



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 3 Tahun 2025 Page 8048-8057

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Peran Kualitas Pelayanan Dan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Hotel Horison Altama Pandeglang

Elmi Nurvianti^{1✉}, Dewi Agustina Solihin², Feby Arma Putra³, Elnika Endah Rahayu⁴

(1,3) Manajemen SDM Sektor Publik, Politeknik PGRI Banten

(2) Bisnis dan Manajemen Ritel, Politeknik PGRI Banten

(4) Manajemen, STIE Dwimulya

Email: elmi.yegi@gmail.com[✉]

Abstrak

Salah satu elemen kunci dalam pertumbuhan industri perhotelan adalah kebahagiaan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pelanggan di Hotel Horison Altama Pandeglang dipengaruhi oleh sumber daya manusia (SDM) dan kualitas layanan. Dengan populasi seluruh pengunjung yang pernah menginap di hotel tersebut, penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kuantitatif. Sebanyak 149 orang yang telah menyelesaikan kuesioner menjadi sampel penelitian. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas layanan. Demikian pula, kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh SDM. Secara bersamaan, telah ditunjukkan bahwa SDM dan kualitas layanan mempunyai efek yang tinggi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan hotel. Hasil penelitian ini menegaskan peningkatan mutu pelayanan serta pengelolaan SDM merupakan kunci strategis untuk peningkatan rasa puas tamu yang akan membuat peningkatan tingkat okupansi Hotel Horison Altama Pandeglang.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kualitas SDM, Kepuasan Pelanggan*

Abstract

A key element in the growth of the hotel industry is customer happiness. The purpose of this study is to ascertain how much customer satisfaction at the Hotel Horison Altama Pandeglang is influenced by human resources (HR) and service quality. With a population of all visitors who had stayed at the hotel, the study employed a quantitative descriptive methodology. 149 individuals who completed questionnaires made up the research sample. Descriptive analysis and path analysis were the methods of data analysis employed. The findings demonstrated that customer satisfaction was positively and significantly impacted by service quality. Similarly, customer satisfaction is positively and significantly impacted by HR. Concurrently, it has been demonstrated that HR and service quality have a major impact on customer satisfaction. These findings confirm that improving service quality and HR management are strategic keys in increasing customer satisfaction, which ultimately has an impact on increasing the occupancy rate of the Hotel Horison Altama Pandeglang.

Keywords: Service Quality, HR Quality, Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Semua organisasi harus mengelola, mengoordinasikan, dan menggunakan sumber daya manusianya yang tersedia untuk memastikan Organisasi atau Lembaga tersebut berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan Organisasi. Lebih lanjut, pengelolaan sumberdaya Manusia secara profesional menjadi tuntutan yang tak dapat dielakan lagi. Meningkatnya pengakuan akan pentingnya sumber daya manusia dalam bisnis telah memicu penelitian ilmiah tentang cara terbaik untuk menggunakan sumber daya ini guna mencapai hasil yang ideal. Berbagai teknik manajemen sumberdaya manusia digunakan untuk peningkatan mutu sebuah Organisasi. Kualitas sumberdaya Manusia menjadi salah satu factor penentu suksesnya sebuah Organisasi dalam mencapai tujuan/target yang telah ditetapkan. (Putra & Suseno, 2022).

Kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas yang telah ditentukan kepadanya, ini biasa disebut dengan kualitas sumberdaya Manusia (Hasibuan, 2016; Lilis & Suryani, 2017; Putra, 2016). Dalam mewujudkan visi, misi, target dan sasaran yang sudah ditetapkan oleh sebuah Lembaga, terlihat bahwa kapabilitas Manusia yang ada di dalamnya itu sangat menentukan, bahkan menjadi daya dorong yang luar biasa (Azhar, 2019; Syarif Hidayat, et al., 2025; Kurniatiet al., 2025). Sumber daya manusia menurut Suharto (2018) adalah kemampuan pemberi asuhan untuk melaksanakan proses refleksi yang tampak dari kehidupan individu; latar belakang pendidikan; persyaratan yang harus dipenuhi agar mampu melaksanakan proses refleksi; permasalahan profesional dan sosial yang mengakibatkan perubahan.

Diharapkan layanan yang bermutu tinggi akan muncul dari keberadaan sumber daya manusia yang terampil (Putra, 2024). Fokus kualitas layanan adalah pada pemenuhan persyaratan dan keinginan pelanggan serta penyediaan layanan yang menyeimbangkan harapan mereka (Rahmawati et al., 2025; Annas & Putra, 2024). Kualitas layanan secara sederhana dapat didefinisikan sebagai sebuah standar tingkat kebaikan atas suatu layanan yang telah diberikan dengan harapan bahwa layanan tersebut membuat pelanggan puas. Dengan demikian, kualitas layanan harus disusun dengan berlandaskan pada keinginan dan permintaan pelanggan (Novaria et al., 2024). Dengan kata lain, layanan yang diminta klien atau pengunjung dan bagaimana layanan publik dipersepsikan merupakan penentu utama kualitas layanan. Kemampuan bisnis dan karyawannya untuk terus memenuhi harapan pelanggan menentukan nilai kualitas layanan (Putra, et al., 2025).

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dan langsung dengan tingkat kepuasan pelanggan (Kurniati et al., 2024). Dalam konteks industri perhotelan, kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek seperti kecepatan layanan, keramahan staf, kebersihan fasilitas, dan kemampuan karyawan dalam memenuhi kebutuhan tamu. Pelayanan yang prima tidak hanya menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, tetapi juga memperkuat persepsi mereka terhadap profesionalisme dan kredibilitas hotel. Putra dan Kurniati (2023) menyatakan bahwa ketika pelanggan menerima pelayanan yang melebihi harapan mereka, maka tingkat kepuasan akan meningkat secara signifikan. Dengan kata lain, kualitas pelayanan yang optimal merupakan fondasi utama dalam membangun loyalitas pelanggan, yang pada gilirannya akan berdampak positif terhadap citra dan keberlanjutan bisnis perhotelan. Oleh karena itu, investasi dalam peningkatan kualitas pelayanan menjadi strategi yang tidak dapat diabaikan oleh manajemen hotel yang ingin mempertahankan keunggulan kompetitif di tengah persaingan industri yang semakin ketat.

Penelitian yang dilakukan oleh Raymond, Hatane, dan Hutabarat (2020) menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia (SDM) memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kualitas layanan. Sekitar 84% kualitas layanan ditentukan oleh mutu SDM yang dimiliki suatu organisasi. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kompetensi, keterampilan, dan profesionalisme SDM, maka semakin baik pula layanan yang diberikan kepada pelanggan. Dengan demikian, pengembangan SDM menjadi aspek krusial dalam memastikan layanan yang diberikan dapat memenuhi, bahkan melampaui, harapan pelanggan.

Lebih lanjut, penelitian tersebut juga mengungkapkan bahwa kualitas SDM berkontribusi sebesar 75% terhadap kinerja organisasi, yang berarti peningkatan kualitas SDM secara langsung akan berdampak pada peningkatan produktivitas dan efektivitas kerja

organisasi secara keseluruhan. Selain itu, kepercayaan masyarakat terhadap organisasi juga dipengaruhi oleh kualitas SDM, yakni sebesar 42%, menandakan bahwa SDM yang berkualitas mampu membangun reputasi dan kredibilitas organisasi di mata publik. Sementara itu, kualitas pelayanan sendiri turut memengaruhi kinerja organisasi, meskipun dalam porsi yang lebih kecil, yaitu sekitar 15%. Artinya, layanan yang baik tetap memberikan kontribusi penting dalam memperkuat kinerja organisasi secara keseluruhan.

Kemudian, dalam penelitian Amhas (2021) dibuktikan bahwa pengukuran langsung kepuasan pelanggan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena kualitas sumber daya manusia. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa kebahagiaan pelanggan dipengaruhi oleh mutu sumber daya manusia. Akibatnya, hipotesis penelitian dianggap ditolak. Ditemukan bahwa kualitas layanan memiliki dampak terhadap kepuasan pelanggan dalam pengujian langsung kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan. Maka hipotesis penelitian diterima.

Selanjutnya, pada penelitian terdahulu yang dilakukan peneliti di atas, pada penelitian ini akan dilakukan penelitian terkait dengan pengaruh sumberdaya manusia dan kualitas pelayanan terhadap kinerja organisasi Hotel Horison Altama Pandeglang. Secara khusus penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya di mana objek dalam penelitian ini adalah Hotel Horison Altama Pandeglang. Selain itu, variabel kinerja organisasi pada penelitian yang akan dilakukan merupakan pihak swasta. Sementara pada penelitian sebelumnya merupakan lembaga pemerintah.

Berdasarkan uraian permasalahan dan penelitian terdahulu di atas maka peneliti ingin mengkaji lebih jauh kinerja organisasi manajemen hotel agar dapat memberikan layanan prima. Peneliti melihat variabel sumber daya manusia dan kualitas layanan merupakan faktor utama yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi tersebut. Berdasarkan tinjauan tersebut, peneliti bermaksud melakukan penelitian tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sumberdaya Manusia Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Horison Altama Pandeglang".

METODE PENELITIAN

Metode kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang digunakan untuk meneliti suatu populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan alat penelitian dan analisis data bersifat kuantitatif (Sugiyono, 2019). Sampel penelitian yang berjumlah 149 responden yang merupakan tamu hotel Horison Altama Pandeglang menjadi sumber data utama penelitian lapangan (field study research) ini, yang menggunakan kuesioner atau wawancara untuk mengumpulkan data. Analisis data dilakukan dengan

menggunakan SPSS Statistics versi 26.0.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi data penelitian ini merupakan penjabaran mengenai data yang telah dipaparkan dari hasil penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti sedikitnya akan menjelaskan dan memaparkan data yang ada di lapangan terkait dengan penelitian yang bersifat deskriptif.

Hasil uji validitas instrumen pengaruh kualitas pelayanan dan sumberdaya manusia terhadap kepuasan pelanggan hotel horison altama pandeglang menggunakan alat bantu SPSS Statistics versi 26.0 dari 21 pernyataan dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sumberdaya Manusia Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Horison Altama Pandeglang dapat dinyatakan valid.

Dari hasil analisis Cronbach's Alpha, diperoleh nilai Cronbach's Alpha yang nilainya ada pada rentang nilai 0,800 – 1,000 maka 21 item kuesioner pada penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sumberdaya Manusia Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Horison Altama Pandeglang dapat dikatakan sangat reliabel atau sangat dipercaya sebagai alat pengumpul data dalam penelitian.

Angka Asymp.sig (2-tailed) adalah 0,050 menurut tabel Uji Kolmogorov-Smirnov Satu Sampel. Untuk menentukan pilihan, angka ini kemudian dibandingkan dengan 0,05 (menggunakan $\alpha = 5\%$ atau tingkat signifikan). dari hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Satu Sampel untuk uji kenormalan. agar hasil keputusan menunjukkan bahwa distribusi data normal.

Tabel 1 Uji Korelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.478 ^a	0.229	0.218	3.67688	1.771

Setelah dilakukan uji Durbin-watson pada SPSS 26 didapatkan nilai dan nilai d adalah 1.771. Berdasarkan tabel nilai dL adalah 1.7051 dan dU adalah 1.7595, selanjutnya dilakukan perhitungan mendapatkan nilai 4-dU adalah 2.2405 dan nilai 4-dL adalah 2.2949, dari hasil tersebut didapatkan $dU < d < 4 - dU$ atau sama dengan $1.7595 < 1.771 < 2.2405$, maka data diatas tidak terjadi gejala autokorelasi.

Tabel 2. Uji Heteroskedastisitas Data

Model				Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	10.928	2.678		4.080	0.074
	Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	0.321	0.086	0.283	3.730	0.268
	Variabel Kualitas SDM (X2)	0.279	0.067	0.315	4.164	0.053

Dari hasil di atas disimpulkan bahwa model ini uji heteroskedastisitas sudah terpenuhi.

Tabel 3. Uji t Variabel X1 terhadap Y1

Model				Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
1	(Constant)	15.789	2.541		6.214	0.000
	Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	0.420	0.087	0.370	4.830	0.000

Dari table di atas kita menyimpulkan bahwa Ho1 tidak diterima dan Ha1 diterima yang berarti bahwa ada peran mutu layanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Tabel 4. 12 Uji t Variabel X2 terhadap Y1

Model				Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
1	(Constant)	18.299	1.889		9.688	0.000
	Variabel Kualitas SDM (X2)	0.349	0.067	0.394	5.190	0.000

Berdasarkan tabel diatas hasil uji t variabel Kualitas SDM (X2) terhadap variabel Variabel Kepuasan Pelanggan (Y1) bahwa nilai signifikansi pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan adalah $0.000 < 0.05$ dan nilai t hitung

5.190 > t tabel 2.052, maka H02 ditolak dan Ha2 diterima. Artinya terdapat pengaruh kualitas SDM terhadap kepuasan pelanggan secara signifikan.

Tabel 4. 13 Uji F Data

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	584.988	2	292.494	21.635	.000 ^b
	Residual	1973.845	146	13.519		
	Total	2558.832	148			

Dari tabel diatas dapat diketahui nilai signifikansi untuk kualitas pelayanan dan kualitas SDM terhadap kepuasan pelanggan adalah $0.000 < 0.05$, dan f hitung $21.635 > f$ tabel 3.06. Hal tersebut membuktikan bahwa H03 dan Ha3 ditolak, artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas SDM terhadap kepuasan pelanggan secara signifikan.

Tabel 5. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.478 ^a	0.516	0.507	3.67688

Berdasarkan tabel di atas, nilai R² (R Square) berada pada kisaran 0,516. Nilai R Square merupakan angka antara 0 sampai dengan 1. Sebaiknya menggunakan R Square yang sudah ditetapkan atau dikenal dengan Adjusted R Square untuk analisis regresi berganda karena didasarkan pada jumlah variabel independen yang digunakan. Angka Adjusted R Square sebesar 0,507 yang berarti sebesar 50,7% dari variabel dependen. Kepuasan Pelanggan dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas SDM, dan 49,3% dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel yang digunakan. Namun, variabel yang paling signifikan dijelaskan oleh variabel independen yang digunakan dalam model.

PEMBAHASAN

Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas layanan (X1) yang didapatkan oleh tamu hotel akan menciptakan suasana hati yang menjadi nyaman dan senang ketika berada di hotel. Ini sesuai dengan temuan penelitian ini yang menyatakan bahwa kualitas layanan berperan penting dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan tamu hotel. Ini berarti bahwa semakin baik pelayanan yang

diberikan karyawan hotel akan membuat tamu menjadi semakin puas.

Temuan ini senada dengan studi yang telah dilakukan oleh Kasinem (2020). Berdasarkan hubungan yang erat antara kepuasan pelanggan dan kualitas layanan, maka dapat ditarik benang merah bahwa hotel yang baik akan menitikberatkan kualitas pelayanan pada kepuasan tamu hotel tersebut, baik konstruksi layanan bersifat kumulatif (transaksi umum) maupun transaksi khusus. Hubungan antara kualitas layanan, nilai, kepuasan, dan niat berperilaku, serta fakta bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang substansial terhadap kepuasan pelanggan, merupakan faktor-faktor yang mengarah pada kepuasan pelanggan (Novaria, 2024).

Pengaruh Variabel Kualitas SDM Terhadap Kepuasan Pelanggan

Salah satu faktor yang dapat menimbulkan reaksi kepuasan pelanggan pada saat berkunjung ke Hotel Horison Altama Pandeglang adalah kualitas SDM karyawannya. Hal ini terbukti dari hasil Uji-t yang mendapatkan hasil positif dan signifikan pada peran SDM dalam meningkatkan kepuasan tamu hotel. Ini bermakna bahwa semakin berkualitas SDM yang ada di Hotel Horison Altama Pandeglang maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan yang secara tidak langsung meningkatkan citra merek dan peningkatan kunjungan tamu hotel kedepannya.

Penelitian ini sejalan dengan studi Kasinem (2020). Melihat adanya korelasi yang kuat antara kualitas SDM dan kepuasan pelanggan, dapat disimpulkan bahwa kualitas SDM akan mengutamakan kebutuhan pelanggan, baik struktur SDM bersifat kumulatif (transaksi generik) maupun unik. Salah satu temuan menunjukkan bahwa identifikasi kualitas SDM memiliki dampak yang substansial terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan hasil dari kualitas SDM dan interaksi antara kualitas SDM, nilai, kepuasan, dan niat berperilaku.

Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas SDM Terhadap Kepuasan Pelanggan

Dengan menggunakan uji F, melalui table ANNOVE ditemukan bahwa $F\text{-hitung} > 3,06$. Ini bermakna bahwa peran kualitas layanan dan SDM secara simultan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan sangat signifikan. Maksudnya bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan kualitas SDM di Hotel Horison Altama Pandeglang maka akan semakin meningkat pula kepuasan tamu di hotel tersebut.

Mengingat adanya korelasi yang kuat antara kebahagiaan pelanggan, kualitas layanan, dan kualitas SDM, studi ini konsisten dengan studi Kasinem (2020). Baik layanan maupun kualitas SDM berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan, dan satu studi menemukan

bahwa kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh mutu layanan SDM.

SIMPULAN

Variabel kualitas layanan (X1) ditemukan memiliki hubungan positif dan substansial dengan kepuasan pelanggan dalam penelitian ini. Kepuasan pelanggan dan metrik kualitas SDM (X2) berkorelasi positif dan signifikan. Kepuasan pelanggan di Hotel Horison Altama Pandeglang dipengaruhi secara signifikan oleh komponen kedua, yaitu hubungan antara kualitas SDM dan kualitas layanan. Hotel harus fokus pada kualitas karyawan untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman staf dalam memberikan layanan secara akurat (sesuai permintaan klien) dan sesuai dengan motto hotel. Hal ini penting untuk kualitas layanan dan kualitas sumber daya manusia. Untuk memastikan kepuasan klien, akomodasi harus menawarkan layanan atau fasilitas berkualitas terbaik tanpa meningkatkan biaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Annas, N., & Putra, F. A. (2024). Peran Kepuasan Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai: Perspektif Mediasi Lingkungan dan Keselamatan Kerja. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(2).
- Deti Kurniati, S.E., M.M. | Heny Fitriani, S.E., M.M., M. H., Feby Arma Putra, M.Si., M.M. | Esti Margiyanti Utami, S.E., M. S., Tatang Mahpudin, S.E., M.M. | Dr. Ir. Lina Mariana, S.Sos., S.T., M. M., Fitriani Yuniar, S.Pd., M.Pd. | Risna Haryati, S.E., M.M. | Titis Sri Wulan, S.E., M. M., Sumarno S.T., M.M. | Mihardianto, S.E., M.M. | Yusuf Setiawan, S.E., M. M., & Dr. Ir. Ahmad Sofan Ansor, M.Si. | Ahmad Najiyullah, S.IP., S.M., M. M. (2025). MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA: Inovasi dan Paradigma Kontemporer. *GANESHA KREASI SEMESTA*, 327.
- Feby Arma Putra, M.Si., M. M., Tatang Mahpudin, S.E., M. M., Sumarno, S.T., M. M., Reni, S.E., M. M., & Suheri, S.M., M. M. (2025). PERENCANAAN DAN PENGADAAN SUMBER DAYA MANUSIA: TEORI DAN APLIKASI. *GANESHA KREASI SEMESTA*, 142.
- Hasibuan, M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Kasara.
- Kurniati, D., Mutia, R. D., & Putra, F. A. (2024). PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI, LINGKUNGAN KERJA, DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN. *BENING*, 11(1), 179–193.
- Lilis, N., & Suryani. (2017). PENGARUH MOTIVASI DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN PERWAKILAN DAERAH REPUBLIK INDONESIA. *Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia*, 1(1).
- Novaria, Rachmawati; Putra, Feby Arma; Reni; Mahpudin, Tatang; Kharis, aghus J. (2024).

- Manajemen Pelayanan Publik Penilaian Kinerja dan Strategi* (I). Yayasan Putra Adi Dharma.
- Putra, F. A. (2016). *A – Z Dunia Kerja Bekal Bagi Para Pencari Kerja* (1st ed.). Penerbit Harfeey.
- Putra, F. A., & Kurniati, D. (2023). Resiliensi Rumah Makan Padang di kec. walantaka selama pandemi covid-19. *Jurnal Ilmiah Technoscience*, 2020(1).
- Putra, F. A., & Suseno, B. D. (2022). Industrial Revolution 4.0 as a Strategic Issue of Higher Education. *International Journal of Scientific Research and Management*, 10(02), 3045–3051. <https://doi.org/10.18535/ijssrm/v10i2.em05>
- Rahmawati, P., Ameliyah, Safa, H., & Putra, F. A. (2025). HUMAN RESOURCE MANAGEMENT AT PT . LOTTE CHEMICAL INDONESIA : AN APPROACH TO WELVARE , PERFORMANCE AND SUSTAINABILITY HUMAN RESOURCE MANAGEMENT AT PT . LOTTE CHEMICAL INDONESIA : AN APPROACH TO WELVARE , PERFORMANCE AND. *International Seminar Conference of Economics and Business Excellence 1*, 1(January), 704–709.
- Syarif Hidayat, S.M., M. M., Feby Arma Putra, M.Si., M. M., Sumarno, S.T., M. M., Eman Diantoro, S.M., M. M., & Tatang Mahpudin, S.E., M. . (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik: KONSEP DASAR TERINTEGRASI. *Eureka Media Aksara*, 1–26.
- Tjiptono, F & Chandra, G. (2020) *Service, Quality & atisfaction*. Yokyakarta, Andi.