleh nilai rata-rata. Berdasarkan data tersebut maka tingkat persetujuan responden berada pada kriterium “baik”.
b. Hasil pengolahan data angket dari 40 responden terhadap Kualitas Pelayanan Di Klinik Utama Secapa TNI AD Bandung, diperoleh nilai rata-rata. Berdasarkan data tersebut maka tingkat persetujuan responden terhadap P berada pada kriterium “baik”.
c. Hasil pengolahan data angket dari 40 responden terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Utama Secapa TNI AD Bandung, diperoleh nilai rata-rata. Berdasarkan data tersebut maka tingkat persetujuan responden berada pada kriterium “baik”.
d. Dari dserangkaian pembahasanatas hasil di atas kita dapat menarik kesimpulan bahwa hipotesis yang berbunyi Ada Pengaruh Kerelasian (Crm) X1 Dan Kualitas Pelayanan X2 Terhadap Kepuasan Pasien Y Orthopedi Di Klinik Utama Secapa TNI AD Bandung dapat diterima secaraparsial maupun simultan

SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut beberapa saran yang dapat diajukan untuk meningkatkan kepuasan pasien ortopedi di Klinik Utama Secapa TNI AD Bandung:

1. **Penguatan Kerelasian (CRM):**
   a. Pelatihan Komunikasi: Seluruh petugas, terutama yang bersentuhan langsung dengan pasien, perlu diberikan pelatihan komunikasi yang efektif untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam berinteraksi dengan pasien.
   b. Personalisasi Layanan: Upayakan untuk memberikan pelayanan yang lebih personal kepada setiap pasien, misalnya dengan mengingat nama pasien atau menanyakan kabar pada kunjungan berikutnya.
   c. Program Loyalitas: Implementasikan program loyalitas untuk pasien yang dapat meningkatkan rasa keterikatan pasien dengan klinik.
2. **Peningkatan Kualitas Pelayanan:**
   a. Evaluasi Berkala: Lakukan evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, baik dari sisi dokter maupun staf pendukung.
   b. Peningkatan Fasilitas: Perbarui fasilitas yang ada dan tambahkan fasilitas baru yang dibutuhkan untuk meningkatkan kenyamanan pasien.
   c. Peningkatan Keahlian Dokter: Dorong para dokter untuk terus meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka melalui pendidikan berkelanjutan.
   d. Peningkatan Kecepatan Pelayanan: Optimalkan proses pelayanan agar waktu tunggu pasien dapat diminimalisir.
3. **Pengukuran Kepuasan Pasien secara Berkala:**
   a. Survei Kepuasan: Lakukan survei kepuasan pasien secara berkala untuk mengukur tingkat kepuasan pasien dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.
   b. Analisis Data: Analisis data hasil survei secara mendalam untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang apa yang diharapkan oleh pasien.
4. **Berdasarkan hasil penelitian:**

   yang menunjukkan pengaruh signifikan, baik secara parsial maupun simultan, dari variabel Customer Relationship Management (CRM) dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Orthopedi Klinik Utama Secapa TNI AD Bandung, maka dapat disarankan beberapa hal. Pertama, pihak klinik perlu terus meningkatkan dan mengembangkan strategi CRM yang sudah ada. Hal ini dapat dilakukan melalui peningkatan interaksi dengan pasien, personalisasi layanan, serta pemanfaatan teknologi informasi. Kedua, kualitas pelayanan secara keseluruhan perlu terus ditingkatkan. Aspek-aspek seperti kecepatan pelayanan, keramahan petugas, dan

fasilitas yang memadai perlu menjadi perhatian utama. Dengan demikian, kepuasan pasien dapat terus ditingkatkan dan menjadikan Poliklinik Orthopedi Klinik Utama Secapa TNI AD Bandung sebagai pilihan utama bagi pasien.

REFERENSI

A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2020. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Bandung : Remaja Rosdakarya.

AA Muninjaya, 2019, Manajemen Kesehatan, Kedokteran, Jakarta : EGC

Abdul Solichin Wahab. 2016. Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Penyusunan Model- Model Implementasi Kebijakan. Jakarta : Bumi Aksara.

Abdurrouf, M., Nursalam, & Purwaningsih. (2018). Model Caring Islami Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien. Jurnal Ners Vol 8 No.1 , 153164.

Agung Purwanto, B. M. (2018). Pengaruh Jumlah Tanggungan Terhadap Tingkat Kesejahteraan Ekonomi Keluarga Pekerja K3l Universitas Padjadjaran. Jurnal Pekerjaan Sosial , 2.

Agung, Kurniawan. 2018. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan.

Agus Dwiyanto. 2017. Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaborati. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.

Alamsyah. 2017. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pasien dalam Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin. Departemen Manajemen Rumah Sakit. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Hasanuddin

and Winston: 1979 dalam Islamy, Irfan. Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara. Cetakan 12. 2017. Jakarta: Bumi Aksara.

Anderson, J, 2017, Public Policy-Making, Second edition. Holt, Rinehart

Anis Wahyuningsih, (2017). Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan Pada RSU Kanupateri Karanganyar. (SKRIPSI), Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Arikunto, S. (2016). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.

Awinda, . (2018). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Puskesmas Kalibawang, Kabupaten Kulon Progo). 5(1). ISSN 2355-9381

Azwar, S. (2018). Penyusunan Skala Psikologi (II). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Bangun, W. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia. Erlangga. Jakarta

Becker, Brian E, Mark A. Huselid dan Dave Ulrich. 2001. The HR Scorecard- Soundview Executive Book Summary. Boston : Harvard Business School Press

Boediono, Drs. Msi. 2033, *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rinaka Cipta, Jakarta,

Buchbinder, Sharon B., dan Nancy H. Shanks. (2017). Manajemen Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.

Cooper, Donald R., Pamela S. Schindler (2017), Metode Penelitian Bisnis, Edisi 12, Jilid 1, Terjemahan oleh Rahma Wijayanti dan Gina Gania, Jakarta: Salemba Empat.

Gary Dessler. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia: Vol. kelima (G. Dessler (ed.); 14th ed.). Salemba Empat.

Gerson, R. F. 2004. Mengukur kepuasan pelanggan. Jakarta: PPM..

Gerson, R. F. 2017. Mengukur kepuasan pelanggan. Jakarta: PPM.

H.A.S Moenir. 2018. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara. Jakart.

Handoko, E. (2018). Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai seksi tata bangunan dan arsitektur Kota pada Dinas Tata Ruang Kota Bandung tahun 2019 (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).

Hardiansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasi. Ypgyakarta : PenerbitGava Media.

Hasibuan, Malayu, 2018, Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktifitas, Bumi Aksara, Jakarta.

Hasibuan, Melayu. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Irawan (2017) 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Kotler,((2019). Hubungan tingkat stres kerja dengan kinerja perawat di ruang Instalasi Gawat Darurat RSU Kabupaten Tangerang. Jurnal JKFT, 4(1), 36-43. http://dx.doi.org/10.31000/jkft.v4i1.2019

Kotler. 2017. Marketing Management. 12th Global Edition. Pearson Edition: Pearson Education International.

Lovelock,C and Wirtz,J. "Services Marketing", Fifth Edition, Prentice Hall, New Jersey, 2018

Lupiyoadi,R. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat

Moenir. 2018, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta, Bumi Aksara,

Nawawi. H. 2018 Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.

Notoatmodjo S. 2018. Ilmu Perilaku Kesehatan. Jakarta: PT Rineka Cipta

Nurachmah (2017 Laporan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Mohammad Natsir. Solok

Nurhendratno & Budiman. 2018. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. Jurnal Medicolegal dan Manajemen Rumah Sakit. Volume 6. Nomor 1: 9-15.

A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". Journal of Retailing. Vol 64 (1) pp 12- 37 Alma, Buchari. 200

Parulian Hutapea dan Nurianna Thoha, 2008, Kompetensi Komunikasi Plus : Teori, Desain, Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis, Penerbit : Gramedia Pustaka Untama, Jakarta

Philip Kotler dan Gary Amstrong, 2019, Prinsip-Prinsip Pemasaran, Erlangga, Jakarta

Pohan IS. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC; 2017.

Praptiningsih, 2027, Mengurai Kompleksitas Hak Asasi Manusia, PUSHAMUII, Yogyakarta.

Pupranto (2017 Pengaruh Marketing Mix Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kopi Studio 24 Malang. Institut Bisnis Dan Informatika Kwik Kian Gie, Jakarta., 28–29

Siswanto R.D dan Hamid Dj. 2018. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan divisi Human Resources Management Compensation and Benefits PT Freeport Indonesia. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol 42. No 1. Januari 2018.

Sugiyono. (2018). Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA.

Sumaryadi 2018. "Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik";Bandung : Alfabeta

Suparyadi. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia - Menciptakan Keunggulan Bersaing Berbasis Kompetensi SDM. Yogyakarta: ANDI.

Supriyatmini, Tuti. 2019. Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Baitul Maal Wattamwil (BMT) "Anda" Semarang. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Semarang

Sutrisno. E. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Pertama. Cetakan Kedua. Kencana Prenada Group. Jakarta.

Tjiptono, F; Chandra, G. (2017). Pemasaran Strategik : Mengupas Pemasaran Strategik, Branding Strategik, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif Hingga E-Marketing. In Andi Off Set (Edisi kedu). C.V ANDI OFFSET

Tjiptono, Fandy. 2018 Strategi Pemasaran (Edisi 4). Andi, Yogyakarta.

Wibowo. 2019. Perilaku Dalam Organisasi. Edisi 3, Cetakan 6. Depok: Rajawali Pers.

Zabir, Muzakkir, 2018. Kebijakan Pimpinan dalam Memotifasi Kerja Pegawai Baitul Mal Aceh. Al-Idarah: Jurnal Manajemen dan Administrasi Islam. Januari-Juni 2018.