

**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN
PROFESIONALISME KARYAWAN TERHADAP
KINERJA KARYAWAN**

**(Suatu Studi Pada PT SiCepat Express Indonesia Cabang
Wohoharjo Pangandaran)**

DRAFT SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat ujian

Guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen

Oleh :

SAFWAH DWI AZIZAH

3402180370



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GALUH
2022**

ABSTRAK

Safwah Dwi Azizah, NIM. 3402180370. “Pengaruh Total Quality Management dan Profesionalisme Karyawan terhadap Kinerja Karyawan (Suatu Studi pada PT SiCepat Express Indonesia cabang Wonoharjo Pangandaran)”. Dibawah bimbingan Ibu Hj. Renny Sri Purwanti, S.Pd., M.M (Pembimbing I) dan Ibu Marlina Nur Lestari, S.E., M.M. (Pembimbing II).

Penelitian ini difokuskan pada “(Pengaruh Total Quality Management dan Profesionalisme Karyawan terhadap Kinerja Karyawan (Suatu Studi pada PT SiCepat Express cabang Wonoharjo Pangandaran)”. Rumusan Masalah dalam penelitian ini, antara lain : 1) Bagaimana pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Karyawan pada PT SiCepat Express cabang Wonoharjo Pangandaran. 2) Bagaimana pengaruh Profesionalisme Karyawan terhadap Kinerja Karyawan pada PT SiCepat Express cabang Wonoharjo Pangandaran. 3) Bagaimana pengaruh Total Quality Management dan Profesionalisme Karyawan terhadap Kinerja Karyawan pada PT SiCepat Express cabang Wonoharjo Pangandaran. Adapun tujuan penelitian ini yaitu: 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh total quality management terhadap kinerja karyawan pada PT SiCepat Express Indonesia cabang Wonoharjo Pangandaran. 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh profesionalisme karyawan terhadap kinerja karyawan pada PT SiCepat Express Indonesia cabang Wonoharjo Pangandaran. 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh total quality management dan profesionalisme karyawan terhadap kinerja karyawan pada PT SiCepat Exspress Indonesia cabang Wonoharjo Pangandaran. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis data deskriptif dan verifikatif (koefisien korelasi sederhana dan koefisien koreslasi berganda, regresi linear sederhana dan regresi linear berganda, koefisien determinasi, uji t, serta uji f). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) total quality management berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. 2) profesionalisme karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. 3) total quality management dan profesionalisme karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan ini diharapkan pada karyawan PT SiCepat Express cabang Wonoharjo Pangandaran agar selalu meningkatkan penerapan total quality management dan sikap profesionalisme untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Kata Kunci : Total Quality Management, Profesionalisme Karyawan, Kinerja Karyawan

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR.....	
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah	9
1.2.1 Identifikasi Masalah	9
1.2.2 Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.4.1. Manfaat Teoritis	10
1.4.2. Manfaat Praktis	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	12
2.1 Kajian Pustaka	12
2.1.1 Teori Ilmu Manajemen.....	12
2.1.1.1 Pengertian Ilmu Manajemen	12
2.1.1.2 Fungsi Manajemen	14

2.1.1.3 Tujuan Manajemen.....	18
2.1.1.4 Bidang-bidang Manajemen	18
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	22
2.1.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	22
2.2.2.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	23
2.2.2.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	27
2.1.3 Kajian Variabel yang Diteliti	30
2.1.3.1 Total Quality Management (TQM).....	30
2.1.3.1.1 Pengertian Total Quality Management (TQM)	30
2.1.3.1.2 Konsep Total Quality Management (TQM)	32
2.1.3.1.3 Prinsip Total Quality Management (TQM)	36
2.1.3.1.4 Unsur-unsur Total Quality Management (TQM)	38
2.1.3.1.5 Metode Total Quality Management (TQM)	41
2.1.3.1.6 Perbedaan Total Qualit Management (TQM) dengan metode lainnya	42
2.1.3.1.7 Indikator Total Quality Management.....	44

2.1.3.1.8	Kesimpulan TQM	44
2.1.3.2	Profesionalisme	44
2.1.3.2.1	Pengertian profesionalisme	44
2.1.3.2.2	Indikator Profesionalisme Karyawan	46
2.1.3.2.3	Kesimpulan Profesionalisme.....	46
2.1.3.3	Kinerja Karyawan	47
2.1.3.3.1	Pengertian kinerja karyawan	47
2.1.3.3.2	Unsur-unsur yang mempengaruhi Kinerja	48
2.1.3.3.3	Standar Kinerja Karyawan	50
2.1.3.3.4	Indikator Kinerja Karyawan	52
2.1.3.3.5	Kesimpulan Kinerja karyawan.....	52
2.1.4	Penelitian Terdahulu yang Relevan	52
2.2	Kerangka Pemikiran.....	57
2.2.1	Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Karyawan	57
2.2.2	Pengaruh Profesionalisme Karyawan terhadap Kinerja Karaywan	58
2.2.3	Pengaruh Total Quality Management (TQM) dan Profesionalisme Karyawan terhadap Kinerja Karyawan	58
2.3	Hipotesis Penelitian.....	61

BAB III	METODE PENELITIAN	62
3.1	Metode Penelitian yang Digunakan	62
3.2	Definisi dan Opersionalisasi Variabel	64
3.2.1	Definisi Variabel	64
3.2.2	Opersionalisasi Variabel	65
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	67
3.3.1	Populasi	67
3.3.2	Sampel	68
3.4	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	68
3.4.1	Sumber Data	69
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	71
3.5	Teknik Analisis Data	71
3.5.1	Pengaruh Total Quality Management (X_1) terhadap Kinerja Karyawan (Y).....	71
3.5.1.1	Analisis Regresi Linear Sederhana	72
3.5.1.2	Analisis Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	74
3.5.1.3	Analisis Koefisien Determinasi	74
3.5.1.4	Uji T (Uji Hipotesis)	75
3.5.2	Pengaruh Profesionalisme Karyawan (X_2) terhadap Kinerja Karyawan	76
3.5.2.1	Analisis Regresi Linear Sederhana	77
3.5.2.2	Analisis Korelasi <i>Product Moment</i>	79
3.5.2.3	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	80

3.5.2.4 Uji T (Uji Hipotesis)	82
3.5.3 Pengaruh Total Quality Management (X_1) dan Profesionalisme Karyawan (X_2) terhadap Kinerja Karyawan (Y)	83
3.5.3.1 Analisis Koefisien Korelasi Berganda	83
3.5.3.2 Regresi Linear Berganda	83
3.5.3.3 Koefisien Determinasi	84
3.5.3.4 Uji F (Uji Signifikan)	84
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian	85
3.6.1 Tempat Penelitian.....	85
3.6.2 Waktu Penelitian	86
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	91
4.1 Hasil Penelitian	91
4.1.1 ... Gambaran Umum Objek Penelitian	91
4.1.1.1. Sejarah PT SiCepat Express Indonesia	92
4.1.1.2. Identitas Perusahaan	93
4.1.1.3. Visi dan Misi PT SiCepat Express Indonesia.....	94
4.1.1.4. Struktur Organisasi PT SiCepat Express cabang Wonoharjo Pangandaran	95
4.1.2 ... Karakteristik Responden	96
4.1.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	97
4.1.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	97
4.1.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	98

4.1.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	98
4.1.3 ... Deskripsi Variabel yang Diteliti.....	99
4.1.3.1. Hasil penelitian Faktor Total Quality Management pada PT SiCepat Express cabang Wonoharjo Pangandaran	100
4.1.3.2. Hasil penelitian Faktor Profesionalisme Karyawan pada PT SiCepat Express cabang Wonoharjo Pangandaran	101
4.1.3.3. Hasil penelitian Faktor Kinerja Karyawan pada PT SiCepat Express cabang Wonoharjo Pangandaran	102
4.1.4 ... Uji Hipotesis.....	103
4.1.4.1. Analisis pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Karyawan pada PT SiCepat Express cabang Wonoharjo Pangandaran	103
4.1.4.2. Analisis pengaruh Profesionalisme Karyawan terhadap Kinerja Karyawan pada PT SiCepat Express cabang Wonoharjo Pangandaran	104
4.1.4.3. Analisis pengaruh Total Quality Management dan Profesionalisme Karyawan terhadap Kinerja Karyawan pada PT SiCepat Express cabang Wonoharjo Pangandaran	105
4.2 Pembahasan.....	147
4.2.1 ... Analisis pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Karyawan PT SiCepat Express cabang Wonoharjo Pangandaran	147

4.2.2 ... Analisis pengaruh Profesionalisme Karyawan terhadap Kinerja Karyawan pada PT SiCepat Express cabang Wonoharjo Pangandaran	148
4.2.3 ... Analisis pengaruh Total Quality Management dan Profesionalisme Karyawan terhadap Kinerja Karyawan pada PT SiCepat Express cabang Wonoharjo Pangandaran	149
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	151
5.1 Simpulan	151
5.2 Saran.....	152
DAFTAR PUSTAKA	153
LAMPIRAN.....	155

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Volume Kiriman Barang PT SiCepat Express Indonesia cabang Wonoharjo Pangandaran	8
Tabel 2.1	Fungsi-Fungsi Manajemen	14
Tabel 2.2	Hasil Penelitian Terdahulu	53
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	66
Table 3.2	Jumlah Populasi Penelitian pada PT SiCepat cabang Wonoharjo Pangandaran	67
Table 3.3	Alternatif Jawaban dan Bobot Nilai/Skor Angket.....	71
Table 3.4	Pedoman untuk memberikan Interpretasi koefisien korelasi ..	73
Tabel 3.5	Pedoman untuk memberikan Interpretasi koefisien korelasi ..	78
Tabel 3.6	Pedoman untuk memberikan Interpretasi koefisien korelasi ..	82
Tabel 3.7	Jadwal Kegiatan.....	86
Tabel 4.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	97
Tabel 4.2	Karakteristik responden berdasarkan Usia	97
Tabel 4.3	Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	98
Tabel 4.5	Karakteristik responden berdasarkan Masa Kerja.....	98
Tabel 4.6	Pedoman Interpretasi	99
Tabel 4.7	Tanggapan responden atas pernyataan Karyawan memenuhi standar kerja yang ditetapkan oleh perusahaan	100

Tabel 4.8	Tanggapan responden atas pernyataan Perusahaan selalu menuntut karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan	100
Tabel 4.8	Tanggapan responden atas pernyataan Perusahaan memberikan kebutuhan yang dibutuhkan oleh pelanggan/konsumen	101
Tabel 4.9	Tanggapan responden atas pernyataan Karyawan selalu saling membantu dalam bekerja	101
Tabel 4.10	Tanggapan responden atas pernyataan Karyawan dapat memberikan dorongan kepada sesama rekan kerja untuk menyelesaikan masalah yang ada di perusahaan.....	102
Tabel 4.11	Tanggapan responden atas pernyataan Karyawan mampu bekerja sama dengan rekan kerja.....	102
Tabel 4.12	Tanggapan responden atas pernyataan Karyawan bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan	104
Tabel 4.13	Tanggapan responden atas pernyataan Karyawan selalu menyelesaikan tanggung jawab pekerjaan dengan tepat waktu	105
Tabel 4.14	Tanggapan responden atas pernyataan Perusahaan melakukan evaluasi kerja kepada karyawan untuk melihat progres kinerja yang baik	105
Tabel 4.15	Tanggapan responden atas pernyataan Karyawan cepat tanggap terhadap keluhan pelanggan.....	106

Tabel 4.16	Tanggapan responden atas pernyataan Karyawan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan.....	106
Tabel 4.17	Tanggapan responden atas pernyataan Perusahaan memberikan jaminan ketika konsumen menerima barang dalam keadaan rusak dengan melakukan retur.....	107
Tabel 4.18	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Mengenai Total Quality Management di PT SiCepat Express cabang Wonoharjo Pangandaran	108
Tabel 4.19	Pedoman Interpretasi Variabel Total Quality Management.....	110
Tabel 4.20	Pedoman Interpretasi.....	110
Tabel 4.21	Tanggapan responden atas pernyataan Karyawan melayani pelanggan dengan ramah	111
Tabel 4.22	Tanggapan responden atas pernyataan Karyawan berpenampilan rapih saat bekerja	111
Tabel 4.23	Tanggapan responden atas pernyataan Karyawan dapat mengatasi masalah perusahaan dengan tepat waktu.....	112
Tabel 4.24	Tanggapan responden atas pernyataan Karyawan pulang sesuai dengan peraturan perusahaan.....	112
Tabel 4.25	Tanggapan responden atas pernyataan Karyawan teliti dan bersungguh-sungguh dalam bekerja	113
Tabel 4.26	Tanggapan responden atas pernyataan Karyawan masuk kerja sesuai jam kerja yang ditetapkan oleh perusahaan	114

Tabel 4.27	Tanggapan responden atas pernyataan Karyawan bekerja keras untuk mendapatkan hasil yang maksimal	114
Tabel 4.28	Tanggapan responden atas pernyataan Karyawan mampu mengikuti peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan....	115
Tabel 4.29	Tanggapan responden atas pernyataan Karyawan mampu bersikap profesional dalam bekerja kepada sesama rekan kerja	115
Tabel 4.30	Tanggapan responden atas pernyataan Karyawan selalu menaati SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku di perusahaan	116
Tabel 4.31	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden untuk Variabel Profesionalisme Karyawan (X2)	117
Tabel 4.32	Pedoman Interpretasi Variabel Profesionalisme Karyawan	118
Tabel 4.33	Pedoman Interpretasi	119
Tabel 4.34	Tanggapan responden atas pernyataan Karyawan dapat meminimalkan kesalahan dalam bekerja.....	120
Tabel 4.35	Tanggapan responden atas pernyataan Tugas yang menjadi pekerjaan karyawan sesuai dengan keahlian yang dimiliki.....	121
Tabel 4.36	Tanggapan responden atas pernyataan Karyawan mampu menghadapi resiko dalam bekerja	122
Tabel 4.37	Tanggapan responden atas pernyataan Dalam menyelesaikan pekerjaan karyawan selalu berinisiatif tanpa menunggu perintah dari atasan.....	122

Tabel 4.38	Tanggapan responden atas pernyataan Karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan lebih dari yang ditargetkan perusahaan	123
Tabel 4.39	Tanggapan responden atas pernyataan Karyawan mengerjakan suatu pekerjaan dengan cekatan dan tidak menunda-nunda	123
Tabel 4.40	Tanggapan responden atas pernyataan Banyaknya hasil kerja yang karyawan selesaikan dapat dilihat dari waktu kerja	124
Tabel 4.41	Tanggapan responden atas pernyataan Karyawan mampu datang tepat waktu dalam bekerja	125
Tabel 4.42	Tanggapan responden atas pernyataan Kemampuan karyawan melebihi standar yang ditetapkan oleh perusahaan	125
Tabel 4.43	Tanggapan responden atas pernyataan Karyawan mempunyai tanggung jawab dan komitmen dalam bekerja	125
Tabel 4.44	Tanggapan responden atas pernyataan Karyawan diberikan kesempatan untuk memperoleh kesempatan untuk memperoleh pengalaman atau meningkatkan kemampuan	127
Tabel 4.45	Rekapitulasi hasil jawaban responden variabel kinerja karyawan (Y)	128
Tabel 4.46	Pedoman interpretasi variabel Kinerja Karyawan	129
Tabel 4.47	Rekapitulasi jawaban responden Total Quality Management terhadap Kinerja Karyawan	130
Tabel 4.48	Interpretasi koefisien korelasi X1 terhadap Y	130

Tabel 4.49	Rekapitulasi jawaban responden Profesionalisme karyawan terhadap Kinerja Karyawan.....	132
Tabel 4.50	Interpretasi koefisien korelasi X2 terhadap Y	135
Tabel 4.51	Rekapitulasi jawaban responden Total Quality Management dan Profesionalisme karyawan terhadap Kinerja Karyawan....	140
Tabel 4.52	Interpretasi koefisien korelasi X1 dan X2 terhadap Y	144

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Paradigma Penelitian.....	60
Gambar 3.1	Langkah-langkah penelitian	62
Gambar 3.2	Jumlah Populasi Penelitian pada PT SiCepat Express Indonesia cabang Wonoharjo Pangandaran	66
Gambar 4.1	Struktur Organisasi.....	93

DAFTAR PUSTAKA

- Aljabar. 2020. *Manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Arifin, Johar. 2007. *Aplikasi Excel dalam Aspek Kuantitatif Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Budihardjo. 2015. *Panduan Praktis Penilaian Kinerja Karyawan*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Busro. 2018. *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ke-1. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Ekaviana, Dessy. David Kaluge. 2019. *Kepuasan Kerja Sebagai Moderasi Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal Akun Nabelo: Jurnal Akuntansi Netral, Akuntanbel, Objektif. 2 (1), 151-158. Malang. Diakses pada tanggal 26 Januari 2022. Pukul 11.43 WIB.
- Gary, Dessler. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia, terj.* Jakarta: Prenhalindo
- Handoko, T. Hani. 2012. *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia Edisi Ketujuh*. Yogyakarta : BPFE.
- Harahap. Et, al. 2021. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Pertama. Penerbit Tahta Media Goup.
- Harefa, Andrias. 2004. *Membangkitkan Etos Profesionalisme*. Jakarta: Percetakan PT Sun
- Hartini, 2021. *Dasar-dasar Manajemen (Suatu Pengantar)*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Hartini. 2021. *Kinerja Karyawan (Era Transformasi Digital)*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Hartini. 2021. *Pengantar Ilmu Manajemen*. Bandung: CV. Media sains indonesia.
- Hasibuan, Malayu. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Hasibuan. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Hasibuan. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Iman, Olivadiana. Dkk. 2020. *Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Hotel Almadera Makassar*. Jurnal Macakka. 1(1), 312-318. Diakses pada tanggal 30 januari 2022 Pukul 21.14 WIB.
- Juharni. 2017. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Makassar: CV. Sah Media
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktek)*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Larasati, Sri. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Deepublish CV. Budi Utama.

- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Ningrum, Harini Fajar. 2021. *Dasar ilmu manajemen*. Bandung: CV. Media sains Indonesia.
- Nurul, Reza Ichsan. Dkk. 2021. *Bahan Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. Medan: CV Sentosa Deli Mandiri.
- Putri, Justicia Rian dan Amie Kusumawardhani. 2017. *Analisis Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial Studi pada Hotel Lor In di Surakarta*. Diponegoro Journal of Management. 6(4), 483-492. Diakses pada tanggal 26 januari 2022 Pukul 11.53 WIB.
- Rohadin. Dkk. 2021. *Manajemen Organisasi*. Klaten: Lakeisha.
- Rusmawati, Yunni. Dkk. 2021. *Total Quality Management TQM*. Bandung: Penerbit Media Sains Indonesia.
- Saleh, Idris. Dkk. 2021. *Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Bisnis Hotel Rezeki Batam, Nagoya Mansion Hotel, Hotel Zia Boutique dan Asia Link Hotel*. Economic dan Business Management International Journal (EABMIJ) . 3(03), 78-85. Diakses pada tanggal 25 januari 2022 Pukul 21.42 WIB.
- Sari, Novita Rizka. Dkk. 2018. *Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Dimoderasi Profesionalisme Karyawan*. Jurnal Organisasi dan Manajemen. Hal 21. Makassar. Diakses pada tanggal 30 januari 2022 Pukul 19.30 WIB.
- Sijabat, Jadongan. 2020. *Pengaruh Interaksi Total Quality Management dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial studi empiris pada Hotel di Kota Medan..* Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan. 6(2), 251-270. Diakses pada tanggal 26 januari 2022 pukul 12.46 WIB.
- Sudarmanto, Eko. Dkk. 2022. *Total Quality Management*. Yayasan Kita Menulis.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: KENCANA.
- Syahsudarmi, Siti. 2021. *Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada SiCepat Express Indonesia cabang Pekanbaru*. Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review 12 (4), 373-382. Diakses pada tanggal 15 April 2022 pukul 10.32 WIB
- Waterkamp, IA Clara dkk. 2017. *Pengaruh Profesionalisme, Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) cabang Manado*. Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi. 5(3). Diakses pada tanggal 25 April 2022 pukul 11.30 WIB
- Yahya, afif syarifudin dkk. 2021. *Kajian ilmu manajemen*. Bandung: CV Media sains indonesia.
- Zulkarnain, Iskandar. Dkk. 2019. *Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Karyawan PT Bcd Bogor..* Jurnal Sosial Humaniora. 10(1), 40-49. Bogor. Diakses pada tanggal 10 febuari 2022 Pukul 12.30 WIB.