

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, M. F. (2015). PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN MELALUI PELATIHAN dan PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA di PT. ASTRA INTERNATIONAL Tbk.-HONDA YOGYAKARTA TUGAS. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 9. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Abidin, Y. (2012). *Pembelajaran Bahasa Berbasis Pendidikan Karakter*.
- Byrd, R. E. (2011). *Mantra Paling Ampuh untuk Melejitkan Karier!* (Issue). Tangga Pustaka.
- Dessler, G. (2011). *Human resource management*. Pearson Education.
- Eko Hariyanto, R. P., & Bawono, dan I. R. (2011). Desain Pelatihan, Dukungan Organisasional, Dukungan Supervisor Dan Self Efficacy. *Siasat Bisnis*, 15, 213–227.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Issue 1). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23 up date PLS regresi: Vol. VII*.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate IBM SPSS 23*.
- Husien, N. M., & Hady, A. (2012). *Pengaruh Lingkungan Kerja dan Karakteristik Individu terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Melati di Kecamatan*

- Banjarmasin*. 13(April), 35–44.
- Jamaludin. (2012). *Meningkatkan Dukungan Atasan melalui Pengembangan Komunikasi untuk Memperbaiki Transfer of Training pada Instansi Pemerintah X*. 1–67.
- Karno, & Laksmono, I. R. A. B. S. (2017). Studi Pada Puskesmas Kecamatan Kedawung. *Analisis Pengaruh Faktor Organisasi Dan Faktor Individu Terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas Studi Pada Puskesmas Kecamatan Kedawung Kabupaten Sragen - Provinsi Jawa Tengah, April*, 34–47.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Rajawali Pers.
- Kaswan. (2011). *Pelatihan dan Pengembangan: Untuk Meningkatkan Kinerja SDM*. Alfabeta.
- Kraiger, K. (2014). Antecedents and Outcomes of Workplace Incivility. *Computational Complexity*, 2(1), 1–9. <https://doi.org/10.1002/hrdq>
- Lehmann-Willenbrock, N., & Kauffeld, S. (2012). Meetings matter: Effects of team meetings on team and organizational success. *Small Group Research*, 43(2), 130–158. <https://doi.org/10.1177/1046496411429599>
- Mangkunegara. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Maulana, R. I. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja, Self Efficacy, dan Karakteristik Peserta Pelatihan terhadap Transfer Pelatihan pada Karyawan PT. Sinarmas Land. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 1(1), 157–175.
- Maung, K. M., & Chemsripong, S. (2014). The impact of feedback on transfer of

- training in manufacturing firms of Myanmar. *International Business Management*, 8(6), 357–360.
- Na-nan, K., Chaiprasit, K., & Pukkeeree, P. (2017). Influences of workplace environment factors on employees' training transfer. *Industrial and Commercial Training*, 49(6), 303–314. <https://doi.org/10.1108/ICT-02-2017-0010>
- Nijman, D. J. J. M., Nijhof, W. J., Wognum, A. A. M., & Veldkamp, B. P. (2006). Exploring differential effects of supervisor support on transfer of training. *Journal of European Industrial Training*, 30(7), 529–549. <https://doi.org/10.1108/03090590610704394>
- Nischithaa, P., & Rao, M. V. A. L. N. (2014). *THE IMPORTANCE OF TRAINING AND DEVELOPMENT PROGRAMMES IN HOTEL INDUSTRY*. <https://doi.org/10.1177/026921558700100403>
- Parasuraman, A. (2002). *Service Quality Delivery Through Web Sites : A Critical Review of Extant Knowledge*. 30(4), 362–375. <https://doi.org/10.1177/009207002236911>
- Pasolong, H. (2015). *Kepemimpinan Birokrasi*. Alfabeta.
- Rhamayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu.
- Rivai, V., & Mulyadi, D. (2011). *Kepemimpinan dan perilaku organisasi* (Vol. 1, Issue 1). Rajawali Pers. <http://amity.edu/UserFiles/admaa/249Paper 8.pdf>
- Santoso, S. (2016). *Panduan Lengkap SPSS Versi 23*. Elex Media Komputindo.
- Saraswati, A. B., Hamid, D., & Topowijono. (2015). kualitas pelayanan (studi pada karyawan Eco Green Park , Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*,

31(1), 91–97.

Sariyathi, N. K., & Gita, I. G. A. A. R. (2016). *KARAKTERISTIK PESERTA PELATIHAN TERHADAP TRANSFER PELATIHAN PADA KARYAWAN PT . INDONESIA POWER I* Gusti Ayu Agung Aspirila Rona Gita I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali , Indonesia

Investasi yang sangat penting bagi suatu organ. 5(7), 4602–4629.

Shen, J., & Tang, C. (2018). How does training improve customer service quality?

The roles of transfer of training and job satisfaction. *European Management Journal*, 36(6), 708–716. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2018.02.002>

Sihombing, E. P., Sendow, G. M., Uhing, Y., Manajemen, J., Sam, U., & Manado, R. (2018). Pengaruh Karakteristik Individu Karakteristik Pekerjaan Dan Self Efficacy Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Pln (Persero) Rayon Manado Selatan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4), 2858–2867. <https://doi.org/10.35794/emba.v6i4.21168>

Soewadji, J. (2014). *Pengantar metodologi penelitian* (Issue 1). Mitra Wacana Media.

Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta.

Sujarweni, W. (2015). *SPSS untuk penelitian*. Pustaka Baru Press.

Swasto, B. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. UB Press.

- Thoha, M. (2012). *Kepemimpinan Dalam Manajemen*.
- Timothy, T. B., & Kevin, J. F. (2005). Transfer of training: A review and directions for future research. *Personnel Psychology*, 41(1), 63–105.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran strategik*.
- Vika Nafidatul Jannah. (2018). *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Fasilitas, Dan Pelatihan Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Di Kspps Mui Jatim Se-Gresik. Skripsi tidak dipublikasikan . 2018*.
- Wiratna Sujarweni, V. (2014). *METODOLOGI PENELITIAN* (Issue 4). Pustaka Baru Press.
- Zumrah, A. R. (2015). The effect of perceived organizational support on the transfer of training outcomes to the workplace. *The Eletronic Library*, 1. <https://doi.org/10.1108/EJTD-09-2014-0066>

