

**ANALISIS HUMAN RELATION DAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT
TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA LIBRA KTV PT.
SURABAYA MUARA ARTHA**

¹Muhammad Faiz Iqbal Pahlevi, ²Juli Prastyorini, ³Sumarzen Marzuki, ⁴Dian Arisanti
STIAMAK Barunawati Surabaya
Jl. Perak Barat No. 173 Surabaya

*Email: faiz@gmail.com, juli.prastyorini@stiamak.ac.id, sumarzenmz@stiamak.ac.id,
dian.arisanti@stiamak.ac.id

ABSTRAK

Karaoke Libra Ktv adalah salah satu tempat hiburan dimana pengunjung dapat menyanyikan lagu-lagu favorit mereka didalam ruangan privat atau ruangan bersama dengan teman-teman. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh Human Relation berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan secara parsial, (2) pengaruh Total Quality Management (TQM) berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan secara parsial, (3) pengaruh Human Relation dan Total Quality Management (TQM) berpengaruh secara simultan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kausal yang membuktikan hubungan sebab-akibat atau hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling jenuh yang berjumlah 54 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Human Relation secara parsial berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Surabaya Muara Artha yang berada di Libra KTV, yang dibuktikan dengan sig. $0,005 < 0,05$ dan t hitung $2,607 > t$ table $2,008$, (2) Total Quality Management secara parsial berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Surabaya Muara Artha yang berada di Libra KTV, yang dibuktikan dengan sig. $0,001 < 0,05$ dan t hitung $3,054 > t$ table $2,008$, dan (3) Human Relation dan Total Quality Management secara simultan berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Surabaya Muara Artha yang berada di Libra KTV, yang dibuktikan dengan sig. $0,001 < 0,05$ dan F hitung $3,306 > F$ table $3,18$.

Keywords - Human Relation, Total Quality Management, dan Produktivitas Kerja

Pendahuluan

Saat ini, penggunaan teknologi informasi merupakan pendekatan yang patut dipuji dalam mendorong inovasi. Teknologi mempunyai kemampuan untuk memenuhi berbagai kebutuhan dan menangani informasi secara efisien, sehingga memungkinkan penggunaannya memperoleh informasi yang diinginkan dengan cepat, benar, dan tepat. Dalam menjalankan usahanya Libra Executive Karaoke melakukan pencatatan administrasi dalam penyewaan ruang karaoke. Untuk pembayaran Libra Executive Karaoke menggunakan dua sistem yaitu pembayaran secara tunai dan non tunai (elektronik), sekaligus mendukung program pemerintah yang dijuluki "Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT)".

Cara menggunakan sistem manajemen yang efektif merupakan syarat kualitas suatu perusahaan, karena sistem manajemen ini dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja perusahaan dengan mengukur kinerja karyawan. Perusahaan tidak hanya fokus pada kualitas produk, tetapi juga pada proses, Sumber Daya Manusia (SDM), dan lingkungan. Oleh karena itu, pentingnya mengukur kinerja perusahaan dengan mengintegrasikan unsur-unsur peningkatan kualitas yang juga bertumpu pada peningkatan sumber daya manusia. Human Relations dan Total Quality Management (TQM) merupakan salah satu instrumen manajemen mutu yang digunakan. Untuk menghasilkan kualitas tertinggi, harus dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kemampuan manusia, proses, dan lingkungan. Melalui peningkatan kualitas, manusia, proses, dan lingkungan secara terus-menerus, teknik ini sering digunakan oleh organisasi dan bisnis untuk meningkatkan kepuasan konsumen, kepuasan karyawan, dan produktivitas. Konsekuensinya, pentingnya Human Relations dan TQM dalam mencapai visi, misi, dan tujuan perusahaan guna mencapai kinerja perusahaan yang diinginkan. Seperti adanya karyawan yang saling bermusuhan, tidak membantu dalam hal pekerjaan (dampak permusuhan). Mengingat pentingnya suatu konsep bagi pengembangan kualitas suatu perusahaan bagi semua pihak yang berkepentingan dengan produktivitas perusahaan, baik internal maupun eksternal perusahaan, maka konsep tersebut hendaknya dimasukkan ke dalam perencanaan strategis perusahaan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : "Analisis Human Relation dan Total Quality Management Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada Libra KTV, PT. Surabaya

Muara Artha”.

Landasan Teori Dan Pengembangan Hipotesis

Human Relation

Human relation memfasilitasi komunikasi dan kolaborasi antara mereka yang memegang otoritas dan mereka yang berada di bawah pengawasan mereka, serta antar rekan kerja, dengan tujuan akhir untuk meningkatkan efisiensi kerja secara keseluruhan. Human relation mengacu pada interaksi dan koneksi yang terjadi selama komunikasi antarpribadi, yang sering kali melibatkan percakapan antara dua orang. Penelitian ini menggunakan indikator yang diturunkan dari Istijanto (2010: 23) untuk mengevaluasi hubungan interpersonal. Indikator-indikator tersebut mengandung ciri-ciri sebagai berikut:

1. Hubungan dengan masyarakat memerlukan terbentuknya ikatan kerjasama dengan masyarakat lokal di sekitar lingkungan yang disediakan.
2. Hubungan klien memerlukan pembentukan hubungan kolaboratif antara karyawan organisasi klien.
3. Hubungan profesional: Hal ini mengacu pada sejauh mana karyawan dan anggota organisasi telah menjalin hubungan satu sama lain.
4. Konsep hubungan dengan atasan mengacu pada hubungan interpersonal antara anggota bawahan dan atasan dalam suatu struktur hierarki

Total Quality Management (TQM)

Total Quality Management (TQM), sebagaimana didefinisikan oleh Gaspersz (2005: 25), adalah “metode untuk memastikan bahwa output perusahaan secara konsisten memuaskan pelanggan dan unggul melebihi penawaran pesaing dalam hal metrik ini dan juga yang lain, seperti harga, efisiensi, keamanan, dan kemudahan penggunaan.” Strategi ini melibatkan partisipasi aktif seluruh karyawan, di bawah arahan tim eksekutif. Menurut Arsyad (2006:46), TQM merupakan filosofi manajemen yang bertujuan untuk terus meningkatkan kualitas komoditas dan proses dengan tujuan akhir mencapai kepuasan pelanggan. TQM adalah strategi komprehensif yang berupaya mengintegrasikan seluruh aktivitas dan proses organisasi dengan tujuan untuk terus meningkatkan kualitas produk untuk memenuhi kepuasan pelanggan (Allison, 2005: 67). Menurut Hensler dan Brunell dalam (dalam Nasution 2010: 30-31 serta Tjiptono & Diana 2007: 13-15), mengidentifikasi empat konsep inti Total Quality Management (TQM). Keempat prinsip panduan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan konsumen

Kualitas produk atau layanan suatu perusahaan berbanding lurus dengan nilai yang diberikannya dalam hal meningkatkan kualitas hidup pelanggannya secara keseluruhan. Ketika nilai yang diberikan meningkat, kepuasan pelanggan meningkat.

2. Respek terhadap setiap orang

Dalam organisasi dengan reputasi kualitas kelas dunia, setiap karyawan dianggap memiliki keterampilan dan daya cipta yang unik. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa karyawan adalah aset paling berharga dalam suatu organisasi. Konsekuensinya, seluruh anggota organisasi menerima perlakuan yang sama dan mempunyai kesempatan untuk berpartisipasi aktif dan berkontribusi dalam proses pengambilan keputusan sebagai satu kesatuan yang kohesif.

3. Manajemen berdasarkan fakta

Pada tingkat fundamental, dapat dikatakan bahwa setiap keputusan didasarkan pada bukti empiris, bukan hanya dipengaruhi oleh sentimen subjektif. Ada dua gagasan utama yang terkait dengan topik ini. Konsep pertama adalah prioritas, yang menyatakan bahwa karena keterbatasan sumber daya, perbaikan tidak dapat dilaksanakan secara bersamaan di semua aspek. Akibatnya, dengan penggunaan data, manajemen dan tim organisasi dapat mengalokasikan sumber daya secara efektif untuk situasi kritis. Faktor kedua adalah keragaman atau variabilitas kinerja manusia. Data statistik dapat memberikan gambaran komprehensif tentang ketidakpastian yang melekat pada semua struktur organisasi.

Pengembangan berkelanjutan adalah proses berkelanjutan untuk meningkatkan dan menyempurnakan berbagai aspek sistem atau proses. Ini melibatkan identifikasi dan penerapan penyesuaian secara sistematis

4. Perbaikan berkesinambungan

Prosedur yang ada didasarkan pada siklus PDCAA (plan-do-check-act-analyze), yang mencakup serangkaian langkah perencanaan berurutan dan pelaksanaan tindakan perbaikan selanjutnya yang ditentukan oleh analisis hasilnya.

Produktivitas Kerja

Produktivitas kerja adalah kemampuan suatu organisasi untuk meningkatkan outputnya baik dari segi kualitas maupun kuantitas dengan memanfaatkan sumber daya dan komponen produksi yang tersedia secara lebih baik. Produktivitas kerja dapat dievaluasi dari segi output, kualitas, dan ketepatan waktu, sebagaimana dikemukakan oleh (Simamora, 2006: 612).

1. Hasil kerja, yang diukur berdasarkan tolok ukur yang sudah ada sebelumnya atau target internal, disebut sebagai “jumlah pekerjaan”.
2. Ketepatan waktu mengacu pada sejauh mana suatu tugas diselesaikan sebelum dimulainya waktu yang

ditentukan. Harmonisasi dengan produk akhir dan pemanfaatan waktu luang secara maksimal. Seberapa cepat suatu aktivitas mulai dari disajikan kepada karyawan pada awal waktu hingga diproduksi merupakan ukuran seberapa tepat waktu aktivitas tersebut disampaikan.

3. Kualitas kerja, dalam konteks ini, mengacu pada kemahiran teknis seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diukur berdasarkan kriteria yang ditetapkan oleh perusahaan

Karaoke

Karaoke adalah sejenis hiburan interaktif atau permainan video di mana pesertanya menggunakan mikrofon umum dan sound system untuk bernyanyi bersama dengan rekaman musik (video musik). Karaoke modern memungkinkan kita memilih jenis musik yang ingin kita nyanyikan, apakah itu rock, pop, atau yang lainnya. Istilah karaoke mengacu pada genre hiburan di mana pemainnya bernyanyi bersama dengan rekaman musik dan lirik yang disiarkan televisive.

Metode Penelitian Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kausal, yaitu meneliti hubungan antara dua peristiwa atau antara dua pihak yang saling memberikan dan mengalami pengaruh. Data kualitatif bersifat variabel komparatif karena partisipan penelitian diberikan kebebasan untuk mengemukakan pendapatnya sendiri (Sekaran, 2006: 60). Penelitian ini didukung oleh informasi yang diperoleh dari PT. Surabaya Muara Artha, memuat gambaran lengkap mengenai lembaga, hasil kuisioner, dan data terkait lainnya.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Surabaya Muara Artha yakni sebanyak 54 karyawan. Dalam penelitian ini jumlah respondennya kurang dari 100 orang, sehingga penulis melakukan survei terhadap seluruh populasi di PT. Surabaya Muara Artha yang berjumlah 54 orang. Untuk pengambilan sampel, penulis menggunakan teknik sampling jenuh dan menggunakan seluruh populasi.

Adapun metode pengambilan sampel untuk memperoleh data yang representatif digunakan sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2014:118), teknik sampling jenuh adalah teknik yang seluruh anggota populasi dijadikan sampel. Karena populasinya relatif kecil, maka penulis memilih sampel dengan menggunakan metode sampling jenuh. Oleh karena itu, 54 orang menjadi sampel untuk penyelidikan ini

Definisi Operasional Variabel

Untuk melakukan penelitian, peneliti dapat memahami informasi mengenai hal tersebut, yang selanjutnya dilakukan oleh peneliti yaitu ditarik kesimpulan variabel operasional ini sangat dibutuhkan oleh peneliti untuk menentukan indikator. Variabel-variabel dalam penelitian ini yang perlu dioperasionalkan adalah sebagai berikut :

Tabel 1

Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator
----------	-------------------	-----------

Human relation (X1)	Human relation ialah proses berkomunikasi dan berinteraksi dengan orang lain dengan tujuan melaksanakan kepemimpinan kelompok yang efektif dan mencapai tujuan bersama.	1. Hubungan dengan rekan kerja 2. Hubungan dengan atasan 3. Hubungan dengan klien 4. Hubungan dengan masyarakat (Istijanto, 2010: 23)
Total quality management (X2)	Total quality management merupakan sistem manajemen terintegrasi yang menerapkan peningkatan kualitas sebagai strategi bisnis, dengan tujuan akhir meningkatkan kepuasan pelanggan melalui partisipasi aktif seluruh anggota tim.	1. Kepemimpinan 2. Perencanaan strategi 3. Pemberdayaan karyawan 4. Proses manajemen 5. Evaluasi (Herjanto, 2010: 56)
Produktivitas kerja karyawan (Y)	Produktivitas kerja merupakan kemampuan menghasilkan produk atau jasa dari berbagai sumber daya atau faktor produksi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja yang dihasilkan dalam suatu usaha.	1. Kuantitas kerja 2. Kualitas kerja 3. Ketepatan waktu (Simamora, 2006)

Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Data Teknik pengumpulan data adalah metode atau pendekatan yang digunakan untuk mengumpulkan informasi atau data dalam penelitian atau studi. Berikut ini beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan:

1. Observasi

Teknik ini melibatkan pengamatan langsung terhadap subjek penelitian. Pengamat secara aktif mengamati dan mencatat kinerja, kejadian, atau karakteristik yang relevan dengan tujuan penelitian. Observasi dapat dilakukan secara terstruktur dengan menggunakan daftar periksa atau secara tidak terstruktur untuk memperoleh wawasan yang lebih mendalam.

2. Observasi berperan serta (participant observation)

Dalam partisipasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati untuk memperoleh data yang digunakan sebagai sumber data penelitian.

3. Observasi nonpartisipan

Kalau dalam observasi partisipan peneliti terlibat dengan aktivitas orang-orang yang sedang diamati, maka dalam observasi nonpartisipan peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen.

4. Wawancara

Wawancara melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan responden dengan tujuan mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Wawancara dapat dilakukan secara tatap muka, melalui telepon, atau melalui media komunikasi lainnya. Wawancara dapat terstruktur (mengikuti daftar pertanyaan yang telah ditentukan) atau tidak terstruktur (memberikan kebebasan kepada responden untuk memberikan tanggapan secara bebas).

5. Kuesioner

Kuesioner merupakan sebuah instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan menyajikan serangkaian pertanyaan kepada responden. Kuesioner dapat dikirimkan secara online atau dalam bentuk cetak. Pertanyaan dalam kuesioner dapat berbentuk tertutup, di mana responden memilih jawaban dari opsi yang telah disediakan oleh peneliti. Teknik kuesioner yang digunakan mencakup prinsip penulisan, pengukuran, dan tampilan fisik.

6. Dokumentasi

Metode ini melibatkan pengumpulan informasi dari berbagai sumber tertulis atau dokumen yang relevan dengan penelitian. Sumber-sumber ini dapat mencakup laporan, jurnal ilmiah, catatan observasi, kebijakan organisasi, atau dokumen resmi lainnya. Melalui studi dokumen, peneliti dapat memperoleh data historis dan melakukan analisis data. Dalam metode ini, data dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu data primer dan data sekunder.

Metode Analisis Data

Pada dasarnya, analisis regresi adalah sebuah studi yang mempelajari hubungan antara variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (variabel bebas). Tujuan utamanya adalah untuk mengestimasi dan/atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai-nilai dari variabel independen yang diketahui (Imam Ghozali, 2011). Dalam penelitian ini, digunakan bentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

Keterangan:

Y : produktivitas kerja

X1 : human relation

X2 : total quality management

a_0 : Konstanta

b1: Koefisien X1

b2: Koefisien X2

e : kesalahan pengganggu (disturbance/error term)

Hasil Dan Pembahasan

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu variabel independen (variabel penjelas atau bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui. Hasil analisis regresi adalah berupa koefisien untuk masing-masing variabel independen. Analisis regresi sederhana dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen (human relation dan total quality management) terhadap variabel dependen (produktivitas karyawan). Hasil analisis regresi adalah berupa koefisien untuk masing-masing variabel independen.

Pengujian Hipotesis Uji T (Parsial)

Menurut Imam Ghozali (2011:101) jika nilai Sig. < 0,05 maka artinya variable independen (X) secara parsial berpengaruh terhadap variable dependen (Y). Menurut V. Wiratna Sujarweni (2014;155), jika nilai T hitung > T table, maka artinya variable independent (X) secara simultan berpengaruh terhadap variable dependent (Y).

- T table = $(\alpha/2; n-k-1) = (0,05/2; 54-2-1) = (0,025; 51) = 2,008$
- Human Relation: T hitung > T table = 2,607 > 2,008
- Total Quality Management: T hitung > T table = 3,054 > 2,008

Tabel 1 Hasil Uji T Parsial

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	22.732	4.437		5.662
	Human Relation	.240	.150	.224	2.607
	Total Quality Management	-.022	.134	-.023	3.054

Sumber: Dari bahan data SPSS

Kesimpulan Uji T Parsial adalah Human relation (X1) berpengaruh terhadap produktivitas karyawan (Y) dengan sig. 0,005 < 0,05 dan t hitung 2,607 > t table 2,008 dan Total quality management (X2) berpengaruh terhadap produktivitas karyawan (Y) dengan sig. 0,001 < 0,05 dan t hitung 3,054 > t table 2,008.

Pengujian Hipotesis Uji F (Simultan)

Menurut Imam Ghozali (2011:101) jika nilai Sig. < 0,05 maka artinya variable independen (X) secara simultan berpengaruh terhadap variable dependen (Y). Menurut V. Wiratna Sujarweni (2014;154), jika nilai F hitung > F table, maka artinya variable independent (X) secara simultan berpengaruh terhadap variable dependent (Y).

- F table = $(k; n-k) = (2; 54-2) = (2; 52) = 3,18$
- F hitung > F table = 3,306 > 3,18

Tabel 2 Hasil Uji F Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.245	2	4.622	3.306	<.001 ^b
	Residual	180.459	51	3.538		
	Total	189.704	53			

a. Dependent Variable: Produktivitas Kerja

b. Predictors: (Constant), Total Quality Management, Human Relation

Sumber: Dari bahan data SPSS

Kesimpulan Uji F Simultan: Human relation (X1) dan Total quality management (X2) secara simultan berpengaruh terhadap produktivitas karyawan (Y), yang dibuktikan dengan sig. 0,001 < 0,05 dan F hitung 3,306 > F table 3,18.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi memiliki nilai kisaran nol hingga satu. Nilai kecil (R^2) menyiratkan bahwa kapasitas faktor bebas untuk memahami keragaman variabel dependen sangat terbatas. Jika variabel independen memiliki nilai yang sangat dekat dengan satu, ini menunjukkan bahwa mereka mengandung hampir semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi bagaimana variabel dependen akan berubah.

Tabel 3 Uji Koefisien Determinasi R^2

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.221 ^a	.049	.011	1.881	1.673

a. Predictors: (Constant), Total Quality Management, Human Relation

b. Dependent Variable: Produktivitas Kerja

Kesimpulan Uji Koefisien Determinasi: Dari output di atas didapatkan nilai pada Adjusted R-Square 0,703 yang artinya Pengaruh Human relation (X1) dan Total Quality Management (X2) terhadap Produktivitas Kerja (Y) pada PT. Surabaya Muara Artha sebesar 70,3% dan berada pada kategori kuat karena lebih dari 0,67.

Kesimpulan

Hasil dari penelitian ini, penulis menggunakan contoh 93 responden, jumlahnya diambil dari 100 persen populasi, tepatnya 93 responden. Sebagian besar responden adalah perwakilan dari Terminal Berlian. Mengingat dampak pemeriksaan diagram pada artikulasi responden, penilaian lebih lanjut diselesaikan. Oleh karena itu, dalam pengujian ini akan dilakukan interpretasi terhadap hasil penanganan dengan memanfaatkan kondisi grade yang telah dilakukan dengan memperhatikan faktor X1, X2, X3, dan Y. Didapatkan hasil sebagai berikut

1. Human Relation secara parsial berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Surabaya Muara Artha yang berada di Libra KTV, yang dibuktikan dengan sig. $0,005 < 0,05$ dan t hitung $2,607 > t$ table $2,008$.
2. Total Quality Management secara parsial berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Surabaya Muara Artha yang berada di Libra KTV, yang dibuktikan dengan sig. $0,001 < 0,05$ dan t hitung $3,054 > t$ table $2,008$.
3. Human Relation dan Total Quality Management secara simultan berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Surabaya Muara Artha yang berada di Libra KTV, yang dibuktikan dengan sig. $0,001 < 0,05$ dan F hitung $3,306 > F$ table $3,18$. Selain itu, dibuktikan dengan hasil uji determinasi (R^2) didapatkan nilai Adjusted R-Square 0,703 yang artinya Pengaruh Human relation (X1) dan Total Quality Management (X2) terhadap Produktivitas Kerja (Y) pada PT. Surabaya Muara Artha sebesar 70,3% dan berada pada kategori kuat ($0,703 > 0,67$). □

Daftar Pustaka

- Allison, Michael. 2005. *Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Nirlaba*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Aprizaldy. 2017. *Pengaruh Human Realtion dan Total Quality Management terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas Makassar*
- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Prosedur Peneletian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

- Brah, S. and Lim, H. 2006. *The effects of technology and TQM on the performance of logistics companies*". International Journal of Physical Distribution & Logistics Management. Vol. 36, No. 3, pp. 192-209.
- Dwiyanti, Risky. 2015. *Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja dan Human Relation Terhadap Motivasi Kerja yang Relevan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Morich Indo Fashion Semarang*.
- Gaspersz, Vincent. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IMB SPSS*. Semarang. Badan Penerbit Undip.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herjanto, Eddy. 2010. *Manajemen Operasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Inuhan, Yunus. 2010. *Makassar Container Terminal. PT. Pelindo IV (Persero) Terminal Petikemas Makassar: Pro Fajar-Jakarta*.
- Ismanto, Kuart. 2009. *Manajemen Syari'ah Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Istijanto, Oei. 2010. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Jogiyanto, H, M. 2008. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*, Yogyakarta: BPFE- UG.
- Krajewski, J. Lee and P. R. Larry. 2006. *Operations Management Strategy and Analysis*, Fifth Edition, Addison-Wesley Publishing Company Inc.
- Nasution, M N. 2010. *Manajemen Mutu Terpadu (TQM)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Onong, Uchjana Effendi. 2009. *Human Relation dan Public Relation*. Bandung: Mandar Maju.
- Prabowo, Ovi Setya. 2008. *Analisis Pengaruh Human Relation, Kondisi Fisik Lingkungan Kerja, Dan Leadership Terhadap Etos Kerja Karyawan Kantor Pendapatan Daerah Di Pati*.
- Puspita, Ridha Y. 2012. *Pengaruh Human Relation Terhadap Kinerja Tentor Studi Pada Bimbingan dan Konsultasi Belajar Nurul Fikri Cabang Bandar Lampung*.
- Samsudin, Sadili. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ke-1. Bandung: Pustaka Setia.
- Sallis, Edward. 2011. *Total Quality Management in Education*. Jogjakarta: Ircisod.

- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siagian, Sondang P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Simanjuntak, Payaman J. 2006. *Produktivitas Kerja Pengertian dan Ruang Lingkupnya*. Jakarta: Prisma.
- Sinungan, M. 2005. *Produktivitas Apa dan Bagaimana*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sulhulaepa. 2019. *Pengaruh Human Relation dan Total Quality Management Terhadap Produktivitas Kerja karyawan pada PT. Pelindo IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas Makassar*. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2007. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wiratna, V. 2014. *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta. Pustaka Baru Press.