

# PENILAIAN KINERJA PELADEN DAN HARAPAN TUKANG DALAM PROYEK KONSTRUKSI

Amri Gunasti

Fakultas Teknik Jurusan Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Jember

Jl. Karimata No. 49 Jember, Indonesia

amrigunasti@unmuhjember.ac.id

## ABSTRAK

*Dalam kegiatan pelaksanaan proyek konstruksi tukang tidak dapat bekerja sendiri, tetapi dibantu oleh peladen atau pembantu tukang atau di beberapa tempat orang menyebutnya kernet dan sebutan tersebut juga berbeda untuk beberapa tempat di Indonesia. Dalam kenyataannya tukang dalam melaksanakan tugasnya akan berjalan dengan lancar apabila dibantu oleh peladen. Selain kelancaran kegiatan tugas, keberadaan peladen juga membuat kegiatan atau tugas yang dilaksanakan oleh tukang menjadi lebih efektif dan efisien. Dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji z. Indikator penilaian Tanggung jawab terhadap tugas sebesar -6,483, Berbicara/Berkomunikasi Oral Dengan Sopan sebesar -7,924, Mampu Bekerja Dibawah Tekanan yaitu sebesar -5,872, Komitmen/Dedikasi Pada Pekerjaan sebesar -6,932, Disiplin Waktu sebesar -5,110 serta Bekerja Mandiri Saat Tidak Diawasi sebesar -6,304, artinya terdapat **perbedaan yang sangat nyata** antara persepsi tukang dan kinerja peladen. Indikator Bekerja Tidak Tergantung Fasilitas nilai z hitung sebesar -2,409, artinya terdapat **perbedaan yang tidak nyata** antara persepsi tukang dan kinerja peladen. Sedangkan untuk indikator Kemampuan Beradaptasi Dengan Lingkungan Tempat Bekerja nilai Z hitung sebesar -1,533, artinya **kinerja Peladen sesuai dengan harapan tukang**.*

**Keywords :** *Peladen, Tukang, Kinerja, Harapan.*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Dalam kegiatan pelaksanaan proyek konstruksi tukang tidak dapat bekerja sendiri, tetapi dibantu oleh peladen atau pembantu tukang atau di beberapa tempat orang menyebutnya kernet dan sebutan tersebut juga berbeda untuk beberapa tempat di Indonesia. Dalam kenyataannya tukang dalam melaksanakan tugasnya akan berjalan dengan lancar apabila dibantu oleh peladen. Selain kelancaran kegiatan tugas, keberadaan peladen juga membuat kegiatan atau tugas yang dilaksanakan oleh tukang menjadi lebih efektif dan efisien.

Peladen merupakan tenaga kerja yang menempati struktur atau posisi paling bawah dalam kegiatan proyek konstruksi. Karena selama ini persepsi banyak orang bahwa siapa saja bisa menjadi peladen, tidak harus punya kemampuan khusus mengakibatkan perekrutan peladen ini menjadi tidak selektif. Padahal pada

kenyataannya seorang peladen juga harus punya kemampuan khusus. Karena apabila tidak memiliki kemampuan khusus maka tujuan keberadaan peladen untuk membuat pekerjaan tukang menjadi lancar, efektif dan efisien tidak akan tercapai dengan baik.

Setidaknya ada 8 (delapan) kompetensi yang harus dimiliki peladen, diantaranya, tanggung jawab terhadap tugas, kemampuan beradaptasi dengan lingkungan tempat bekerja, berbicara/berkomunikasi oral/lisan dengan sopan, mampu bekerja dibawah tekanan, komitmen/dedikasi pada pekerjaan, disiplin waktu, bekerja tidak tergantung fasilitas, bekerja mandiri saat tidak diawasi. Kedelapan komponen ini bila kinerjanya baik maka kegiatan atau tukang akan menjadi lancar. Bila kinerja rendah maka tingkat kelancaran, efektifitas dan efisiensi pekerjaan tukang juga menjadi rendah.

Tukang merupakan orang yang paling berkepentingan terhadap keberadaan peladen atau pembantu tukang. Untuk mengaktifkan

keberadaan peladen tukang harus benar-benar mengerti kemampuan mereka. Oleh karena itu tukang mempunyai hak dan wajib menilai kinerja para pembantunya. Selain menilai kinerja tukang juga memberikan nilai harapan terhadap para peladen sehingga tidak berbeda jauh minimal mendekati. Dengan adanya penilaian kinerja peladen ini diharapkan semua proses yang dilakukan oleh tukang menjadi lancar, efisien dan efektif pada saat dibantu oleh peladen ini.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah bagaimana kinerja peladen dan harapan tukang di proyek konstruksi?

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja peladen dan harapan tukang di proyek konstruksi?

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Data dan Sumber**

Data pengujian adalah data primer. Data primer ini dikumpulkan dengan metode kuesioner. Jenis data didalam penelitian ini adalah data subyek yaitu berupa opini dan pengalaman dari responden dengan mengacu pada kriteria pengukuran variabel yang digunakan. Respondennya adalah tukang konstruksi.

### **Jenis Penelitian**

Berdasarkan judul dan permasalahan, maka jenis penelitian ini dapat digolongkan pada penelitian komparatif. Penelitian komparatif yaitu penelitian yang bersifat membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih sampel yang berbeda atau lebih dari satu (Sugiyono, 2004). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja peladen dan harapan tukang. Pengambilan sampel menggunakan Metode Sampling Insidental (teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan)

### **Uji Hipotesis**

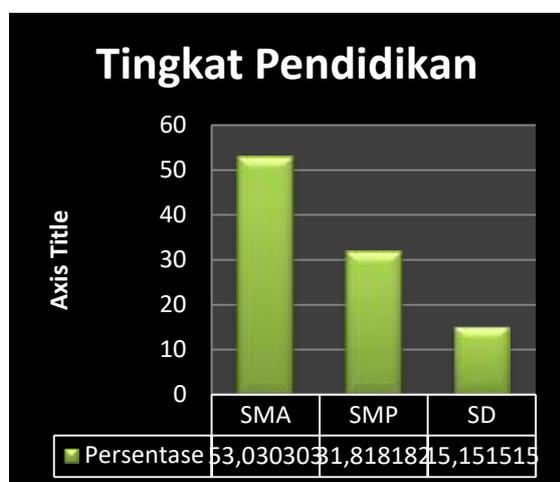
Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji z. Uji z yang digunakan adalah uji z dua sampel bebas atau paired sample z-test, yang berarti variabel berasal dari populasi yang sama. (Ghozali, 2012). Kriteria pengujiannya adalah Jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ;  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  atau  $\alpha < 0.01$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Jika  $z_{hitung} < z_{tabel}$ ;  $-t_{hitung} \geq -t_{tabel}$  atau  $\alpha > 0,01$  maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima.

## **4.1 Karakteristik Responden**

### **4.1.1 Tingkat Pendidikan**

Responden dalam penelitian ini adalah para tukang, yang merupakan atasan langsung dari para peladen atau pembantu tukang. Jumlah responden yang dilibatkan dalam penelitian ini berjumlah 66 orang. Dari jumlah tersebut seluruhnya berjenis kelamin laki-laki atau 100%. Tingkat pendidikan mayoritas Sekolah Menengah Atas (SMA) yaitu sebesar 53,03%, sedangkan diurutkan kedua pendidikan tukang

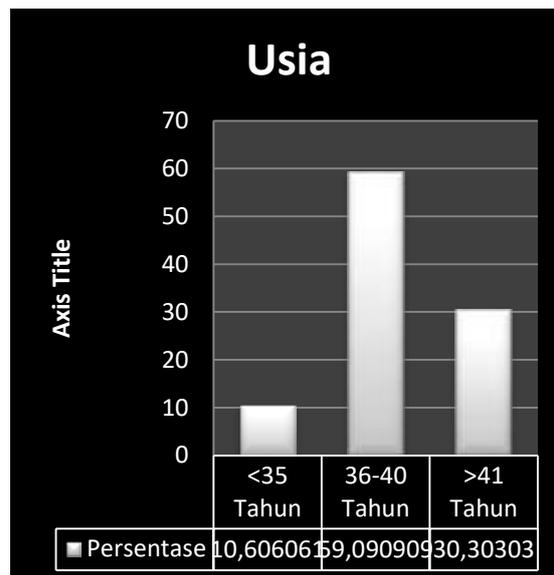
berada pada jenjang Sekolah Menengah Pertama yaitu sebesar 31,81%, yang terkecil adalah tingkat Sekolah Dasar yaitu sebesar sebesar 15,15%. Dilapangan tingkat pendidikan bukanlah syarat utama menjadi tukang, biasanya lebih ditentukan oleh berapa lama atau pengalaman bekerja dibidangnya.



Gambar 4.1 Tingkat Pendidikan Responden

#### 4.1.2 Usia Responden

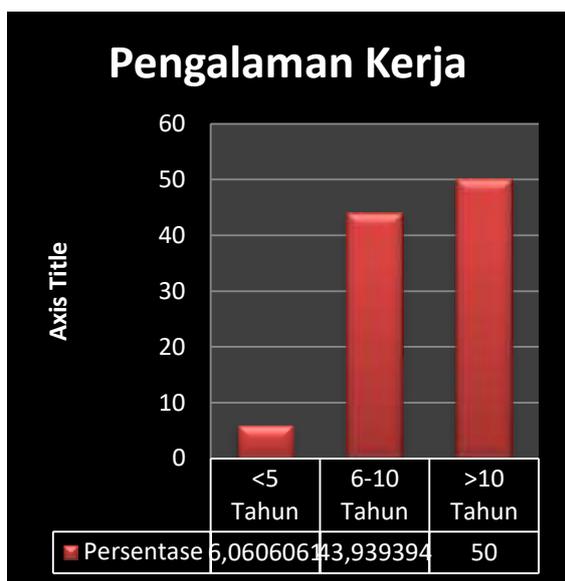
Usia Responden rata antara 30-50 tahun, dan secara lebih spesifik dapat dibagi dalam 3 (tiga) golongan/kelompok umur. Kelompok umur yang pertama < 35 (lebih kecil dari) Tahun yaitu sebanyak 10,60% merupakan jumlah kelompok umur terkecil dalam penelitian ini. Kelompok umur yang kedua antara 36-40 tahun merupakan kelompok umur dengan jumlah terbanyak yaitu sebesar 59,09% dan kelompok ketiga atau kelompok umur yang terakhir adalah kelompok umur diatas 41 tahun yaitu sebesar 30,30%.



Gambar 4.2 Usia Responden

#### 4.1.3 Pengalaman Kerja

Para responden tentu sudah mempunyai pengalaman kerja sebagai pekerja dibidang konstruksi, karena sebelum menjadi tukang mereka sudah mempunyai jam terbang sebagai peladen atau pembantu tukang. Secara lebih spesifik pengalaman kerja ini dikelompokkan menjadi 3 (tiga). Yang pertama pengalaman kerja dibawah 5 (lima) tahun, dalam penelitian ini merupakan jumlah yang paling sedikit yaitu sebesar 6,06%, yang kedua adalah pengalaman kerja antara 6-10 tahun yaitu sebesar 43,94%, kelompok yang terakhir adalah responden yang mempunyai pengalaman kerja diatas 10 tahun yaitu sebesar 50% sehingga pengalaman responden secara keseluruhan dianggap punya kemampuan untuk menilai kinerja peladen atau pembantu tukang.



Gambar 4.3 Pengalaman Kerja

#### 4.2 Penilaian Kinerja Peladen

Penilaian kinerja Peladen dengan menggunakan skala likert yaitu 1 sampai 5 dengan kriteria 1 adalah Tidak Mengharapkan, 2 adalah Kurang Mengharapkan, 3 adalah Cukup Mengharapkan, 4 adalah Mengharapkan, 5 adalah Sangat Mengharapkan. Dari penyebaran kuesioner kepada 66 Tukang diperoleh nilai kinerja Peladen/Pembantu Tukang dengan nilai terkecil yaitu sebesar 2,924 terdapat pada indikator disiplin waktu. Kinerja tukang yang terbesar yaitu sebesar 3,712 terdapat pada dua indikator yaitu indikator tanggung jawab terhadap tugas dan kemampuan beradaptasi dengan lingkungan tempat bekerja. Diantara indikator yang mempunyai kinerja terbesar dan terkecil tersebut terdapat indikator berbicara/berkomunikasi oral dengan sopan yaitu sebesar 3,545, mampu bekerja dibawah tekanan 3,631 dan komitmen/dedikasi pada pekerjaan masing-masing sebesar 3,652, sedangkan indikator bekerja tidak tergantung fasilitas mempunyai nilai sebesar 3,697 dan terakhir

untuk indikator bekerja mandiri saat tidak diawasi sebesar 3,652.

Tabel 4.1 Penilaian Kinerja Peladen oleh Tukang

No	INDIKATOR	KINERJA PELADEN	RANGKING
1	Tanggung Jawab Terhadap Tugas	3.712	1.5
2	Kemampuan Beradaptasi Dengan Lingkungan Tempat Bekerja	3.712	1.5
3	Bekerja Tidak Tergantung Fasilitas	3.697	3
4	Komitmen/Dedikasi Pada Pekerjaan	3.652	4.5
5	Bekerja Mandiri Saat Tidak Diawasi	3.652	4.5
6	Mampu Bekerja Dibawah Tekanan	3.631	6
7	Berbicara/Berkomunikasi secara Oral/lisan Dengan Sopan	3.545	7
8	Disiplin Waktu	2.924	8

#### 4.3 Penilaian Harapan Tukang Terhadap Peladen

Harapan Tukang terhadap Peladen juga dinilai dengan menggunakan skala likert yaitu skala 1-5 dengan kriteria, 1 adalah Sangat kurang, 2 adalah kurang, 3 adalah Cukup, 4 adalah Baik, 5 adalah Sangat Baik. Dari penyebaran kuesioner kepada 66 Tukang diperoleh nilai harapan tukang terhadap peladen terkecil sebesar 3,409 yaitu untuk indikator disiplin waktu dan tertinggi adalah indikator tanggung jawab terhadap tugas dan berbicara/berkomunikasi secara Oral/lisan Dengan Sopan yaitu sebesar 4,167, bekerja mandiri saat tidak diawasi berada di peringkat berikutnya yaitu sebesar 4,152, sedangkan untuk indikator Komitmen/Dedikasi Pada Pekerjaan berada pada rangking keempat dengan nilai sebesar 4,136, mampu bekerja dibawah tekanan

dan bekerja tidak tergantung fasilitas berada pada rangking kelima dan keenam dengan nilai sebesar 4,046 dan 3,877, sedangkan untuk indikator Kemampuan Beradaptasi Dengan Lingkungan Tempat Bekerja mempunyai nilai 3,848 untuk indikator Kerja di bawah tekanan. Secara keseluruhan dapat dilihat pada gambar berikut ini.

**Tabel 4.2 Penilaian Harapan Tukang Terhadap Peladen**

No	INDIKATOR	HARAPAN	RANGKING
1	Tanggung Jawab Terhadap Tugas	4.167	1.5
2	Berbicara/Berkomunikasi secara Oral/lisan Dengan Sopan	4.167	1.5
3	Bekerja Mandiri Saat Tidak Diawasi	4.152	3
4	Komitmen/Dedikasi Pada Pekerjaan	4.136	4
5	Mampu Bekerja Dibawah Tekanan	4.046	5
6	Bekerja Tidak Tergantung Fasilitas	3.877	6
7	Kemampuan Beradaptasi Dengan Lingkungan Tempat Bekerja	3.848	7
8	Disiplin Waktu	3.409	8

#### 4.3. Analisis Gap Harapan Tukang Terhadap Kinerja Peladen

Hasil penelitian yang dilakukan pada tukang terhadap kualitas kemampuan peladen, *gap* antara dimensi kinerja peladen dan harapan menunjukkan penilaian negatif pada semua indikator. Hasil ini mengindikasikan bahwa kualitas Tukang belum memenuhi harapan Mandor. *Gap* terbesar terdapat pada indikator berbicara/berkomunikasi secara oral/lisan dengan sopan, yaitu sebesar -0,621, sedang *gap* terkecil terdapat pada indikator Kemampuan Beradaptasi Dengan Lingkungan Tempat Bekerja sebesar 0,136 (Tabel 4.3). Hasil ini

menunjukkan bahwa indikator berbicara/berkomunikasi secara oral/lisan dengan sopan masih jauh dari harapan Mandor, sedangkan indikator Kemampuan Beradaptasi Dengan Lingkungan hampir mendekati harapan pengguna.

**Tabel 4.3 Analisis Gap Harapan Tukang Terhadap Kinerja Peladen**

No.	INDIKATOR	GAP	RANGKING
1	Berbicara/Berkomunikasi Oral Dengan Sopan	-0.621	1
2	Bekerja Mandiri Saat Tidak Diawasi	-0.500	2
3	Komitmen/Dedikasi Pada Pekerjaan	-0.485	3.5
4	Disiplin Waktu	-0.485	3.5
5	Tanggung Jawab Terhadap Tugas	-0.455	5
6	Mampu Bekerja Dibawah Tekanan	-0.415	6
7	Bekerja Tidak Tergantung Fasilitas	-0.180	7
8	Kemampuan Beradaptasi Dengan Lingkungan Tempat Bekerja	-0.136	8

#### 4.4. Analisis Kualitas Harapan Tukang Terhadap Kinerja Peladen

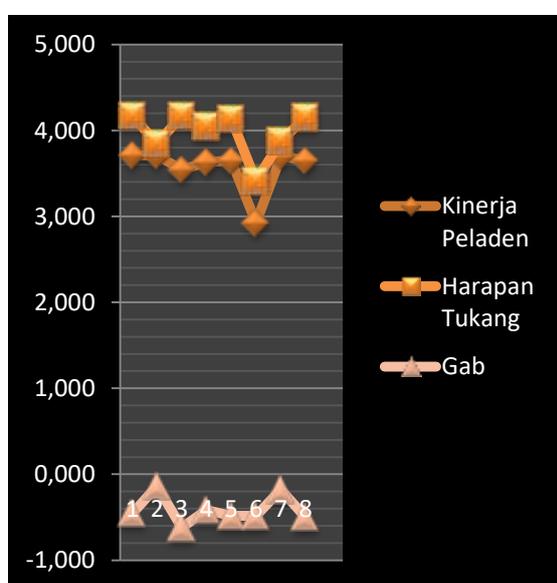
Sementara untuk kualitas Peladen, hasil yang tertinggi terdapat pada indikator Kemampuan Beradaptasi Dengan Lingkungan Tempat Bekerja yaitu sebesar 0,965 atau 96,5%, sedangkan kualitas terendah juga terdapat pada indikator Berbicara/Berkomunikasi Oral Dengan Sopan yaitu sebesar 0.851 atau sebesar 85,1% (Tabel 4.3). Ini mengindikasikan bahwa kompetensi peladen masih jauh dari harapan tukang dalam hal Berbicara/Berkomunikasi Oral Dengan Sopan, sedangkan kompetensi Kemampuan Beradaptasi Dengan Lingkungan Tempat Bekerja mendekati harapan tukang.

**Tabel 4.4 Analisis Kualitas Harapan Tukang Terhadap Kinerja Peladen**

No	INDIKATOR	PERSENTASE	RANGKING
1	Kemampuan Beradaptasi Dengan Lingkungan Tempat Bekerja	96.50	1
2	Bekerja Tidak Tergantung Fasilitas	95.40	2
3	Mampu Bekerja Dibawah Tekanan	89.70	3
4	Tanggung Jawab Terhadap Tugas	89.10	4
5	Komitmen/Dedikasi Pada Pekerjaan	88.30	5
6	Bekerja Mandiri Saat Tidak Diawasi	88.00	6
7	Disiplin Waktu	85.80	7
8	Berbicara/Berkomunikasi Oral Dengan Sopan	85.10	8

#### 4.5 Nilai Rata-Rata Kinerja Peladen, Harapan Tukang, Gap Dan Kualitas

Rata-rata harapan tukang terhadap peladen untuk semua indikator sebesar 3,795, sedangkan rata-rata kinerja Tukang sebesar 3,566 dalam skala Servqual, sedangkan rata-rata gap semua indikator sebesar -0,410. Sedangkan rata-rata kualitas secara keseluruhan sebesar 0,897 (Gambar 4.4).



Gambar 4.4 Perbandingan antara Kepuasan Tukang Terhadap Kinerja Peladen serta *gab*

#### 4.6 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis menggunakan uji z, dimana nilai z hitung bervariasi berkisar dari -1,533 sampai dengan -7,924, nilai z hitung tertinggi terdapat pada indikator Berbicara/Berkomunikasi Oral Dengan Sopan, sedangkan nilai z hitung terendah adalah untuk indikator Kemampuan Beradaptasi Dengan Lingkungan Tempat Bekerja.

**Tabel 4.5. Nilai rata-rata Zhitung**

No.	INDIKATOR	Z <sub>hitung</sub>
1	Tanggung Jawab Terhadap Tugas	-6.483**
2	Kemampuan Beradaptasi Dengan Lingkungan Tempat Bekerja	-1.533ns
3	Berbicara/Berkomunikasi Oral Dengan Sopan	-7.924**
4	Mampu Bekerja Dibawah Tekanan	-5.872**
5	Komitmen/Dedikasi Pada Pekerjaan	-6.932**
6	Disiplin Waktu	-5.110**
7	Bekerja Tidak Tergantung Fasilitas	-2.409*
8	Bekerja Mandiri Saat Tidak Diawasi	-6.304**
	Z tab (0.05)	1.960
	Z tab (0.01)	2.570

Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan menggunakan uji beda (uji z) hipotesis  $H_a$  diterima dan hipotesis  $H_0$  ditolak baik untuk z tabel 0,05 maupun z tabel 0,01 untuk indikator penilaian Tanggung jawab terhadap tugas sebesar -6,483, Berbicara/Berkomunikasi Oral Dengan Sopan sebesar -7,924, Mampu Bekerja Dibawah Tekanan yaitu sebesar -5,872, Komitmen/Dedikasi Pada Pekerjaan sebesar -6,932, Disiplin Waktu sebesar -5,110 serta Bekerja Mandiri Saat Tidak Diawasi sebesar -6,304 (Tabel 4.5), artinya terdapat **perbedaan yang sangat nyata** antara persepsi tukang dan

kinerja peladen.

Untuk Indikator Bekerja Tidak Tergantung Fasilitas hipotesis  $H_a$  diterima dan hipotesis  $H_0$  ditolak pada  $z$  tabel 5% tetapi hipotesis  $H_a$  ditolak dan hipotesis  $H_0$  diterima pada  $z$  tabel 0,01 yaitu sebesar -2,409, artinya terdapat **perbedaan yang tidak nyata** antara persepsi tukang dan kinerja peladen.

Sedangkan untuk indikator Kemampuan Beradaptasi Dengan Lingkungan Tempat Bekerja hipotesis  $H_a$  ditolak dan hipotesis  $H_0$  diterima baik untuk  $z$  tabel 0,05 maupun  $z$  tabel 0,01 yaitu sebesar -1,533, artinya **kinerja Peladen sesuai dengan harapan tukang.**

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Dari hasil penilaian harapan tukang dan kinerja peladen, dapat disimpulkan bahwa:

1. Indikator penilaian Tanggung jawab terhadap tugas sebesar -6,483, Berbicara/Berkomunikasi Oral Dengan Sopan sebesar -7,924, Mampu Bekerja Dibawah Tekanan yaitu sebesar -5,872, Komitmen/Dedikasi Pada Pekerjaan sebesar -6,932, Disiplin Waktu sebesar -5,110 serta Bekerja Mandiri Saat Tidak Diawasi sebesar -6,304, artinya terdapat **perbedaan yang sangat nyata** antara persepsi tukang dan kinerja peladen.
2. Indikator Bekerja Tidak Tergantung Fasilitas nilai  $z$  hitung sebesar -2,409, artinya terdapat **perbedaan yang tidak nyata** antara persepsi tukang dan kinerja peladen.
3. Sedangkan untuk indikator Kemampuan Beradaptasi Dengan Lingkungan Tempat Bekerja nilai  $Z$  hitung sebesar -1,533, artinya

### kinerja Peladen sesuai dengan harapan tukang.

### Saran

Dari hasil penelitian yang menyatakan bahwa beberapa indikator kinerja peladen masih belum sesuai dengan harapan tukang, disarankan ada pembinaan oleh lembaga khusus hal ini penting karena pada dasarnya peladen pada saat bekerja menjalankan tugasnya tidak dibekali kemampuan khusus.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abriyani Sulistyawan. (2008) "Pengaruh Kinerja Tim Proyek Terhadap Keberhasilan Proyek". Semarang: Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Program Doktor Teknik Sipil Universitas Diponegoro Semarang.
- Agripa Fernando Tarigan, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Dalam Organisasi Sektor Publik (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Tengah Satu)". Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Gunasti, A. (2015). Konsumen Perumahan Kepada Developer (Studi Kasus Perumahan di Kabupaten Jember). *Jurnal Media Teknik Sipil*, 12(2).
- Gunasti, A. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Manajer Proyek pada Proyek Konstruksi. *Jurnal Media Teknik Sipil*, 13(1), 31-36.
- Gunasti, Z. K. N. S. A. (2016). KAJIAN TEKNIS DAM SEMBAH PATRANG KABUPATEN JEMBER. *HEXAGON*, 1(1).
- Gunasti, A. (2017). PENILAIAN KINERJA TUKANG DAN HARAPAN MANDOR DALAM PROYEK KONSTRUKSI. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, 2(1).
- Amri Gunasti, Taufan Abadi. (2017). KAJIAN TENTANG FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA TUKANG PADA PROYEK KONSTRUKSI. *HEXAGON*, 1(2).
- Dani Agung Wicaksono, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai (Suatu Kajian Teoritis)". Banyuwangi: Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi.
- Khusnul Prianto, 2012. "Pengaruh Kompetensi Manajer Proyek Terhadap Keberhasilan Proyek Pada Perusahaan Kontraktor Di Kabupaten Malang". Malang: Media Teknik Sipil, Universitas Muhammadiyah Malang.
- Gde Sukaratha, DKK. 2008. "Analisis Kinerja Mandor Dalam Menerapkan Manajemen Kualitas Pada Proyek Pembangunan Nusa Dua Golf Resort Kawasan BTDC-Nusa Dua Bali". Bali: Universitas Udayana Bali.

- Berry, Leonard L, 1983; "Relationship Marketing": in Emerging Perspective on Services Marketing, American Marketing Association, 25-28.
- Efendi. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta
- Egan, John., 2001, Relationship Marketing: Exploring Relationship Strategies in Marketing, 1<sup>st</sup> ed, Pearson Education Limited, England
- Ghony, 2012, Metode Penelitian Kualitatif, Ar-Ruzz Media, Yogyakarta.
- Gunastri, N.M (2009). Karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, karakteristik organisasi, motivasi kerja dan kinerja karyawan. Forum manajemen 7 (1).
- Handoko. 2001. Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta. BPFE.
- Hasibuan, M. (2005). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta. PT Bumi Aksara.
- Ilyas.Y, 2001. Kinerja Teori Penilaian & Penelitian. Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKM UI, Depok
- Karjadi.M, 1981. Kepemimpinan (Leadership). PT Karya Nusantara, Bandung
- Karsidi, Ravik. 2001. Peningkatan Mutu Pendidikan Dan Lulusan Fkip. Makalah : Disampaikan dalam Seminar Nasional dan Temu Alumni FKIP – Universitas Sebelas Maret. Surakarta, 10 Februari 2001.
- Lim.Y, 2000. Metode Sukses Pribadi Dalam Studi, Karier & Bisnis. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Malayu.SP, 1997. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara, Jakarta.
- Mangkunegara. AP, 2005. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia, PT. Refika Aditama, Bandung.
- Saillah.I. 2013. Buku panduan sistem pusat karir. Jakarta: Kemendikbud.Dikti. Direktorat Pembelajaran dan Kemahasiswaan.
- Subiyantoro, A. (2009). Karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, karakteristik organisasi dan kepuasan kerja pengurus yang dimediasi oleh motivasi kerja ( studi pada pengurus KUD dikabupaten Sleman). Jurnal manajemen dan kewirausahaan 11. (1)
- Sugiyono. 2004. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- Suwanto. 2011. *Manajemen SDM Dalam Organisasi Dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (1997). *Strategi Pemasaran*.: Andi Yogyakarta . [www.womma.com](http://www.womma.com) "word of mouth marketing"
- Tjiptono, F. 2008. *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima Edisi II*, Andi, Yogyakarta.
- Wikipedia. 2011. *Faktor-faktor dalam Motivasi Kerja*. Jakarta: Media Wiki
- Wirakartakusumah, 1998. Pengertian Mutu Dalam Pendidikan, Lokakarya MMT IPB, Kampus Dermaga Bogor, 2-6 Maret.
- A Zulkarnaen. 2014. *Model Penerapan Relationship Marketing Dalam Pengembangan Positive Word Of Mouth Di Perguruan Tinggi*. *GanaeCSwara*. 8 (1): p 146 – 153.