



**PENGARUH BUDAYA KAIZEN, PELATIHAN DAN KOMUNIKASI  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN**

**(Studi Pada Kantor Kecamatan Arjasa Kab. Sumenep Jawa Timur)**

**SKRIPSI**

**Di Ajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

Oleh:

**MADRAIE  
NPM. 216.01.08.1023**



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
JURUSAN MANAJEMEN  
MALANG  
2020**

**PENGARUH BUDAYA KAIZEN, PELATIHAN DAN KOMUNIKASI  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN**

**(Studi Pada Kantor Kecamatan Arjasa Kab. Sumenep Jawa Timur)**

**SKRIPSI**

**Di Ajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

**Oleh:**

**MADRAIE  
NPM. 216.01.08.1023**

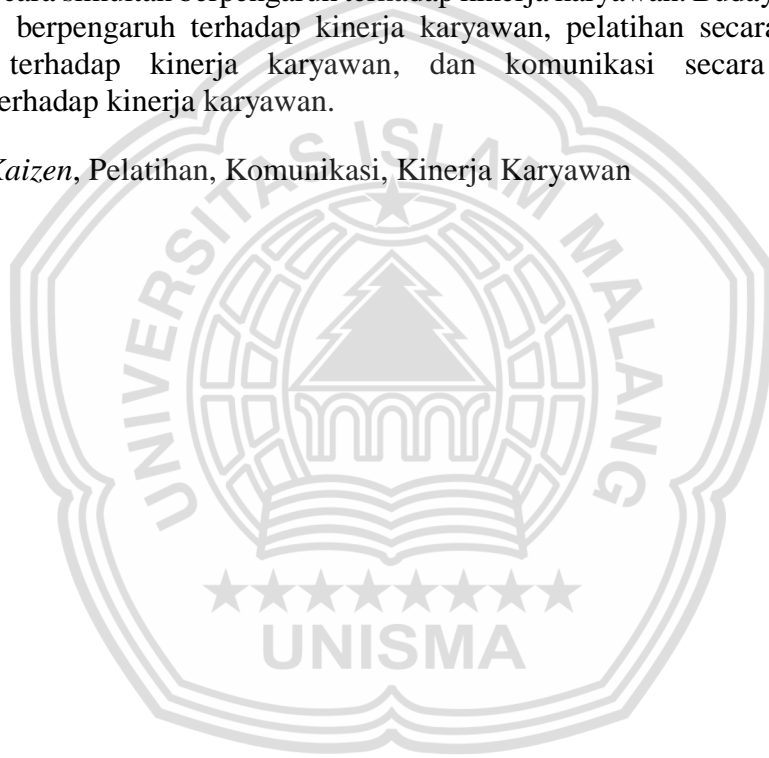


**UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
JURUSAN MANAJEMEN  
MALANG  
2020**

## ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh budaya *kaizen*, pelatihan dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Kantor Kecamatan Arjasa Kabupaten Sumenep Jawa Timur. Dalam penelitian ini, memiliki empat variabel yang digunakan yaitu variabel budaya *kaizen*, pelatihan dan komunikasi yang merupakan variabel bebas, adapun kinerja karyawan yang merupakan variabel terikat. Sedangkan dalam penelitian ini jumlah responden sebanyak 43 responden. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan koesioner. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya *kaizen*, pelatihan dan komunikasi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Budaya *kaizen* secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan, pelatihan secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan, dan komunikasi secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

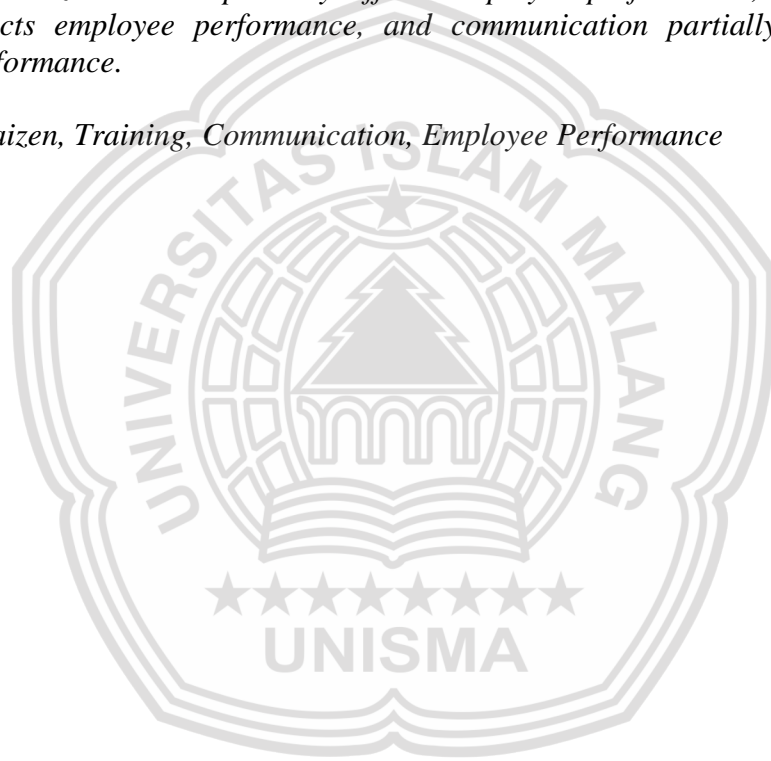
Kata Kunci: *Kaizen*, Pelatihan, Komunikasi, Kinerja Karyawan



## ABSTRACT

*The purpose of this study was used to determine how the influence of kaizen culture, training and communication on employee performance at the Arjasa District Office, Sumenep Regency, East Java. In this study, four variables are used, namely kaizen culture variables, training and communication which are independent variables, while employee performance is the dependent variable. Whereas in this study the number of respondents was 43 respondents. The data collection method is done by using a questionnaire. The analytical method used is multiple linear regression analysis. The results showed that the kaizen culture, training and communication simultaneously had an effect on employee performance. Kaizen culture partially affects employee performance, training partially affects employee performance, and communication partially affects employee performance.*

*Keywords: Kaizen, Training, Communication, Employee Performance*



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Kinerja karyawan merupakan bagian yang sangat penting dan menarik karena manfaatnya yang telah terbukti, suatu lembaga menginginkan karyawan bekerja benar-benar sesuai dengan kemampuannya untuk mencapai hasil kerja yang baik, tanpa kinerja yang baik dari semua karyawan, maka keberhasilan dalam mencapai tujuan akan sulit dicapai.

Seorang karyawan dikatakan berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya atau memiliki pekerjaan yang baik, apabila pekerjaan yang diperoleh lebih tinggi dari standar kinerja. Untuk mengetahuinya, perlu dilakukan evaluasi terhadap kinerja setiap karyawan di perusahaan. Pengukuran kinerja memiliki pengertian proses penilaian suatu kemajuan pekerjaan menuju tujuan dan sasaran dalam mengelola sumber daya manusia untuk menghasilkan barang dan jasa termasuk informasi tentang efisiensi dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan organisasi (Moeheriono, 2012: 95).

Berdasarkan pemahaman teori di atas dapat di ketahui bahwa kinerja merupakan hasil kerja karyawan yang telah di capai dalam suatu organisasi dengan periode waktu tertentu. Usaha-usaha manajemen kinerja di tunjukkan untuk mendorong kinerja dalam mencapai tingkat tertinggi organisasi atau perusahaan. Setiap manusia memiliki keinginan berprestasi dalam segala hal,

termasuk dalam bidang pekerjaan khususnya untuk mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi.

Budaya kerja memberikan motivasi kepada karyawan dalam mengeluarkan kemampuan terbaiknya terhadap apa yang di berikan organisasi kepadanya untuk meningkatkan kinerja memberi hasil yang terbaik. Budaya organisasi masyarakat jepang di sebut *kaizen* yang secara bahasa jepang *kai* berarti perubahan sedangkan *zen* berarti baik dan secara istilah artinya adalah perbaikan dan penyempurnaan yang berkesinambungan yang melibatkan semua anggota dalam hirarki perusahaan, baik manajemen maupun karyawan.

*Kaizen* pertama kali menyatakan keyakinannya bahwa, sebenarnya *Kaizen* tidak hanya berlaku di Jepang, karena pada dasarnya setiap individu maupun organisasi di negara manapun pasti menginginkan dan selalu menjadi yang terbaik, untuk itu perbaikan dan penyempurnaan setiap saat selalu diperlukan, hal ini berdasarkan arti dari *kaizen* itu sendiri yaitu perbaikan dan penyempurnaan terus-menerus dan berkesinambungan.

Menurut Imai (2008:11), *kaizen* adalah perbaikan secara terus-menerus memberi kemajuan pada setiap kegiatan. Perusahaan-perusahaan di Indonesia saat ini banyak menerapkan *kaizen*, sebab *kaizen* bertujuan merapikan semua kegiatan perusahaan meskipun perlahan tetapi bisa memberi kemajuan yang bermanfaat, dan itu termasuk dari proses *kaizen* (Imai, 2008:318).

Macpherson, dkk. (2015:8), menjelaskan pandangannya terhadap *Kaizen*. *Kaizen* yaitu menunjukkan keterlibatan manajemen dari organisasi dalam mengejar keunggulan bisnis melalui interaksi pengejaran sisi perusahaan keuntungan dan persaingan, dan keterampilan sisi karyawan, kreativitas, kepercayaan diri dan kebanggaan.

Dalam dunia kerja, pelatihan merupakan hal yang sangat penting. Pelatihan sebagai bagian pendidikan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan di luar sistem. Pelatihan (*training*) merupakan proses pembelajaran yang melibatkan perolehan keahlian, konsep, peraturan, atau sikap untuk meningkatkan kinerja karyawan. Pelatihan bagi karyawan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik, sesuai dengan standar.

Menurut Dessler (2015:284), mengemukakan bahwa pelatihan merupakan proses mengajarkan pegawai baru atau yang ada sekarang, keterampilan dasar yang mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka. Pelatihan merupakan salah satu usaha dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia dalam dunia kerja, baik yang baru atau pun yang sudah bekerja perlu mengikuti pelatihan.

Menurut Yusuf (2015:69), Pelatihan merupakan bagian dari pendidikan. Pelatihan bersifat spesifik, praktis dan segera. Spesifik berarti

pelatihan berhubungan dengan bidang pekerjaan yang dilakukan. Praktis dan segera berarti yang sudah dilatihkan dapat dipraktikkan. Umumnya pelatihan dimaksudkan untuk memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan kerja dalam waktu relative singkat.

Dalam dunia kerja membutuhkan orang-orang dengan kemampuan komunikasi yang baik dan benar, karena ketika dalam suatu perusahaan terdapat orang-orang yang memiliki kemampuan ini akan mendorong perusahaan semakin maju dan berkembang. Keterampilan berkomunikasi bagian dari soft skill, soft skill sendiri dapat di tingkatkan dengan salah satu cara yaitu dengan pelatihan. Sebelum seseorang melakukan atau memunculkan perilaku tertentu di butuhkan aspek kepercayaan diri akan kemampuan yang di miliki, atau disebut dengan efikasi diri. Efikasi diri adalah sebuah keyakinan yang di miliki oleh seseorang untuk mampu melakukan suatu tugas tertentu. Efikasi juga merupakan kepercayaan diri yang di miliki oleh individu, dengan memiliki efikasi diri yang tinggi seseorang akan mampu menghasilkan suatu hal dengan lebih baik.

Firmansyah (2016:31), menyatakan bahwa komunikasi adalah proses pengiriman dan penerimaan informasi atau pesan antara dua orang atau lebih dengan cara efektif, sehingga pesan yang di maksud dapat dimengerti. Gibson et al. (2012:241), mengemukakan bahwa komunikasi dapat mengalir dari tingkat yang lebih tinggi ke tingkat bawah organisasi termasuk kebijakan manajemen, instruksi, dan memo resmi.



Beberapa peneliti tentang pengaruh budaya *kaizen*, pelatihan dan komunikasi terhadap kinerja karyawan yang pernah dilakukan sebelumnya yaitu. Rifki, Hamida, Dan Ika (2015) menyatakan bahwa pelatihan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dan Sakti (2015) menyatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan dari variabel budaya *kaizen* terhadap variabel kinerja karyawan. Shinta (2015) yang menyatakan bahwa komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Kharisma (2014) menyatakan bahwa adanya pengaruh positif dari variabel pelatihan terhadap kinerja karyawan Mutia (2019) menyatakan bahwa komunikasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan peneliti terdahulu tentang pengaruh budaya *kaizen*, pelatihan dan komunikasi terhadap kinerja karyawan, dapat disimpulkan bahwa, *kaizen*, pelatihan dan komunikasi mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kecamatan di Indonesia masih banyak memberikan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang dimaksud dengan SOP yaitu suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Dimana SOP ini mengarah ke dalam proses pelaksanaan administrasi dikantor instansi pemerintah. Undang-undang yang mengatur

SOP yaitu Permen PAN Nomor: PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.

Pada Kantor Kecamatan Arjasa Kabupaten Sumenep Jawa Timur, banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan publik pegawai yang berada di Kantor Kecamatan Arjasa Kabupaten Sumenep. Dalam proses pembuatan kartu keluarga dan E-KTP pelayanan yang diberikan pegawai tidak sesuai yang di harapkan oleh masyarakat, kurangnya disiplin waktu dan efektif dan efisiensi dalam melaksanakan tugas serta minimnya sarana dan prasarana. Permasalahan di atas sangat menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam bentuk pelayanan belum baik dan tidak sesuai dengan Undang-undang 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Dalam penelitian ini saya mengambil Kecamatan Arjasa sebagai objek penelitian, karena Kecamatan Arjasa merupakan salah satu bagian dari Kecamatan yang ada di Kepulauan Kangean Kabupaten Sumenep Jawa Timur. Di Kecamatan Arjasa sering terjadinya pembagian yang tidak tepat sasaran, di antaranya pembagian bantuan langsung tunai (BLT). Sehingga sering terjadinya pengaduan-pengaduan dari masyarakat. Dari itu saya tertarik untuk meneliti di Kantor Kecamatan Arjasa Kabupaten Sumenep Jawa Timur.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Budaya *Kaizen*, Pelatihan Dan komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Kantor Kecamatan Arjasa Kab. Sumenep Jawa Timur)”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan diatas maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana deskripsi budaya *kaizen*, pelatihan dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Kantor Kecamatan Arjasa Kab. Sumenep Jawa Timur?
2. Bagaimana pengaruh budaya *kaizen*, pelatihan dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Kantor Kecamatan Arjasa Kab. Sumenep Jawa Timur?
3. Bagaimana pengaruh budaya *kaizen* terhadap kinerja karyawan pada Kantor Kecamatan Arjasa Kab. Sumenep Jawa Timur?
4. Bagaimana pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Kecamatan Arjasa Kab. Sumenep Jawa Timur?
5. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Kantor Kecamatan Arjasa Kab. Sumenep Jawa Timur?

## 1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas terdapat beberapa hal yang ingin di capai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui deskripsi budaya *kaizen*, pelatihan dan komunikasi terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk mengetahui pengaruh budaya *kaizen*, pelatihan dan komunikasi terhadap kinerja karyawan.

3. Untuk mengetahui pengaruh budaya *kaizen* terhadap kinerja karyawan.
4. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan
5. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan.

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai pengaruh budaya *kaizen*, pelatihan dan komunikasi terhadap kinerja karyawan, serta menambah wawasan.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi Instansi

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu masukan atau sumbangan pemikiran bagi karyawan pada Kantor Kecamatan Arjasa Kab.Sumenep Jawa Timur.

##### b. Bagi Mahasiswa

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan dan gambaran, di dalam dunia kerja agar mahasiswa bisa mempersiapkan diri untuk menghadapi masa depan.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka didapatkan simpulkan bahwa:

1. Budaya *kaizen*, Pelatihan dan Komunikasi berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan di Kantor Kecamatan Arjasa Kabupaten Sumenep.
2. Budaya *Kaizen* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di Kantor Kecamatan Arjasa Kabupaten Sumenep.
3. Pelatihan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di Kantor Kecamatan Arjasa Kabupaten Sumenep.
4. Komunikasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di Kantor Kecamatan Arjasa Kabupaten Sumenep.

#### 5.2. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan, diantaranya sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini hanya menggunakan empat variabel yaitu budaya *kaizen*, pelatihan, komunikasi dan kinerja karyawan.
2. Jumlah sampel yang diteliti kecil yaitu kurang dari 100 karyawan.
3. Penelitian ini terkendala dengan adanya pandemi covid 19 yang menyulitkan peneliti dalam melakukan proses penelitian dan jujuk penyebaran kuesioner.

### 5.3. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dari penelitian yang diperoleh, maka dapat dirumuskan beberapa saran antara lain sebagai berikut:

#### 1. Bagi Instansi

- a. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa budaya *kaizen*, pelatihan dan komunikasi merupakan pemicu kinerja karyawan, oleh karena itu diperlukan untuk meningkatkan budaya *kaizen*, pelatihan dan komunikasi yang baik dalam perusahaan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan.
- b. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa budaya *kaizen*, pelatihan dan komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam perusahaan, karena dengan adanya budaya *kaizen* dapat melatih karyawan untuk lebih meningkatkan kinerjanya dalam bekerja, pelatihan yang baik merupakan hal yang penting untuk karyawan untuk meningkatkan kemampuannya agar kinerjanya lebih meningkat dan komunikasi yang baik dalam bekerja dapat meningkatkan kinerja karyawan.

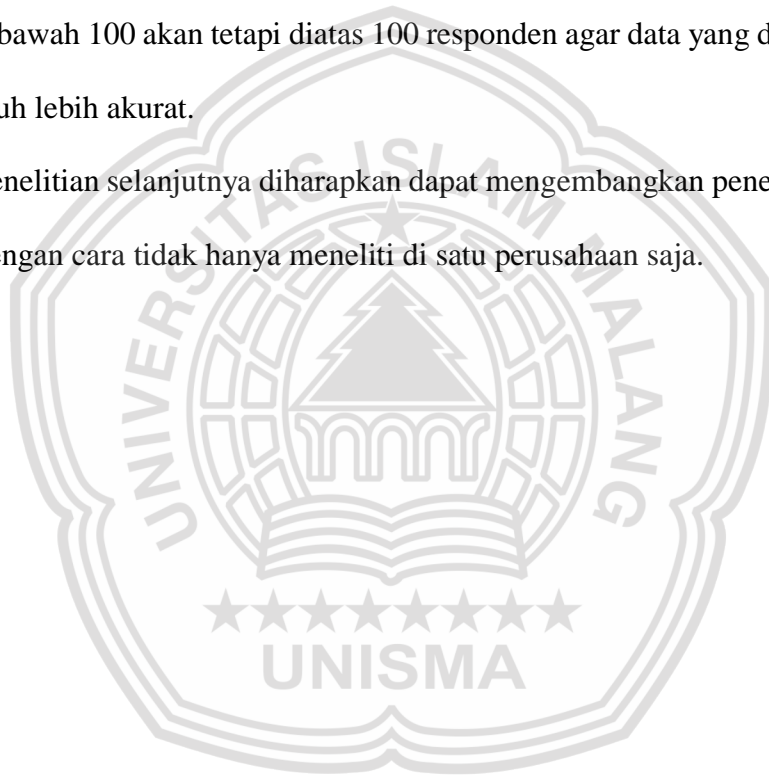
#### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi pihak-pihak yang telah melakukan penelitian lebih lanjut diharapkan untuk:

- a. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melanjutkan penelitian ini tentang budaya *kaizen*, pelatihan dan komunikasi terhadap kinerja karyawan. Selain itu juga dapat menambah variabel pada penelitian

selanjutnya agar dapat memperkuat dan dapat membandingkan asumsi penelitian, serta memperoleh hasil yang lebih baik dan berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya manajemen sumber daya manusia.

- b. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk lebih banyak menyebar kuisioner pada responden, yaitu tidak hanya menyebar kuisioner dibawah 100 akan tetapi diatas 100 responden agar data yang diperoleh jauh lebih akurat.
- c. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan cara tidak hanya meneliti di satu perusahaan saja.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anggia (2016) *Pengaruh Komunikasi Dan Manajemen Hubungan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Panin Dubai Syariah Cabang Medan*. Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen, 3. 1.
- Ardiansyah, E. (2013). *Pengendalian Kualitas Menggunakan Pendekatan Kaizen*. Jurnal Manajemen.
- Arifin (2015). *Dinamika Kelompok*. Bandung: Pustaka Setia.
- Bandari. (2016). *Peranan Pelatihan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. pad Unit Perencanaan PDAM Tirta Musi Rambutan*. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, 10-21. Universitas Sriwijaya.
- Dessler, Gary (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Gibson, James L. Ivancevich, John M, et al. 2012. *Organization Behavior Structure Processes*. Eight Edition. Boston: Richard D Irwin Inc Homewood.
- Hariyani, Iswi. (2010). *Restruktutisasi dan Penghapusan Kredit Macet*. Jakarta: PT, Elex MediaKomputindo.
- Imai, Masaaki. (2008). *The Power of Kaizen, Think*. Yogyakarta.
- Imai, Masaaki. (2014) *Kaizen Kunci Sukses Jepang Dalam Persaingan*. Dialihbahasakan oleh Dra. Mariani Gandamihardja. Jakarta: PPM.
- Irham (2011) *Analisi Laporan Akutansi*. Badung: ALFABETA.
- Khan, I.A (2011) *KAIZEN: the Japanese strategy for continuous improvement*. VSRD.



- Lestari (2016) “*Pengukuran Kinerja Dengan Pendekatan Balanced Scorecard Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong Tahun 2013 Dan 2014*”. Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Macpherson, A. L. (2015). Kaizen: a Japanese philosophy and system for business excellence. *Journal of Business Strategy*, 36(5), 3-9.
- Mangkunegara (2013) *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Mangkunegara, (2000) *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Marwansyah (2014) *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Kedua*, Alfabeta, Bandung.
- Moehariono (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mondy, R. Wayne (2008) *Human Resource Management*. Di alih Bahasa oleh Bayu Airlangga, M.M. Edisi kesepuluh. PT Gelora Aksara Pratama.
- Muhammad, Arni. (2014) *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mulyana, (2014) *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Cetakan ke 18. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyawati, F (2015) *Pengaruh Budaya Kaizen terhadap Kinerja Karyawan PT*. Gistex Garmen Indonesia.
- Nugroho (2004) *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Gramedia.

- Prabawa. (2013) *Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Budaya Organisasi Sebagai Variabel Intervening*. Skripsi. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Priyono, (2015) *Analisis Data Dengan SPSS*. Malang: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Islam Malang.
- Ramadhanty, Rezky Wulan. (2013) *Pengaruh Pengalaman, Otonomi, Profesionalisme, dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Auditor Pada KAP di DIY*. Jurnal Akuntansi: Vol 2, No:2, 2013.
- Rifki, Hamida, Ika (2015) *Pengaruh Pelatihan Terhadap Kompetensi Dan Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Malang*. Jurnal Administrasi Bisnis, 27. 2.
- Sakti (2015). *Pengaruh Budaya Kaizen Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Madu Pramuka*. Jurnal Administrasi Dan Manajemen, 6. 2. 265-271.
- Sarwono, Jonathan, (2012). *Aplikasi Untuk Riset Skripsi, Tesis Dan Di Sertai Menggunakan SPSS, AMOS Dan Excel*. Andi. Jakarta.
- Shinta, (2015). *Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Tetap Pada PT. Mah Sing Indonesia*. Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis, 1. 1.
- Simamora, (2006). *Sumber Daya Manusia. (Edisi 3)*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sugiyono (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. CV.

- Suparyadi, (2015), *Manajemen Sumber Daya Manusia, Menciptakan Keunggulan Berbasis Kompetensi SDM*. Andi Publisher.
- Tazakigroup, (2000) *Budaya Kaizen Yang Unik*, Jakarta: Gramedia.
- Wellington, Patricia. (1998) *Kaizen Strategies For Customer Care*. Batam: Penerbit Interaksa.
- Widjaja, (2000). *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Widodo. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Wirawan, (2009) *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: SalembaEmpat.
- Yulianti (2015) *Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Grand Fatma Hotel Pada Tanggarong Kutai Kertanegara*. Jurnal Administrasi Bisnis, 3. 4. Hal 900-910.
- Yusuf, Burhanuddin. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Zainal, dkk (2014) *Penelitian Tindakan Kelas untuk Guru SD, SLB dan TK*. Bandung: Yrama Widya.
- Zainal, Veithzal Rivai, dkk (2014) *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik*. Depok. PT Rajagrafindo Persada.