

PENGARUH PELATIHAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DIMEDIASI OLEH KOMITMEN ORGANISASI PADA HOTEL UBUD KOTA MALANG

Rini Safitri ¹⁾, Zuniar Afifa²⁾

**Universitas Islam Negeri Maulana Malik
Ibrahim Malang**
E-mail : rini.safitri@uin-malang.ac.id

ABSTRAK

This study aims to determine the effect of job training and organizational commitment to service quality with the object of research in the Hotel Ubud, Malang. This research uses quantitative methods with sampling techniques that are saturated samples. The data analysis technique used is multiple regression. The results of the research and analysis show that job training and organizational commitment affect the quality of service. And the results of this study are the same as those conducted by previous researchers. Thus, it can be seen that job training provided at the Ubud City Hotel in Malang has a positive effect on the quality of service for company employees.

Kata kunci : pelatihan kerja, kualitas pelayanan, komitmen organisasi, hotel

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam persaingan bisnis sekarang, perkembangan dan pertumbuhan perusahaan mempersyaratkan ketersediaan sumber daya manusia yang handal. Upaya yang dilakukan untuk menyediakan sumber daya tersebut dapat diperoleh melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang memiliki kualifikasi sesuai dengan kebutuhan perusahaan dapat diperoleh melalui program pelatihan dan pengembangan karyawan. Menurut Hasibuan (2003), beliau berpendapat Sumber Daya Manusia memiliki arti keahlian terpadu yang berasal dari daya pikir serta daya fisik yang dimiliki oleh setiap orang. Lebih jelasnya SDM

merupakan suatu kemampuan pada setiap manusia yang ditentukan oleh daya pikir serta daya fisiknya.

Peran para karyawan tentu sangatlah penting bagi kelangsungan dan keberhasilan suatu perusahaan. Salah satu usaha untuk menyukseskan tujuan perusahaan yaitu dengan memberikan pelatihan kerja kepada para karyawannya. Sebab, dengan pelatihan yang diberikan dapat membantu para karyawan untuk meningkatkan salah satunya ialah kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pelanggan dan juga komitmen mereka terhadap organisasi/perusahaan. Pelatihan kerja merupakan sebuah upaya yang dilakukan untuk mengembangkan sumber daya manusia terutama untuk mengembangkan kemampuan intelektual serta kepribadian manusia di dalam perilaku sehari-hari (Soekidjo Notoadmojo, 2009). Faktor lainnya yang dapat mempengaruhi dan meningkatkan kualitas pelayanan yaitu komitmen seorang karyawan terhadap organisasi/perusahaannya. Robbins and Coulter (2010) mengungkapkan bahwa komitmen pada organisasi yaitu suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak pada suatu organisasi serta tujuan-tujuan yang ada di dalam organisasi tersebut, serta berniat untuk mempertahankan keanggotaannya di dalam organisasi itu.

Pengaruh pelatihan kerja terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa pelatihan kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan (Mawaddah, 2019; Faisal dan Murkhana, 2019). Hal tersebut bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Saraswati, et al (2015) yang menunjukkan bahwa pelatihan kerja tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Disisi lain, dari segi pengaruh komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan yang diteliti oleh Meilina et al, (2017) memiliki hasil yang kontradiktif dengan penelitian Murjana et al, (2016) menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Dengan adanya kontradiktif penelitian tersebut menunjukkan bahwa penelitian tersebut membutuhkan kajian lebih lanjut.

Objek yang dijadikan penelitian ialah di Hotel Ubud Kota Malang yang merupakan industri perdagangan yang bergerak di bidang jasa. Hotel Ubud terus melakukan perbaikan-perbaikan mutu pelayanan yang baik dan cepat melalui pelatihan karyawan. Pelatihan yang diberikan bertujuan untuk memupuk komitmen karyawan terhadap perusahaan dan juga meningkatkan kualitas pelayanan mereka terhadap pelanggan. Sebagai

salah satu contoh hotel yang menerapkan standar pelatihan terhadap para karyawannya adalah Hotel Ubud Malang. Pelatihan tersebut diperuntukkan untuk melayani *customer* dengan pelayanan terbaik. Bertitik tolak latar belakang masalah yang diuraikan diatas untuk memperoleh kejelasan terhadap masalah yang diteliti, maka perumusan masalah sebagai berikut: “Apakah berpengaruh pelatihan kerja terhadap kualitas pelayanan dimediasi komitmen organisasi di Hotel Ubud Kota Malang?”

II. KAJIAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Pelatihan Kerja

Pelatihan atau *training* yaitu suatu kegiatan yang berguna sebagai penguasaan dalam berbagai bidang ketrampilan dan dalam teknik pelaksanaan kerja tertentu, terinci dan rutin (Handoko, 2001). Sedangkan menurut Mathis (2006) pelatihan merupakan suatu proses dimana orang-orang atau karyawan di sebuah perusahaan dapat mencapai kemampuan tertentu di diri mereka masing-masing untuk membantu mencapai tujuan organisasi/ perusahaan. Menurut Mondy (2008) pelatihan merupakan berbagai aktifitas yang dirancang untuk memberikan para karyawan pengetahuan serta ketrampilan yang dibutuhkan untuk pekerjaan mereka pada saat ini. Selain itu, menurut Simamora (2006) pelatihan adalah sebuah proses pembelajaran yang melibatkan keahlian, konsep serta peraturan atau sikap untuk meningkatkan kinerja para karyawan di sebuah perusahaan. Sehingga dapat disimpulkan pelatihan merupakan proses untuk meningkatkan pengetahuan atau keahlian karyawan dalam mencapai tujuan organisasi.

Kebutuhan dapat digolongkan menjadi 3 (Ike Kusdyah, 2008):

1. Kebutuhan untuk memenuhi tuntutan sekarang. Kebutuhan ini biasanya dapat dikenali dari prestasi karyawan yang tidak sesuai dengan standar hasil kerja yang dituntut pada jabatan itu. Meskipun tidak selalu penyimpangan ini dapat dipecahkan dengan pelatihan.

2. Memenuhi kebutuhan tuntutan jabatan lainnya. Pada tingkat hierarki manapun dalam perusahaan sering dilakukan rotasi jabatan. Alasannya bermacam-macam, ada yang menyebutnya untuk mengatasi kejenuhan, ada juga yang menyebutnya untuk membentuk orang generalis. Seorang manajer keuangan, sebelum dipromosikan menjadi general manajer tentunya perlu melewati jabatan fungsional lainnya.

3. Untuk memenuhi tuntutan perubahan. Perubahan-perubahan baik internal perusahaan (perubahan sistem, struktur organisasi) maupun eksternal (perubahan teknologi, perubahan orientasi bisnis perusahaan) membutuhkan pengetahuan baru. Dengan demikian dibutuhkan pelatihan kerja guna menyesuaikan dengan perubahan yang ada. dalam rangka menghadapi perubahan diatas dapat diantisipasi dengan adanya pelatihan untuk menanggulangi adanya persoalan ketimpangan antara kemampuan karyawan dengan tuntutan jabatannya.

2.2. Pengertian Komitmen Organisasi

Komitmen organisasional adalah tingkat kepercayaan serta penerimaan tenaga kerja terhadap tujuan sebuah organisasi dan juga keinginan untuk tetap berada di dalam organisasi tersebut (Muthis dan Jackson, 2001). Sedangkan menurut Daft (2003) komitmen organisasi ialah sikap yang sangat penting yang dapat mempengaruhi kinerja para anggota organisasi. Pengertian lain menurut Robbins (2001) mendefinisikan komitmen organisasi merupakan suatu keadaan dimana para anggota organisasi memihak terhadap organisasi tertentu dan juga tujuan-tujuan yang ada di dalamnya, serta berniat mempertahankan keanggotaannya di dalam organisasi tersebut.

Faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen karyawan dalam sebuah organisasi (Sukarno, 2004) adalah :

1. Kemauan, merupakan keinginan yang kuat bagi setiap anggota organisasi untuk tetap menjadi bagian dari organisasi tersebut.

2. Kesetiaan, kesetiaan para karyawan di sebuah organisasi dapat dilihat dari seberapa jauh karyawan tersebut mampu mempertahankan keanggotaannya di dalam organisasi tersebut, tingkat kehadirannya maupun tingkat kepatuhan terhadap nilai-nilai yang ada di dalam organisasi.

3. Kebanggaan, setiap karyawan pasti akan merasa bangga apabila memiliki komitmen pada sebuah organisasi atau perusahaan karena telah bergabung menjadi bagian dari organisasi tersebut.

Selain itu, menurut Steers dalam Sopiah (2011) menyatakan beberapa faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi. Faktor-faktor tersebut adalah:

1. Ciri pribadi pekerja termasuk juga masa jabatannya di dalam organisasi dan variasi kebutuhan serta keinginan yang berbeda dari tiap karyawannya.

2. Pelatihan yang diberikan oleh organisasi serta perkembangan kerja yang nyata dari para karyawannya.

3. Pengalaman kerja, seperti keandalan di dalam organisasi yang lama dan cara para karyawan mengutarakan pendapatnya tentang organisasi tersebut.

2.3. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kotler (2005) mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau kinerja di dalam suatu perusahaan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan berpindahnya kepemilikan terhadap sesuatu tersebut. Menurut Hessel (2005) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara.

Selain faktor tersebut diatas, terdapat faktor lain yang dikemukakan oleh Tjiptono (2011) yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, faktor-faktor tersebut yaitu:

1. SDM (Sumber Daya Manusia)

SDM (Sumber Daya Manusia) sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebuah organisasi/perusahaan. Sebab, apabila SDM tidak memiliki kompetensi dan pengetahuan yang tinggi, dapat menyebabkan buruknya kualitas pelayanan yang diberikan. sebaliknya, jika SDM memiliki kompetensi dan pengetahuan yang tinggi, maka kualitas yang diberikan juga semakin baik.

2. Pengukuran

Pengukuran merupakan pengevaluasian kinerja serta pemantauan keluhan dan kepuasan pelanggan. Apabila evaluasi kinerja dapat menghasilkan kesesuaian antara penyedia jasa dengan harapan pelanggan, maka pelayanan yang diberikan dapat dikatakan berkualitas, begitu pula sebaliknya.

3. Pendukung Sistem

Contoh pendukung sistem yang banyak adalah komputer. Jika komputer yang ada terjadi kesalahan, maka dapat menghambat pelayanan dan membuat kualitas pelayanan menjadi buruk. Tetapi jika perangkat komputer dapat bekerja dengan baik, maka pelayanan yang diberikan dapat terbebas dari hambatan dan kualitas pelayanan menjadi baik.

4. Program

Semua program yang sesuai dengan tujuan organisasi/perusahaan seperti pengelolaan masalah dan keluhan pelanggan, alat-alat penjualan, serta cara yang dilakukan dalam melayani pelanggan harus dirancang dan dipersiapkan secara matang.

5. Komitmen Terhadap Organisasi

Upaya pelayanan terhadap pengguna jasa harus sesuai dengan tugas dan fungsinya yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Juga, komitmen karyawan terhadap organisasi/perusahaan dapat menjadi ukuran kualitas pelayanan sebuah organisasi/perusahaan. Karena semakin tinggi komitmen karyawan, maka semakin besar rasa tanggung jawabnya terhadap pekerjaan yang dijalannya dan semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, begitu pula sebaliknya.

6. Komunikasi Internal

Sebuah perusahaan harus memberikan umpan balik terhadap para pelanggannya, contohnya perusahaan memberikan janji yang dapat menarik perhatian pelanggan, lalu perusahaan menepati janji tersebut sehingga pada akhirnya pelanggan dapat percaya dan mengakui kualitas pelayanan di perusahaan tersebut.

7. Komunikasi Eksternal

Komunikasi eksternal dapat dilakukan dengan cara memberikan edukasi pelanggan tentang cara mengisi formulir, mengikuti alur pembayaran dan sebagainya. Selain itu untuk mewujudkan ekspektasi pelanggan dapat dilakukan dengan cara membagikan brosur, pamflet, dan iklan tentang kelebihan-kelebihan perusahaan.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan penelitian explanatory (explanatory research) yang bertujuan untuk mengembangkan dan menguji hipotesis antar variabel yang sudah dirumuskan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh. Sampel penelitian ini adalah karyawan Hotel Ubud Kota Malang sebanyak 40 responden. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah menggunakan kuesioner dan wawancara. Wawancara digunakan untuk menggali lebih dalam tentang hasil penelitian ataupun sejarah perusahaan.

Teknik analisis data yang digunakan adalah Path Analysis dengan menggunakan program SPSS 16.0 yang sebelumnya dilakukan uji validitas dan uji realibilitas serta uji asumsi klasik

yang kemudian diuji modelnya. (Supriyanto dan Maharani, 2013).

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. HASIL

4.1.1. Uji Reliabilitas

Dari hasil analisis uji validitas dapat terlihat bahwa seluruh item pertanyaan dinyatakan valid karena Corrected Item- Total Correlation lebih dari 0,312 r -hitung $> r$ tabel.

Tabel 4.1. Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbah's Alpha	Standar Nilai	Keterangan
Pelatihan Kerja	0,955	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,972	0,60	Reliabel
Komitmen Organisasi	0,932	0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2020

Dari tabel diatas dapat terlihat bahwa nilai Cronbach's Alpha masing-masing variabel $> 0,60$, dengan demikian hasil penelitian tersebut reliabel.

4.1.2. Analisis Regresi Linier Berganda

Uji hipotesis menggunakan regresi linier berganda yang merupakan analisis untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel bebas dan variabel intervening terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini menggunakan pengujian yang dilakukan dengan tingkat signifikansi sebesar 5% ($\alpha = 0,05$). Untuk menguji kebenaran hipotesis yang telah dirumuskan, digunakanlah analisis regresi linier berganda.

Tabel 4.2. Hasil Analisis Regresi Pelatihan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan

Model		Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	T	Sig.	Ket.
		B	Std. Error	Beta			
	Constant	27.474	6.155		4.464	.000	
1	X	-.104	.308	-.082	-.338	.737	Tidak Signifikan
	Z	.339	.164	.499	2.070	.046	Signifikan
Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)							
n		: 40					
R Square						:	0,191
F _{hitung}		: 4,370					
Sig. F _{hitung}		: 0,020					

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui persamaan analisis jalur yang diperoleh variabel kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

Koefisien regresi variabel pelatihan kerja dan komitmen organisasi secara gabungan mempunyai arahan positif dalam pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan. Jika nilai koefisien analisis jalur variabel X dan Z dinaikkan satu satuan, maka pelatihan kerja dan komitmen organisasi karyawan di Hotel Ubud Kota Malang akan meningkat sebesar 0,082 (X) dan 0,499 (Z).

4.2. PEMBAHASAN

4.2.1 Pengaruh Pelatihan Kerja (X) Terhadap Komitmen Organisasi (Z)

Berdasarkan hasil pengujian analisis jalur yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa variabel pelatihan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan secara langsung terhadap komitmen organisasi ($p = 7,931 > 0,05$) sehingga pelatihan kerja secara langsung mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Dengan adanya pelatihan kerja dan keberhasilannya untuk melatih para karyawan, maka pelatihan kerja berpengaruh terhadap peningkatan komitmen organisasi karyawan terhadap organisasi atau perusahaan. Atau bisa juga sebaliknya, kurangnya peran pelatihan kerja, maka komitmen organisasi karyawan akan semakin menurun.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor tertinggi dari variabel pelatihan kerja terdapat pada indikator hubungan antar pemberi pelatihan dan karyawan. Dalam hal ini, hubungan yang dimaksud adalah hubungan yang tercipta sangat baik serta komunikasi yang baik sehingga para karyawan mengerti saat diberi pelatihan.

4.2.2. Pengaruh Komitmen Organisasi (Z) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan hasil pengujian analisis jalur, menunjukkan bahwa variabel komitmen organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan ($p = 2,070 > 0,05$) sehingga komitmen organisasi secara langsung mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dikarenakan semakin tinggi skor komitmen organisasi maka semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan. Sebaliknya, jika skor variabel komitmen organisasi rendah, maka tingkat kualitas pelayanan karyawan akan menurun.

4.2.3. Pengaruh Pelatihan Kerja (X) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan hasil pengujian analisis jalur, menunjukkan bahwa variabel pelatihan kerja tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap produktivitas karyawan ($p = 0,71803 > 0,05$). Nilai signifikansi antara pelatihan kerja dengan kualitas pelayanan adalah 52,00% yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara pelatihan kerja terhadap kualitas pelayanan.

Pengaruh Pelatihan Kerja (X) Secara Tidak Langsung Terhadap Kualitas Pelayanan (Y) Dimediasi Oleh Komitmen Organisasi (Z). Berdasarkan hasil pengujian pada analisis jalur, menunjukkan bahwa variabel pelatihan kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi sebesar ($p = 7,931 > 0,05$), hasil analisis jalur komitmen organisasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar ($0,71803 > 0,05$), selanjutnya hasil analisis jalur pelatihan kerja juga mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar ($p = 2,070 > 0,05$), dan hasil analisis jalur pelatihan kerja melalui komitmen organisasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar ($p = 0,000 < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh tidak langsung pelatihan kerja terhadap kualitas pelayanan melalui komitmen organisasi terpenuhi, karena pengujian regresi yang signifikan antara pelatihan kerja dan komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan karyawan.

Pelatihan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi pada karyawan Hotel Ubud Kota Malang, hal ini ditunjukkan dari nilai koefisien regresi pelatihan kerja terhadap komitmen organisasi dimana nilai koefisien sebesar 7,931 dengan taraf Sig. 0,000 < 0,05 yang artinya hipotesis penelitian ini dapat diterima.

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada karyawan Hotel Ubud Kota Malang, hal ini ditunjukkan dari nilai koefisien regresi komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan pada karyawan dimana nilai koefisien sebesar 0,499 dengan taraf Sig. 0,071803 > 0,05 yang artinya hipotesis penelitian ini dapat diterima. Pelatihan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pada karyawan Hotel Ubud Kota Malang, hal ini ditunjukkan dari nilai koefisien regresi pelatihan kerja terhadap kualitas pelayanan dimana nilai koefisien sebesar 2,070 dengan taraf Sig. 0,046 > 0,05 yang artinya hipotesis penelitian ini dapat diterima.

Pelatihan kerja memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan dimediasi oleh komitmen organisasi pada karyawan Hotel Ubud Kota Malang, hal ini ditunjukkan dari nilai koefisien regresi pelatihan kerja dan komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan dimana nilai koefisien regresinya sebesar 4,370 dengan taraf Sig. 0,020 < 0,05 yang artinya hipotesis penelitian ini dapat diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung bahwasanya pelatihan kerja melalui komitmen organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan para karyawan.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Pelatihan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi dan kualitas pelayanan pada karyawan Hotel Ubud Kota Malang. Disisi lain komitmen organisasi juga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada karyawan Hotel Ubud Kota Malang. R square dalam penelitian menunjukkan angka sebesar 62,3% yang artinya pelatihan kerja terhadap kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan sisanya sebesar 37,7% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain. Penelitian selanjutnya terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan, maka pimpinan kantor dan peneliti perlu melihat faktor-faktor lain yang dapat mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan lebih banyak variabel-variabel yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan seperti motivasi, pemberian reward, pemberian asuransi, jenjang karir, dan lingkungan kerja yang nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Daft, R. L. 2003. *Manajemen*. Jilid 2. Alih bahasa : Emil Salim & Iman Karmawan. Jakarta: Erlangga.
 - [2] Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta:BPFE.
 - [3] Hasibuan, M. 2003. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara.
 - [4] Kusdyah, I. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
 - [5] Mathis, R. L., & Jackson, H. J. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
 - [6] Mathis, Robert L. dan Jackson, John H. 2006. *Human Resources Management*. Edisi ke 10. Jakarta: Salemba Empat.
 - [7] Mondy, R Wayne. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 2. STIE YKPN. Yogyakarta.
 - [8] Notoadmojo, S. 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
 - [9] Robbins, S. P. 2001. *Perilaku Organisasi, Edisi Indonesia*. Jakarta: Indeks.
 - [10] Simamora, Henry. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN
 - [11] Sopiah. 2011. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
 - [12] Sukarno, Gendut. Pengaruh antara Komitmen Karyawan dan Iklim Organisasi terhadap Performansi Kerja Karyawan. media Mahardika, Vol. 2, No. 3, Tahun 2004.
 - [13] Tjiptono, F. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mawaddah, Armi. 2019. Jurnal: Pelatihan Service Excellence Perawat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit
- Meilina, Restin,dkk. 2017. Jurnal: Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) dan Pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan. Vol. 11 No. 1. Agustus, 2017
- Faisal & Murkhana. 2019. Jurnal: Pengaruh Pelatihan Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Mediasi. Vol. 10 No. 1. April, 2019.
- Saraswati, Bedi Arcella, dkk. 2015. Jurnal: Pengaruh Pelatihan Terhadap Kompetensi Karyawan dan Kualitas Pelayanan (Studi Pada Eco Green Park Batu). Vol. 23 No. 2. Juni, 2015
- Murjana, I Komang Dwindi, dkk. 2016. Jurnal: Peran komitmen Organisasional Memediasi Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kualitas Layanan Di Hotel Jimbarwana. Vol. 21 No. 1. Februari. 2016.