

PENGARUH KEMAMPUAN KERJA KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PT GAPURA ANGKASA DI BANDAR UDARA RADIN INTEN II LAMPUNG

¹Dimas Bayu Badra, ²Yulia Aji Puspitasari

^{1),2)} *Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta*

Abstrak

Menurut Robbins and Judge (2011) kemampuan (*ability*) berarti kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Khasanah (2013) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu jasa atau layanan secara menyeluruh. Penelitian ini bertujuan (1) Untuk mengetahui pengaruh kemampuan kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan di PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Radin Inten II Lampung. (2) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kemampuan kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Radin Inten II Lampung. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. populasi dalam penelitian ini adalah 1.015 konsumen/penumpang dan sampel dari penelitian ini adalah 100 orang dari konsumen/penumpang. Untuk uji validitas menggunakan teknik kolerasi produk moment pada level of signifikan 5% (0,05) dengan derajat r tabel =0,196, analisis regresi linier sederhana dan koefisien determinasi. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dengan 20 pertanyaan yang tercantum pada kuisioner telah valid dan reliabel. Hasil dari analisis regresi linier sederhana Kemampuan Kerja berpengaruh secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan dengan nilai t hitung 10,437 > t tabel 1,984 dan nilai sig sebesar 0,000 < 0,05. Kemudian dari hasil uji koefisiensi determinasi diperoleh nilai sebesar 0,526 atau 52,6% sedangkan sisanya 47,4% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci: Kemampuan kerja, Kualitas pelayanan, PT Gapura Angkasa.

Abstract

According to Robbins and Judge (2011) *ability* means the capacity of an individual to perform various tasks in a job. Khasanah (2013) defines service quality as a customer's assessment of the superiority or features of a service or service as a whole. This study aims (1) to determine the effect of employee work ability on service quality at PT Gapura Angkasa at Radin Inten II Airport Lampung. (2) To find out how much influence the work ability of employees has on the service quality of PT Gapura Angkasa at Radin Inten II Lampung Airport. This study uses a type of quantitative research. The data used in this study are primary data and secondary data. the population in this study was 1,015 consumers/passengers and the sample of this study was 100 consumers/passengers. To test the validity using the product moment correlation technique at a significant level of 5% (0.05) with a degree of r table = 0.196, simple linear regression analysis and the coefficient of determination. The results in this study indicate that the 20 questions listed in the questionnaire are valid and reliable. The results of the simple linear regression analysis Workability has a partial effect on Service Quality with a t count of 10.437 > t table of 1.984 and a sig value of 0.000 < 0.05. Then from the results of the determination coefficient test, a value of 0.526 or 52.6% is obtained, while the remaining 47.4% is influenced by other variables.

Keywords: work ability, service quality, PT Gapura Angkasa.

Pendahuluan

Latar Belakang

Perusahaan penerbangan memerlukan strategi untuk menghadapi persaingan yang saat ini semakin lama semakin ketat. Berbagai tantangan dalam mencapai keberhasilan perusahaan perlu mengantisipasi dan dapat bekerja dengan baik menggunakan berbagai macam sumber daya yang dimiliki agar dapat diterima penumpang. Kemampuan kerja sebagai suatu variabel dalam penelitian ini, mempunyai beberapa dimensi yaitu kedudukan dan peranan kemampuan kerja karyawan atau pegawai. Kemampuan keseluruhan individu pada dasarnya terdiri atas dua kelompok faktor, yaitu Kemampuan Intelektual (*Intellectual Ability*) dan kemampuan Fisik (*Physical Ability*). Potensi (IQ)

¹Email Address: 190209088@students.sttkd.ac.id

Received 30 Mei 2023, Available Online 30 Juli 2023

dan *reality (knowledge and skill)*, artinya karyawan memiliki IQ di atas rata-rata dengan pendidikan untuk mencapai prestasi maksimal. Berdasarkan pendapat di atas adalah kecakapan atau kapasitas mengenai suatu keahlian bawaan sejak lahir untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Baik buruknya suatu pelayanan sangat tergantung pada kemampuan yang dimiliki karyawan.

Kemampuan di dalamnya dapat dilihat dari sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah setiap hal yang dapat menimbulkan kepuasan sepenuhnya pada setiap penumpang yang menggunakan jasa penerbangan. Pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi setiap penumpang maupun calon penumpang sehingga dapat menarik minat untuk menggunakan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. PT Garuda Indonesia perusahaan penerbangan yang bergerak dalam bidang usaha jasa *ground handling* dan kegiatan usaha lainnya yang menunjang usaha penerbangan di bandar udara. Akibat pandemi yang sudah terjadi sejak 2 tahun lalu memberikan imbas pengurangan penerbangan. Penerbangan yang dulunya terdapat 9-11 penerbangan dalam sehari mengalami pengurangan kini hanya tersisa 1 penerbangan saja dalam sehari. PT Garuda Indonesia melakukan pengurangan karyawan, karyawan yang dulunya mencapai 100 orang karena adanya pemutusan hubungan kerja (PHK) kini hanya menjadi 30 orang.

Oleh sebab itu, karyawan PT Garuda Indonesia dituntut untuk bisa *multitasking*. Dimana karyawan bekerja merangkap tugas yang ada. Petugas harus bekerja yang semestinya tidak harus dilakukan berbagai sektor atau unit. Contohnya yaitu petugas *Flight Operation Officer* merangkap menjadi petugas *Ramp Handling*, contoh kedua yang dilakukan pada petugas *check-in counter* yang merangkap menjadi petugas *boarding gate*. Hal ini berarti seorang karyawan tidak hanya mempunyai kemampuan di satu unit pekerjaan saja.

Dari permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan pengujian penelitian berjudul "Pengaruh Kemampuan Kerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan PT Garuda Indonesia Di Bandar Udara Radin Inten II Lampung".

Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : (1) Apakah terdapat pengaruh kemampuan kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan di PT Garuda Indonesia di Bandar Udara Radin Inten II Lampung? (2) Seberapa besar pengaruh kemampuan kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan di PT Garuda Indonesia di Bandar Udara Radin Inten II Lampung?

Batasan Penelitian

Batasan masalah penelitian ini adalah pada unit/petugas yang berhubungan langsung dengan pelayanan penumpang saja seperti *Ramp Handling*, *Pasasi*, *lost and found*, dan *operasional*.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut : (1) Untuk mengetahui pengaruh kemampuan kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan di PT Garuda Indonesia di Bandar Udara Radin Inten II Lampung. (2) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kemampuan kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan PT Garuda Indonesia di Bandar Udara Radin Inten II Lampung.

Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini secara umum yaitu diharapkan dapat bermanfaat dalam menambah wawasan dan pengetahuan terutama menyangkut hal-hal yang berkaitan dengan pengaruh kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan, juga menjadi referensi dan bahan perbandingan bagi penelitian selanjutnya.

Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

Kemampuan Kerja

Kemampuan seseorang terbentuk dari pengetahuan, pengalaman dan ketrampilan. Menurut Wijono (2012) Kemampuan merupakan sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melaksanakan tugas atau menjalankan pekerjaan yang dibebankan kepadanya. kemampuan yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaan akan menghasilkan mutu pekerjaan sangat baik atau prestasi kerja yang tinggi pula. Menurut Robbins (2012), kemampuan kerja adalah kapasitas masing-masing individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. Menurut Mangkunegara (2012) kemampuan kerja terdiri dari 5 indikator yaitu: (1) Keahlian dan keterampilan, (2) Tanggung jawab bekerja, (3) Kemampuan bekerja sama, (4) Ketepatan waktu bekerja, (5) Hasil Kerja.

Kualitas Pelayanan

Tjipto dan Chandra (2011) kualitas pelayanan adalah bentuk sebuah upaya dalam mewujudkan kebutuhan, keinginan konsumen, serta ketepatan penyampaian produk/jasa tersebut agar dapat mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang telah diberikan dan nyata mereka terima atau rasakan dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan (inginkan). Menurut Kotler (2017) indikator dari kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut: (1) *Reliability* (keandalan), (2) *Responsiveness* (tanggap), (3) *Assurances* (jaminan), (4) *Empathy* (kepedulian), (5) *Tangibles* (bukti fisik).

PT Gapura Angkasa

PT. Gapura Angkasa merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha jasa *ground handling* dan kegiatan usaha lainnya yang menunjang usaha penerbangan di bandar udara. *Ground handling* dibagi menjadi beberapa unit, yaitu bagian *Ground Support Equipment (GSE)*, *porter*, *cargo*, *RAMP Handling*, dan operasional.

Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ho : Tidak terdapat pengaruh antara kemampuan kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Radin Inten II Lampung.

Ha : Terdapat pengaruh antara kemampuan kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Radin Inten II Lampung.

Metode Penelitian

Desain Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif dilakukan dengan mengumpulkan data yang berupa angka, atau data berupa kata-kata atau kalimat yang dikonversi menjadi data yang berbentuk angka. Kemudian data yang berupa angka tersebut diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah dibalik angka-angka tersebut.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 1 (satu) bulan yaitu pada bulan januari 2023 di PT Gapura Angkasa cabang bandar udara Radin Inten II Lampung.

Populasi dan Sampel

Populasi

Menurut Sugiyono (2016) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah 1.015 konsumen/penumpang maskapai Garuda Indonesia yang memperoleh pelayanan dari karyawan PT Gapura Angkasa.

Sampel

Menurut Sugiyono (2016) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi dan harus bersifat *representatif* (mewakili). Sampel dari penelitian ini adalah 100 orang dari konsumen/penumpang maskapai Garuda Indonesia yang memperoleh pelayanan dari karyawan PT Gapura Angkasa.

Jenis Data

Data Primer

Data primer merupakan sebuah data yang langsung dan segera dapat diperoleh dari sumbernya, dalam hal ini adalah data yang diperoleh dari kuisioner yang digunakan dan diisi oleh responden/penumpang berisi pertanyaan tentang pelayanan yang telah diberikan karyawan PT Gapura Angkasa kepada penumpang maskapai Garuda Indonesia.

Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016) mendefinisikan data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen.

Teknik Pengumpulan Data

Kuisioner

Menurut Sugiyono (2016) Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis (angket) kepada responden untuk menjawabnya.

Studi Pustaka

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan landasan teoritis yang dapat dijadikan pedoman dalam mendapatkan teori yang didapat dari praktik di lapangan, yaitu dengan membaca literatur yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti, membaca buku-buku dan artikel-artikel yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Dalam penelitian ini uji validitas menggunakan kuisioner untuk menganalisis item dengan menguji karakteristik masing-masing item. Uji validitas digunakan untuk mengukur validnya suatu kuisioner penelitian. Suatu kuisioner dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item pernyataan dinyatakan valid. Sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item pernyataan dinyatakan tidak valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah kuisioner tersebut dapat memberikan ukuran yang konstan atau tidak. Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil. Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat yang

benar, konsistensi, prediksi daya, dan akurasi. Pengukuran reliabilitas kuisioner menggunakan uji statistik Cronbach Alpha (α). Jika $r_{ac} > r$ tabel, maka variabel tersebut dinyatakan reliabel. Sedangkan Jika $r_{ac} < r$ tabel, maka variabel tersebut dinyatakan tidak reliabel.

Teknik Analisis Data

Regresi linier sederhana

Sugiyono (2016) mendefinisikan Analisis regresi linear sederhana merupakan suatu alat analisis yang digunakan untuk mengukur pengaruh antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Dalam penelitian ini untuk mengukur pengaruh kemampuan kerja karyawan (X) terhadap kualitas pelayanan (Y). Model Persamaan Regresi Linear dari X terhadap Y dirumuskan seperti berikut ini :

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel Independen

a = Konstanta a (unstandardized coefficients)

b = Konstanta b

X = Variabel dependen

Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono (2016) Uji t merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, yaitu yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Uji t pada penelitian ini digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh kemampuan kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Radin Inten II Lampung.

Berikut pengambilan keputusan berdasarkan nilai signifikansi (sig.).

- 1) Jika nilai Signifikansi (Sig). < probabilitas 0,05 maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis diterima.
- 2) Jika nilai Signifikansi (Sig). > probabilitas 0,05 maka tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis ditolak.

Uji Koefisien Determinasi

Menurut Sugiyono (2016) Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat. Besarnya nilai R berkisar antara 0-1, semakin mendekati angka 1 nilai R tersebut maka semakin besar pula variabel bebas (X) mampu menjelaskan variabel terikat (Y). Untuk mengetahui nilai dari koefisien determinasi, maka dalam penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = koefisien determinasi

r^2 = Koefisien korelasi yang dikuadratkan

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini dilakukan guna untuk mengetahui apakah ada pengaruh kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan karyawan PT. Gapura Angkasa Di Bandar Udara Raden Inten II Lampung. Berikut hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti maka telah didapatkan suatu penelitian sebagai berikut:

Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan PT Gapura Angkasa Di Bandar Udara Radin Inten II Lampung

Pengujian hipotesis dengan menggunakan metode uji T, metode ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel tersebut diantaranya variabel bebas dan variabel terikat. Berdasarkan hasil uji t yang telah diteliti maka diperoleh bahwa nilai t hitung 10,437 dan nilai t tabel 1,984. Maka dapat disimpulkan nilai sig Kemampuan Kerja terhadap kualitas Pelayanan sebesar $0,000 < 0,05$. Pengambilan kesimpulan ini didasarkan pada hasil $10,437 > 1,984$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ mengartikan bahwa Hipotesis diterima yang artinya terdapat pengaruh antara Variabel Independent (X) dan Variabel Dependent (Y) dengan kata lain kemampuan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Raden Inten II Lampung. Dari data yang diperoleh, diketahui pertanyaan yang memberikan nilai paling banyak pada variabel kemampuan kerja yaitu pada pertanyaan X9. Pertanyaan tentang karyawan PT Gapura Angkasa memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal ini berkaitan dengan kemampuan kerja yang dimiliki karyawan walaupun dipekerjakan diberbagai unit tetapi tetap dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada penumpang. Sedangkan pertanyaan yang memberikan nilai paling banyak pada variabel kualitas pelayanan yaitu pada pertanyaan Y 10. Pertanyaan tentang karyawan PT Gapura Angkasa menggunakan peralatan yang memadai dan layak. Berkaitan dengan pelayanan yang baik diberikan oleh karyawan kepada penumpang ditunjang dengan peralatan yang memadai. Kurangnya tenaga kerja di PT Gapura Angkasa di bandar udara radin inten II lampung ini menjadikan keterkaitan antara kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan.

Dimana dengan kemampuan kerja yg dimiliki karyawan dapat menunjang karyawan memberikan pelayanan yang berkualitas walaupun dengan pekerjaan rangkap yang diberikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adrian Novigasa (2016), Nur afifah (2014), Ira wulan rahma, Mattalatta dan Rasidin Abdullah (2017) yang menyatakan bahwa variabel kemampuan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Besaran Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan PT Gapura Angkasa Di Bandar Udara Radin Inten II Lampung

Berdasarkan nilai koefisiensi determinasi diketahui bahwa Kemampuan Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 52,6% sedangkan sisanya 47,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dicantumkan dalam penelitian ini. Dilihat dari besarnya nilai *Adjusted R Square* memberikan wujud bahwa Kemampuan kerja berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan yang diberikan kepada penumpang.

Kesimpulan Dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang telah dilakukan, serta pembahasan yang telah di uraikan oleh peneliti sesuai dengan rumusan masalah, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel independen kemampuan kerja berpengaruh terhadap variabel dependen kualitas pelayanan karyawan PT Gapura Angkasa Di Bandar Udara Raden Inten II Lampung. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar $10,437 > 1,984$ t tabel serta nilai signifikan $0,000 < 0,5$ yang dimana artinya H_0 diterima.
2. Kemudian dari hasil uji koefisiensi determinasi diperoleh nilai sebesar 0,526 atau 52,6%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel (Y) yaitu kualitas pelayanan dipengaruhi oleh variabel independen (X) yaitu kemampuan kerja sebesar 52,6% sedangkan sisanya 47,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dicantumkan dalam penelitian ini.

Saran dalam penelitian ini yaitu :

1. Sekiranya Perusahaan dapat memberikan tugas dan tanggung jawab hanya pada unit/bagiannya agar karyawan dapat memberikan pelayanan secara efektif dan efisien. Hal tersebut dapat

membuat karyawan lebih fokus dan tidak menimbulkan beban yang berlebihan dalam pekerjaannya. Selain itu karyawan PT Gapura Angkasa dapat lebih memperhatikan lagi terkait kualitas pelayanan yang diberikan kepada penumpang.

- Adapun saran yang harus diperhatikan bagi peneliti selanjutnya dapat mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi terkait dengan kemampuan kerja dan kualitas pelayanan agar hasil penelitiannya dapat lebih baik dan lengkap dari segi literatur. Selain itu, diharapkan penelitian ini menjadi acuan penelitian selanjutnya dan sebagai bandingan untuk kedepannya.

Daftar Pustaka

- Caniago, M Arifman. 2018. Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Perkebunan Nusantara IV Medan. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Diakses pada tanggal 17 oktober 2022. <http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/8897>
- Ghozali, Imam. 2017. Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar. Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis 3(1). Diakses pada tanggal 17 oktober 2022. <https://ejournal.stiepancasetia.ac.id/jieb/article/view/59>
- Ibrahim, Malik dan Thawil, Sitti Marijam. 2019. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis 4(1). Diakses pada tanggal 17 oktober 2022. <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=915089&val=1054>
- Kurniyati, Mita. 2021. Pengaruh Kemampuan Kerja, Motivasi Kerja, dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Kebudayaan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Bima. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Mataram. Diakses pada tanggal 17 oktober 2022. <http://repository.ummat.ac.id/2868/>
- Lesmana, Rosa dan Ratnasari. 2019. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Radekatama Piranti Nusa. Jurnal Pemasaran Kompetitif 2(2). Diakses pada tanggal 18 oktober 2022. <https://core.ac.uk/download/pdf/337610321.pdf>
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Alfabeta, Bandung.
- Widyanata, Riza. 2015. Pengaruh Lingkungan dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Ronadamar Sejahtera Cabang Bandung. Skripsi. Universitas Pendidikan Indonesia. Diakses pada tanggal 19 oktober 2022. <http://repository.upi.edu/17994/>
- Yudiarso, W Agus. dan Yusuf. M Mashudi. 2021. Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Perawat Pada RSM Ahmad Dahlan Kediri. Al-hikmah Jurnal 9(1). Diakses pada tanggal 20 oktober 2022. <http://jurnal.staiba.ac.id/index.php/Al-Hikmah/article/view/265>