

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidi, A. R., Panjaitan, N. K., & Affandi, J. (2017). Analisis Kebutuhan Pelatihan Karyawan Divisi Perbengkelan di Perusahaan Komponen Otomotif Bahan Karet. *Manajemen IKM*, 3.
- Al-Masrey, A. H. S., & Adam, A. I. A. (2019). The Effect of Regular Training on Service Quality At Facilities Management Service Providers (Case Study GROSVENOR Service ltd. Company and REDCO Service ltd. Company in Sudan). *Sudan University of Science & Technology*. (Akses: 13 Juli 2020). Diambil dari <https://www.researchgate.net/10.13140/RG.2.2.16570.64962>
- Basir, M. A. (2016). Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan, Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Baubau. *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan) : Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*. Vol. 1, No. 1, 85-106. (Akses: 13 Juli 2020). Diambil dari <https://doi.org/10.24905/jip.1.1.2016.85-106>
- Bawanto, A. T., & Suprihati. (2016). Motivasi dan Pelatihan Kerja sebagai determinan dalam Kualitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit dr. Esnawan Antariksa Lanud Halim Perdanakusuma. *Jurnal Akuntansi dan Pajak: LPPM STIE AAS*. Vol. 17, No. 1, 11-31. (Akses: 13 Juli 2020). Diambil dari <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jap/article/view/53/51>
- Dessler, G. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Faisal, & Murkhana. (2019). Pengaruh Pelatihan Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen dan Inovasi*. Vol. 10, No. 1, 77-85. (Akses: 13 Juli 2020). Diambil dari <http://www.jurnal.unsyiah.ac.id/JInoMan>
- Fahmi, I. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamali, A. Y. (2016). *Pemahaman Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS.

- Handayani, L. (2016 ). Analisis Kebutuhan Pelatihan Pada Direktorat Operasional Kantor Pusat PT. Asuransi Takaful Umum . *Institut Pertanian Bogor* , 6-7.
- Hasibuan, M. S. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: Aditama.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2015). *Dasar-dasar Pemasaran. Jilid 1, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan*. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management, 15th Edition*. New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Katili, M. R. (2018). *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan PDAM Kota Gorontalo*. Skripsi Pada Universitas Negeri Gorontalo: UNG Repository
- Kumara, I. S., & Utama, I. M. (2016). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Mediasi Kepemimpinan Pada Hotel Satriya Cottages Kuta Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*. Vol. 5, No. 3, 1399-1428. (Akses: 13 Juli 2020). Diambil dari <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/19162>
- Kusumohardjo, F., & Nugroho, J. L. E. (2020). The Effect of Employee Training Service Quality: The Mediating Role of the Team Organizational Commitment in Kampong Kidz. *Advances in Economics: Business and Management Research*. Vol. 115, 274-277. (Akses: 13 Juli 2020). Diambil dari <https://dx.doi.org/10.2991/aebmr.k.200127.056>
- Lubis, Y., Hermanto, B., & Edison, E. (2018). *Manajemen dan Riset Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Mahandi, T. (2020). Kontan.co.id: Keuangan / Dana Pensiun. Diambil dari: <https://keuangan.kontan.co.id/news/cegah-penyebaran-corona-pembayaran-pensiun-taspen-bulan-april-dilakukan-lewat-atm>. (Akses: 17 Juli 2020)

- Mulyana, G. T. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kampong Strawberry Ciwidey*. Skripsi Pada Univeristas Pasundan: UPT Perpustakaan
- Panani, R. M. (2017). *Pengaruh Komunikasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan Pada PT. Rezki Laifsto Gorontalo*. Skripsi Pada Universitas Negeri Gorontalo: UNG Repository
- Prabowo, G. (2019). *Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan di The Media Hotel & Towers Jakarta*. Skripsi Pada Universitas Sahid Jakarta: Digital Repository
- PT. Taspen (Persero). *Tentang Kami: PT. Taspen (Persero)*. Diambil dari [https://www.taspen.co.id/#/tentang\\_kami?\\_k=ebj6t3](https://www.taspen.co.id/#/tentang_kami?_k=ebj6t3). (Akses: 15 Desember 2019)
- Robbins, S.P., dan Judge, T.A. (2015). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Sao Joao, E. A., Spowart, J., & Taylor, A. (2019) Employee Training Contributes to Service Quality and Therefore Sustainability. *African Journal of Hospitality: Tourism and Leisure*. Vol. 8, No. 2, 1-15. (Akses: 13 Juli 2020). Diambil dari [http://: www.ajhtl.com](http://www.ajhtl.com)
- Sedarmayanti. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sunyoto, D. (2015). *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Susilowati, N. I. (2018). *Pengaruh Pelatihan Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Komitmen Organisasional sebagai Mediasi (Studi pada Karyawan Bagian Pelayanan Nasabah Bank Rakyat Indonesia di Surakarta)*. Skripsi Pada Universitas Negeri Surakarta: Digital Library UNS
- Sutrisno, E. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Cetakan ke tujuh)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Tamba, I., Makin, M. F. B., & Arliman, L. (2018). Kualitas Pelayanan SDM Mempengaruhi Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Jembatan Kasih KP Tanjung Uncang di Kota Batam. *Jurnal Marketing: STIE Perbankan Indonesia*. Vol. 1 No. 1, 35-41. (Akses: 13 Juli 2020). Diambil dari <http://ojs.stiepi.ac.id/index.php/Marketing/article/view/26>
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Greforius, C. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.
- Triwanto, T. (2014). *Pengantar Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Waqanimaravu, M., & Arasanmi, C. N. (2020). Employee Training and Service Quality in the Hospitality Industry. *Journal Of Foodservice Business Research*. Vol 23, No. 1, 216-227. (Akses: 13 Juli 2020). Diambil dari <https://www.researchgate.net/deref/https%3A%2F%2Fdoi.org%2F10.1080%2F15378020.2020.1724850>
- Widodo, S. E. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Yusran, H. L., & Hermawan, A. (2017). *Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif*. Depok: Kencana.
- Zumrah, A. R. (2015). How to Enhance The Impact of Training on Service Quality? Evidence From Malaysian Public Sector. *Journal Of Workplace Learning*. Vol.

27, No. 7, 514-529. (Akses: 13 Juli 2020). Diambil dari  
[www.emeraldinsight.com/1366-5626.htm](http://www.emeraldinsight.com/1366-5626.htm)