
Analisa Kualitas Layanan Dalam Pengukuran Kepuasan Konsumen Dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) Pada UD Mulya Jaya Jember

Achmad Hilmi Azisi¹, Feti Fatimah², Yohanes Gunawan Wibowo³

¹Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Hzis5934@gmail.com,

²Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember .

fetifatimah@unmuhjember.ac.id,

³Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

gunawanwibowo@unmuhjember.ac.id.

ABSTRAK

Penelitian ini tentang Analisa kualitas layanan sebagai pengukur kepuasan konsumen pada UD. Mulya jaya si sukorambi jember dengan metode IPA. Bertujuan untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan yang menentukan kepuasan pelanggan . Jenis penelitian ini deskripsi kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan UD. Mulya jaya sukorambi jember dan sampel yang di gunakan berjumlah sebanyak 75 responden , dan menggunakan alat analisis IPA (*importance performance analysis*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa hasil analisa menggunakan metode IPA yakni terdapat 3 atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran 1 yang artinya ada 3 atribut pelayanan yang harus di prioritaskan untuk di tingkatkan karena kinerja atribut pelayanan tersebut kurang memuaskan pelanggan dan oleh pelanggan di anggap penting.

Kata kunci: Kualitas peayanan, Kepuasan Konsumen, IPA (Importance Performance Analisis)

ABSTRACT

This research is about analysis of service quality as a measure of customer satisfaction at UD. Mulya jaya the sukorambi jember with the IPA method. Aims to determine the service quality attributes that determine customer satisfaction. This type of research is a quantitative description. The population in this study are UD customers. Mulya jaya Sukorambi Jember and the sample used was 75 respondents, and used a science analysis tool (importance performance analysis). The results of this study indicate that the results of the analysis using the IPA method are that there are 3 service attributes that are included in quadrant 1, which means that there are 3 service attributes that must be prioritized to be improved because the performance of these service attributes is less satisfying to customers and by customers is considered important.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, IPA (Importance Performance Analysis)

Pendahuluan

Perkembangan bisnis industri di Indonesia saat ini semakin meningkat menunjukkan adanya persaingan yang semakin ketat. Hal ini mempengaruhi perusahaan dagang yang saling bersaing untuk meningkatkan kualitas layanan agar dapat memenuhi kebutuhan konsumen di tengah darurat global karena Coronavirus di seluruh dunia. Kualitas administrasi secara tegas diidentifikasi dengan loyalitas konsumen yang dapat mendorong pembeli untuk membangun hubungan jangka panjang bagi organisasi (Tjiptono dan Chandra, 2005). Bagi perusahaan dagang kualitas pelayanan adalah faktor terpenting, pelanggan semakin kritis dalam memilih perusahaan yang akan di gunakan.

Pemasaran yang baik dapat diharapkan mempengaruhi kepuasan konsumen, kepuasan konsumen yang dilakukan konsumen mengimplikasikan keyakinan konsumen terhadap tindakan dalam memutuskan suatu produk yang akan di gunakan. (Kotler 2010). menyatakan bahwa loyalitas konsumen adalah nilai bagi seseorang setelah membandingkan presentasi item yang sesuai dengan apa yang dia rasakan dengan asumsinya. Kualitas pelayanan faktor yang penting, karena dalam memasarkan sebuah produk jasa, interaksi antara produsen dan konsumen terjadi secara langsung (Martinez 2019).

Dalam industri sektor bahan bangunan atau material yang berkembang ini banyak sekali macamnya di jember. Terdapat salah satu usaha toko bangunan yang kreatif dan inovatif yang bernama UD Mulya Jaya yang terletak di kecamatan Sukorambi jember. Saat UD. Mulya Jaya sering di kunjungi oleh para pelanggan. Di toko tersebut menyediakan banyak produk bahan bangunan meliputi peralatan bangunan, perlengkapan bangunan, dan bahan material. Para konsumen yang datang akan di layani oleh para karyawan di toko tersebut. Konsumen dapat memesan produk tanpa harus datang ke toko tersebut tetapi dengan menghubungi no telepon pihak UD. Mulya Jaya dan produk pesanan akan di kirim ke tempat atau rumah pemesan secepat mungkin. Pelayanan UD. Mulya Jaya merupakan hal yang sangat penting guna dapat membuat konsumen merasa puas. UD. Mulya Jaya memiliki 2 karyawan yang di nilai kurang tanggap oleh konsumen. Dengan ketersediaan produk yang cukup lengkap saat ini UD. Mulya Jaya sering di datangi pelanggan untuk melakukan pembelian atau pemesanan produk yang berada di toko tersebut. Tetapi penjualan pada UD. Mulya Jaya pun mengalami fluktuasi atau naik turun.

Keputusan pembelian konsumen yang cenderung mengalami hambatan mempengaruhi volume penjualan UD. Mulya Jaya. Penjualan UD. Mulya Jaya yang mengalami fluktuasi diduga disebabkan oleh pelayanan yang diberikan oleh karyawannya. Data penurunan omset penjualan yang dialami UD. Mulya Jaya disebabkan kurang puasnya konsumen terhadap pelayanan dari pihak UD. Mulya Jaya.

Penelitian yang dilakukan yang di lakukan Ngatindriatun (2019) menyatakan bahwa kualitas layanan .(Lodhita 2015) menyatakan bahwa kualitas layanan pada Salon Jazz harus sesuai dengan kualitas dan paket harga yang ditawarkan agar terjangkau/menarik, sedangkan dari analisis gap antara kinerja aktual dan harapan sedangkan penelitian kualitas layanan yang mengguakan alat CSI yaitu pada penelitian (Fatimah 2021) menyatakan dalam hasil perhitungan CSI di atas diperoleh angka sebesar 80,8% yang artinya kepuasan pelanggan yang terdiri dari *tangibe, reliability, responsiviness, assurance and empathy* memiliki kategori puas. Kategori puas harus di pertahankan dan ditingkatkan.

Tabel 1. Survei Kepuasan Konsumen UD. Mulya Jaya

No	Item Pelayanan	Kepuasan Konsumen			
		Puas	Presentase	Tidak Puas	Presentase
1	Bukti Fisik	13 Orang	26%	37 Orang	74%
2	Kehandalan	18 Orang	36%	32 Orang	64%
3	Daya Tanggap	16 Orang	32%	34 Orang	78%
4	Jaminan	21 Orang	42%	29 Orang	58%
5	Empati	24 Orang	48%	26 Orang	52%

Sumber: Pra Penelitian 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil survey yang dilakukan penulis mengenai kepuasan konsumen mendapatkan hasil yang kurang baik. Fenomena ini adalah sebuah masalah yang dihadapi oleh UD. Mulya Jaya Jember, Selain itu peneliti mengamati bahwa perilaku konsumen akan kualitas layanan yang dirasakan akan merasa terpenuhi jika dapat memesan suatu produk tanpa harus datang ketoko tersebut, Terlebih lagi, permintaan akan dikirim dari tempat pemesan dengan cepat dan tanpa dikenakan biaya. Selain itu, tidak sedikit pelanggan yang juga pergi ke toko untuk melihat barang dan berkonsultasi dalam penentuan barang dengan pelayan yang membuat calon pembeli memilih untuk membeli barang di toko UD. Mulya jaya sukorambi jember.

Berdasarkan data dan fenomena yang telah dipaparkan dapat disimpulkan bahwa masih ada ketidakpuasan pada konsumen UD Mulya Jaya Sukorambi, maka peneliti ingin menganalisa kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*), karena setelah penulis melakukan pertimbangan yang logis, peneliti merasa bahwa masalah ini menarik dan layak untuk ditelaah lebih lanjut. Dengan tujuan untuk mengetahui kesesuaian kualitas layanan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen pada UD mulya jaya sukorambi jember .

Metode

Penelitian ini menggunakan kuantitatif. Data pada penelitian ini terdiri dari data primer dan data skunder .

Jenis sumber data

A. Data primer

Pada penelitian ini data primer meliputi data wawancara dengan pemilik dan konsumen UD. Mulya jaya, data jawaban responden ,dan data mengenai UD. Mulya jaya sebagai fenomena.

B. Data skunder

Data skunder yang di lakukan dalam penelitian ini berupa sumber teori yang berasal dari buku para ahli , jurnal terdahulu, dan refrensi lainnya yang berkaitan dengan analisis IPA (importance performance analisis)

Teknik Pengumpulan Data

A. Kuesioner

Strategi untuk mengumpulkan informasi data dengan mengajukan pertanyaan dan pengucapan yang mahir. Tercatat dalam versi cetak dan disiratkan ke responden dalam ulasan ini adalah klien UD. Mulya Jaya Sukorambi Jember dengan menyebarluaskan melalui Google struktur data terorganisir lainnya.

B. Dokumentasi

Yang dimaksud dengan dokumentasi dalam tinjauan ini adalah data yang diperoleh dari informasi dan data berupa buku, file, dan gambar sebagai laporan dan data.

C. Studi pustaka

Metode pengumpulan informasi dengan memeriksa buku, menulis, catatan, serta laporan yang mengidentifikasi masalah yang akan diselesaikan.

Pengukuran Variabel

Pengukura skala dalam penelitian ini bertujuan untuk menginformasikan tanggapan responden di dalam setiap pertanyaan yang telah di buat menggunakan skala likert . Di dalam penelitian ini menggukan sklaa liket di gunakan dengan tujuan untuk pengukuran sikap . Skala likert di gunakan menganalisa (Tangibles, Reliability, Responsivines, Assurance, Empaty).

terhadap Kepuasan konsumen UD. Mulya jaya sukorambi jember . Penelitian menggunakan pengukuran data dengan tekni sklala lingkert bersekala 1 – 5 :

1. Sanga tidak stuju : skor 1
 2. Tidak stuju : skor 2
 3. Netral : skor 3
 4. Setuju : skor 4
 5. Sangat stuju : skor 5
-

Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan pada UD Mulya jaya sukorambi jember. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Jumlah sampel yang di gunakan dalam penelitian ini sebanyak 75 responden dengan kriteria yang di jadikan sampel responden yang berumur di atas 17 tahun. Alat analisis yang di gunakan metode IPA (*importance performanc analisis*)

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Uji Validitas

Dalam ulasan ini, dalam menguji keabsahan para ahli yang menggunakan alat interpretatif dengan program PC, khususnya SPSS 22 (pengukuran kelompok untuk ilmu manusia) pengujian ini membandingkan angka r yang ditentukan dan tabel r yang tidak benar-benar ditetapkan. Perhitungan dilihat dengan membandingkan r hitung dan r tabel yang telah ditentukan sebelumnya. r hitung dilihat menggunakan SPSS dan r tabel dapat dilihat dengan tabel r tabel dengan kondisi fundamental r adalah 0,05 (sugiyono,2011)

A. Dengan asumsi bahwa r hitung > dari r tabel maka hal tersebut dianggap sah.

B. Dengan asumsi bahwa r hitung < dari r tabel, hal tersebut seharusnya tidak valid

Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas

Variabel	R tabel 5% (75)	R Hitung	Signifikasi	Keterangan
Tangibel (X1)				
X1.1	0,227	0,613	0.000	Valid
X1.2	0,227	0,598	0.000	Valid
X1.3	0,227	0,677	0.000	Valid
Reliability (X2)				
X2.1	0,227	0,679	0.000	Valid
X2.2	0,227	0,650	0.000	Valid
X2.3	0,227	0,791	0.000	Valid
Responsiveness (X3)				
X3.1	0,227	0,690	0.000	Valid
X3.2	0,227	0,700	0.000	Valid
X3.3	0,227	0,540	0.000	Valid
Assurance (X4)				
X4.1	0,227	0,693	0.000	Valid
X4.2	0,227	0,591	0.000	Valid
X4.3	0,227	0,702	0.000	Valid

<i>Empathy</i> (X5)				
X1.1	0,227	0,596	0.000	Valid
X1.2	0,227	0,725	0.000	Valid
X1.3	0,227	0,624	0.000	Valid

Sumber: Data Primer yang Diolah, Juni 2021

Pada tabel 4.18 menunjukkan bahwa semua faktor dinyatakan substansial. Penjelasan nya adalah bahwa harga r yang ditentukan lebih jelas daripada r tabel, dan nilai r tabel adalah 0,227. Instrumen dalam tinjauan ini seharusnya substansial.

2. Hasil Uji reliabilitas

Reliabilitas dalam instrumen untuk mengukur survei yang merupakan alat estimasi untuk membangun atau faktor. Sebuah jajak pendapat seharusnya solid atau dapat diandalkan dengan asumsi respons seseorang terhadap pernyataan tersebut dapat diandalkan atau stabil sesekali (Ghozali, 2006).

Hasil korelasi data pada uji realibilitas dapat di paparkan pada tabel

Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpa	Reliabilit as	Keterangan
<i>Tangibel</i> (X1)	0,60	0,719	Reliabilitas diterima
<i>Reliability</i> (X2)	0,60	0,778	Reliabilitas diterima
<i>Responsivine ss</i> (X3)	0,60	0,735	Reliabilitas diterima
<i>Assurance</i> (X4)	0,60	0,746	Reliabilitas diterima
<i>Empathy</i> (X5)	0,60	0,736	Reliabilitas diterima

Sumber: Data Primer yang diolah, Juni 2021.

Pada tabel 4.19 menunjukkan bahwa dari hasil SPSS masing masing faktor dari uji Reliabilitas tak tergoyahkan menunjukkan nilai abdulot lebih dari nilai 0,60, sehingga di harapkan dapat di andalkan atau dapat di prediksi.hal ini sesuai dengan pernyataan (Ghazali 2008) jika nilai cronban'c Alpa > 0,60 maka kuisisioner di nyatakan reliable atau konsisten.

3 Metode IPA (Important Performance Analysis)

Menggabungkan pengukuran antara tingkat eksekusi dan tingkat signifikansi dalam grafik Cartesian digunakan untuk bekerja dengan klarifikasi dan mendapatkan rekomendasi yang layak.

Tabel 2 nilai Data Perhitungan IPA (Important Performance Analysis)

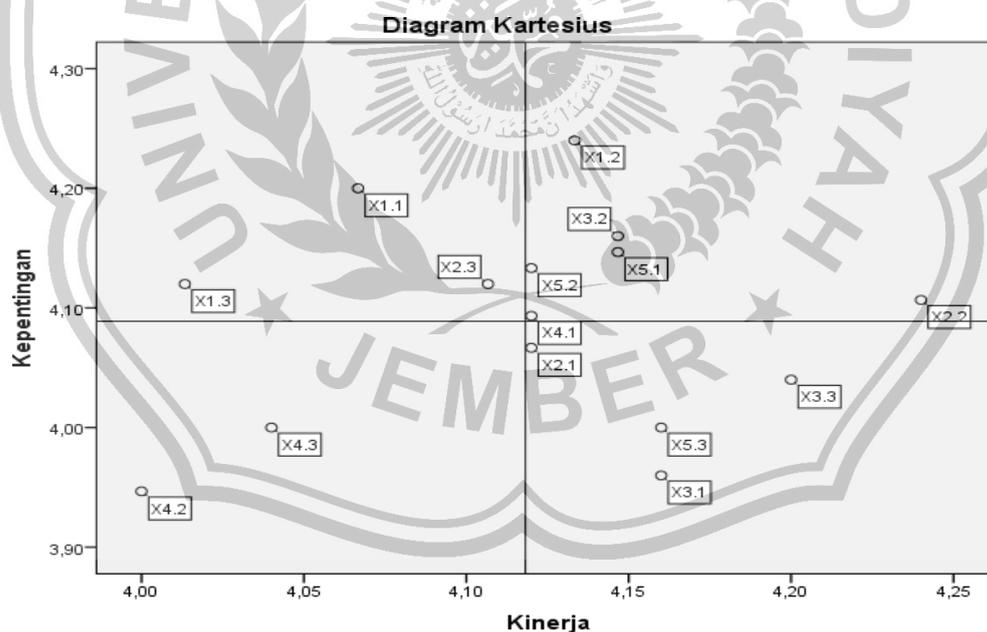
No	Atribut	Kinerja	Kepentingan
<i>Tangibel</i>			
1	Karyawan UD Mulya Jaya Sukorambi berpenampilan rapi	4,07	4,2
2	Peralatan yang digunakan UD Mulya Sukorambi Jaya sudah memenuhi standar	4,133	4,24
3	UD Mulya Sukorambi memiliki tempat yang rapi dan bersih	4,01	4,12
<i>Reliability</i>			
1	Karyawan UD Mulya Jaya Sukorambi mempunyai kemampuan untuk mengatasi keluhan pelanggan	4,12	4,07
2	Apabila ada masalah segera diatasi oleh karyawan UD Mulya Jaya Sukorambi	4,24	4,11
3	Penanganan masalah dikerjakan secara profesional oleh karyawan UD Mulya Jaya Sukorambi	4,11	4,12
<i>Responsiviness</i>			
1	Karyawan UD Mulya Jaya selalu siap melayani pelanggan	4,16	3,96
2	Karyawan UD Mulya Jaya Sukorambiselalu memiliki kemauan dalam melayani konsumen	4,15	4,16
3	Karyawan UD Mulya Jaya Sukorambi selalu memberikan informasi dengan jelas	4,2	4,04
<i>Assurance</i>			
1	Pelanggan percaya kepada karyawan UD Mulya Jaya Sukorambi	4,12	4,09
2	Pelanggan merasa aman ketika melakukan transaksi dengan karyawan UD Mulya Jaya Sukorambi	4	3,95
3	UD Mulya Jaya Sukorambi bercitra baik di mata pelanggan	4,04	4

<i>Emphaty</i>			
1	Karyawan UD Mulya Jaya Sukorambi memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian	4,15	4,15
2	Kemudahan untuk menghubungi UD Mulya Jaya Sukorambi	4,12	4,13
3	UD Mulya Jaya Sukorambi selalu mengutamakan kepentingan pelanggan	4,16	4
Total		61,77333	61,33333
Rata – rata total		4,118222	4,088889

Sumber : data diolah, Juni 2021

Importance performanc analisis (IPA) menggabungkan pengukuran faktor tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dalam diagram Cartesien agar memudahkan penjelasan dan mendapatkan usulan praktis. Pengertian graf Cartesien dibagi menjadi empat kuadran, untuk lebih jelasnya sebagai berikut.

Gambar 1 Diagram Kartesius



Sumber : Data diolah, Juni 2021

Dari hasil diagram kartesius di atas dapat di jelaskan sebagai berikut :

- a. Kuadran I (prioritas utama) , di dalam Kuadran I terdapat 3 atribut yaitu (X1.1, X1.3, X2.3) tentang Karyawan berpenampilan rapi, UD. Mulya Jaya Jember memiliki tempat yang rapi dan bersih, dan karyawan menangani masalah yang ada dengan profesional artinya atribut tersebut kinerja di anggap kurang memuaskan konsumen tetapi di anggap penting oleh responden oleh karena itu atribut tersebut termasuk prioritas utama .

- b. Kuadran II (pertahanan kinerja), di dalam Kuadran II terdapat 6 atribut yaitu (X1.2, X2.2, X3.2, X4.1, X5.1, X5.2) tentang Peralatan yang digunakan UD Mulya Sukorambi Jaya sudah memenuhi standar, apabila ada masalah karyawan UD Mulya Jaya Sukorambi segera mengatasinya, kemampuan karyawan dalam melayani, keperayaan konsumen terhadap karyawan, perhatian karyawan dalam melayani konsumen, kemudahan konsumen dalam menghubungi UD Mulya Jaya Sukorambi, Ini berarti bahwa atribut pelayanan yang diberikan sesuai dengan asumsi responden, sehingga sifat-sifat ini harus dipertahankan dan penyajiannya tetap dipertahankan.
- c. Kuadran III (prioritas rendah), di dalam Kuadran III terdapat 2 atribut yakni (X4.2, X4.3) tentang perasaan aman dalam melakukan transaksi, citra baik dimata konsumen ini berarti atribut tersebut yang dianggap kurang signifikan seperti yang ditunjukkan oleh responden.
- d. Kuadran IV (berlebihan), di dalam Kuadran IV terdapat 4 atribut yaitu (X2.1, X3.1, X3.3, X5.3) tentang kemampuan dalam mengatasi keluhan pelanggan, kesiapan karyawan dalam melayani konsumen, pemberian informasi yang jelas kepada pelanggan, karyawan mengutamakan kepentingan pelanggan, artinya atribut tersebut dirasa kurang penting oleh responden. UD. Mulya jaya sukorambi jember perlu melakukan evaluasi dan perencanaan strategi kembali agar kinerja atribut yang berada kuadran I,II,III,dan IV dapat di perbaiki , sehingga mampu meningkatkan kepuasan konsumen.
- e. Pengukuran IPA di jelaskan kedalam diagram kartesius yang memusat pada (titik X) dan (titik Y). (titik X) merupakan skor rata rata tingkat kinerja dan (titik Y) merupakan skor rata rata tingkat kepentingan. Kedua sumbu tersebut membentuk dua garis tegak lurus yang saling berpotongan dan membagi diagram kartesium menjadi 4 bagian.

Berdasarkan Dilihat dari konsekuensi pemeriksaan (Yulia 2015) dengan menggunakan instrumen pemeriksaan Consumer loyalty file (CSI) dan Significance Execution Investigation (IPA), terlihat bahwa ada dua yang dianggap berada di kuadran I, ini berarti bahwa administrasi yang diberikan oleh smartfren Palembang masih belum sesuai dengan asumsi. Untuk itu pelanggan Smartfren Palembang perlu menilai 2 sks yang dinilai gagal memenuhi harapan dan segera merencanakan sistem ke depan agar kualitas pameran tersebut dapat ditingkatkan. Berdasarkan penelitian Noor Hidayat (2015) yang berjudul Investigasi Sifat Administrasi e-KTP Menggunakan CSI dan IPA, dalam review ini terdapat 8 orang yang berada di Kuaran I. Hal ini menunjukkan bahwa administrasi yang diberikan belum sesuai dan belum memenuhi syarat. belum ditambah masih belum sesuai dengan asumsi pelanggan 8 sks yanb perlu segera dilaksanakan merencanakan suatu metodologi agar tampilan ciri-ciri tersebut dapat di tingkatatkan .

KESIMPULAN

Dapat dilihat berdasarkan hasil analisa dengan memakai alat analisa *Important Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa Kualitas layanan di UD Mulya Jaya Sukorambi memiliki 3 hal prioritas utama dalam memberikan layanan terhadap konsumen yaitu karyawan yang harus berpenampilan rapi, dan tempat atau lokasi yang rapi bersih dan nyaman , karyawan dalam melayani kebutuhan dan keluhan konsumen secara profesional. Kualitas layanan yang harus dipertahankan ada 6 hal yaitu diantaranya dari segi bukti fisik yaitu peralatan yang digunakan yang dijual sudah memenuhi standart, dari segi kehandalan dari karyawan yaitu dalam mengatasi permasalahan konsumen, dari segi daya tanggap yaitu kemampuan karyawan dalam melayani setiap permintaan konsumen, dari segi jaminan yaitu kepercayaan akan kualitas produk yang dijual dan dari segi empati yaitu kenyamanan dan kemudahan kosumen dalam menghubungi UD Mulya Jaya Sukorambi Jember.

Tingkatan konsumen dalam menerima layanan yang diberikan UD Mulya Jaya Sukorambi Jember dikatakan puas, hal ini dibuktikan dengan nilai rata-rata jawaban yang diberikan yaitu 4,1 dari total seluruh jawaban 75 sampel. UD Mulya Jaya Sukorambi Jember selalu memberikan layanan yang terbaik terhadap konsumen salah satunya yaitu menjual produk yang sudah memenuhi standart dan selalu menanggapi semua permintaan konsumen, hal ini lah yang menjadi salah satu faktor konsumen merasa puas dalam menerima pelayanan yang diberikan UD Mulya Jaya Sukorambi Jember.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrilianti, Nur. (2016). *Pemenuhan Pasien dengan Sifat Administrasi Jangka Panjang tergantung pada Teknik Seroqual di Klinik Umum Provinsi Cilegon*. Perguruan Tinggi Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Anggraini, (2017). *Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index*. Jurnal Industri .Vol - 4 - No - 2 Hal - 74 – 81.
- Fatimah,F. (2021). *Customer Satisfaction Analysis Of Repurchasing Level Using The Customer Satisfaction Index In Retail*. The 3th International Conference On Economics And Business, ISBN. 978-623-96179-3-6, June 12, 2021 pp. 333-339.
<http://jurnal.stie-mandala.ac.id/index.php/eproceeding/article/view/475>
- Kotler Philip, (2010), *Principle Of Marketing*,A Simon And Suster Chompany Englewood Cliff, New Jersey.
- Kotler, Philip. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Erlangga, Jakarta.
- Lesmana, Januari.,(2018). *Analisis Kesenjangan Antara Kinerja dan Kepuasan Pasien Pada Instalasi Farmasi Puskesmas pagesahan*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mataram.
- Martinez, (2019). *Online Social Networking on Campus: Understanding What Matters in Student Culture*. Taylor & Francis Press.
- Tasunar. (2017). *Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) -Morodemak*. Jurnal Sains PemasaranIndonesia Vol.-V- No-1 Mei-2006, hal 41-62.
- Taliziduhu, CNdara. (2012). *Pengantar Teori Pengembangan SumberDaya Manusia*, Rineka Cipta, Jakarta