View metadata, citation and similar papers at core.ac.uk
brought to you by CORE
provided by Online Journal Systems UNPAM (Universitas Pamulang)

JURNAL EKONOMI EFEKTIF

ISSN : 2622 – 8882, E-ISSN : 2622-9935
Jurnal Ekonomi Efektif, Vol. 2, No. 3, Juni 2020
@Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pamulang

PENGARUH KEDISIPLINAN DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA RESTORAN MC DONALD PONDOK CABE-TANGERANG SELATAN

Theobaldus Boro Tura[1*], Sudiarto[2]
Universitas Pamulang
dosen00660@unpam.ac.id*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kedisiplinan dan Budaya Organisasi terhadap kinerja karyawan pada Mc Donald's Cabang Pondok Cabe-Tangerang Selatan. Metode yang digunakan adalah *explanatory research* dengan teknik analisis menggunakan analisis statistik dengan pengujian regresi, korelasi, determinasi dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini Kedisiplinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 46,5%, uji hipotesis diperoleh t hitung > t tabel atau (6,598 > 2,009). Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 38,1%, uji hipotesis diperoleh t hitung > t tabel atau (5,542 > 2,009). Kedisiplinan dan Budaya Organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan persamaan regresi Y = 8,509 + 0,432X1 + 0,363X2 dan kontribusi pengaruh sebesar 58,9%, uji hipotesis diperoleh F hitung > F tabel atau (35,058 > 2,790).

Kata Kunci : Kedisplinan Budaya Organisasi Kinerja Karyawan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Discipline and Organizational Culture on employee performance at Mc Donald's Pondok Cabe Branch, South Tangerang. The method used is explanatory research with analytical techniques using statistical analysis with regression testing, correlation, determination and hypothesis testing. The results of this study Discipline has a significant effect on employee performance by 46.5%, the hypothesis test obtained t count> t table or (6.598> 2.009). Organizational Culture has a significant effect on employee performance by 38.1%, the hypothesis test obtained t count> t table or (5.542> 2.009). Organizational Discipline and Culture simultaneously have a significant effect on employee performance with a regression equation Y = 8,509 + 0,432X1 + 0,363X2 and an influence contribution of 58,9%, hypothesis test is obtained F count> F table or (35,058> 2,790)

Keywords: Discipline, Organizational Culture, Employee Performance

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. (Hasibuan, 2017: 9). Sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Pelaku dan sifatnya dilakukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya.(Hasibuan, 2017:244). Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.(Mangkunegara, 2015:2).

Berdasarkan hasil survey di Restoran Mc Donald's Cabang Pondok Cabe-Tangerang Selatan, banyak karyawan yang kurang tanggap dan peduli terhadap keinginan customer, terlihat dari hal sederhana sebagian sikap karyawan yang jarang senyum dan bersikap ramah, sehingga terlihat budaya organisasinya yang belum kondusif.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Mangkunegara, 2015:18). Kinerja merupakan keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atas suatu profesi dalam waktu tertentu. Kinerja sumber daya manusia mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kemampuan dan kemajuan organisasi. Upaya meningkatkan kinerja sumber daya manusia sangatlah penting bagi suatu organisasi, karena bagaimanapun manusia merupakan unsur yang sangat penting bagi suatu organisasi. Pada Restoran Mc Donald's Cabang Pondok Cabe - Tangerang Selatan, karyawan yang saat ini bekerja sudah melalui proses seleksi dan telah mempunyai berbagai kemampuan dalam menyelesaikan tugasnya. Disiplin yang baik akan meningkatkan kinerja karyawannya. Tingginya tingkat absensi karyawan seperti keterlambatan karyawan juga masih tergolong tinggi. Permasalahan tersebut disebabkan masih rendahnya kedisiplinan karyawan pada Restoran Mc Donald's Cabang Pondok Cabe-Tangerang Selatan antara lain, kurang disiplin karyawan saat masuk kerja. Masih banyaknya karyawan yang datang erlambat, kurang bekerja dengan penuh kreatif dan inisiatif.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: *"Pengaruh Kedisiplinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Restoran Mc Donald's Cabang Pondok Cabe - Tangerang Selatan ".*

B. Perumusan Permasalahan Penelitian

1. Adakah pengaruh secara parsial antara Kedisiplinan terhadap kinerja karyawan pada Mc Donald's Cabang Pondok Cabe-Tangerang Selatan?
2. Adakah pengaruh secara parsial antara Budaya Organisasi terhadap kinerja karyawan pada Mc Donald's Cabang Pondok Cabe-Tangerang Selatan?
3. Adakah pengaruh secara simultan antara Kedisiplinan dan Budaya Organisasi terhadap kinerja karyawan pada Mc Donald's Cabang Pondok Cabe-Tangerang Selatan?

C. Manfaat Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara Kedisiplinan terhadap kinerja karyawan pada Mc Donald's Cabang Pondok Cabe-Tangerang Selatan.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara Budaya Organisasi terhadap kinerja karyawan pada Mc Donald's Cabang Pondok Cabe-Tangerang Selatan.

3. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara Kedisiplinan dan Budaya Organisasi terhadap kinerja karyawan pada Mc Donald's Cabang Pondok Cabe-Tangerang Selatan

II. METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 52 responden Mc Donald's Cabang Pondok Cabe-Tangerang Selatan. Teknik pengambilan sampling dalam penelitian ini adalah samplel jenuh, dimana semua anggota populasi dijasikan sebagai sampel. Dengan demikian sampel dalam penelitian ini berjumlah 52 responden. Jenis penelitian yang dipakai adalah asosiatif, dimana tujuannya adalah untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat baik parsial maupun simultan. Dalam menganalisis data digunakan uji instrumen, uji asumsi klasik, regresi, koefisien determinasi dan uji hipotesis.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Analisis Deskriptif

Pada pengujian ini digunakan untuk mengetahui skor minimum dan maksimum, mean score dan standar deviasi dari masing-masing variabel. Adapun hasilnya sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Analisis Descriptive Statistics

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kedisiplinan (X1)	52	31	48	38.33	4.237
Budaya Organisasi (X2)	52	30	48	38.38	3.881
Kinerja Karyawan (Y)	52	32	47	39.02	3.600
Valid N (listwise)	52				

Kedisiplinan diperoleh *varians* minimum sebesar 31 dan *varians maximum* 48 dengan *mean score* sebesar 3,83 dengan standar deviasi 4,237.

Budaya Organisasi diperoleh *varians* minimum sebesar 30 dan *varians maximum* 48 dengan *mean score* sebesar 3,83 dengan standar deviasi 3,881. Kinerja karyawan diperoleh *varians* minimum sebesar 32 dan *varians maximum* 47 dengan *mean score* sebesar 3,90 dengan standar deviasi 3,600.

1. Analisis Verifikatif.

Pada analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun hasil pengujian sebagai berikut:

a. Analisis Regresi Linier Sederhana dan Berganda

Uji regresi ini dimaksudkan untuk mengetahui perubahan variabel dependen jika variabel independen mengalami perubahan. Adapun hasil pengujiannya sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Pengujian Regresi Linier Sederhana Variabel Kedisiplinan (X1)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	16.801	3.388		4.960	.000
	Kedisiplinan (X1)	.580	.088	.682	6.598	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan (Y)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, diperoleh persamaan regresi Y = 16,801 + 0,580X1. Dari persamaan tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1) Konstanta sebesar 16,801 diartikan jika Kedisiplinan tidak ada, sementara variabel lain konstan, maka telah terdapat nilai kinerja karyawan sebesar 16,801 point.
2) Koefisien regresi Kedisiplinan sebesar 0,580, angka ini positif artinya setiap ada peningkatan Kedisiplinan sebesar 0,580 maka kinerja karyawan juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,580 point.

Tabel 3. Hasil Pengujian Regresi Linier Sederhana Variabel Budaya Organisasi (X2)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	17.056	3.983		4.283	.000
	Budaya Organisasi (X2)	.572	.103	.617	5.542	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan (Y)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, diperoleh persamaan regresi Y = 17,506 + 0,572X2. Dari persamaan tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1) Konstanta sebesar 17,506 diartikan jika Budaya Organisasi tidak ada, sementara variabel lain konstan, maka telah terdapat nilai kinerja karyawan sebesar 17,506 point.
2) Koefisien regresi Budaya Organisasi sebesar 0,572, angka ini positif artinya setiap ada peningkatan Budaya Organisasi sebesar 0,572 maka kinerja karyawan juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,572 point.

Tabel 4. Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	8.509	3.701		2.299	.026
	Kedisiplinan (X1)	.432	.087	.509	4.978	.000
	Budaya Organisasi (X2)	.363	.095	.392	3.831	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan (Y)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, diperoleh persamaan regresi Y = 8,509 + 0,432X1 + 0,363X2. Dari persamaan tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1) Konstanta sebesar 8,509 diartikan jika Kedisiplinan dan Budaya Organisasi tidak ada, maka telah terdapat nilai kinerja karyawan sebesar 8,509 point.
2) Koefisien regresi Kedisiplinan sebesar 0,432, angka ini positif artinya setiap ada peningkatan Kedisiplinan sebesar 0,432 maka kinerja karyawan juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,432 point.
3) Koefisien regresi Budaya Organisasi sebesar 0,363, angka ini positif artinya setiap ada peningkatan Budaya Organisasi sebesar 0,363 maka kinerja karyawan juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,363 point.

b. Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi dimaksudkan untuk mengetahui tingkt kekuatan hubungan dari variabel independen terhadap variabel dependen baik secara parsial maupun simultan. Adapun hasil pengujian sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Pengujian Koefisien Korelasi Kedisiplinan Terhadap Kinerja Karyawan.

Correlations[b]

		Kedisiplinan (X1)	Kinerja Karyawan (Y)
Kedisiplinan (X1)	Pearson Correlation	1	.682**
	Sig. (2-tailed)		.000
Kinerja Karyawan (Y)	Pearson Correlation	.682**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b. Listwise N=86

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai korelasi sebesar 0,682 artinya Kedisiplinan memiliki hubungan yang kuat terhadap kinerja karyawan.

Tabel 6. Hasil Pengujian Koefisien Korelasi Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan.

Correlations[b]

		Budaya Organisasi (X2)	Kinerja Karyawan (Y)
Budaya Organisasi (X2)	Pearson Correlation	1	.617**
	Sig. (2-tailed)		.000
Kinerja Karyawan (Y)	Pearson Correlation	.617**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b. Listwise N=86

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai korelasi sebesar 0,617 artinya Budaya Organisasi memiliki hubungan yang kuat terhadap kinerja karyawan.

Tabel 7. Hasil Pengujian Koefisien Korelasi Kedisiplinan dan Budaya Organisasi secara simultan Terhadap Kinerja Karyawan.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.767[a]	.589	.572	2.356

a. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi (X2), Kedisiplinan (X1)

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai korelasi sebesar 0,767 artinya Kedisiplinan dan Budaya Organisasi secara simultan memiliki hubungan yang kuat terhadap kinerja karyawan.

c. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi dimaksudkan untuk mengetahui besarnya persentase pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen baik secara parsial maupun simultan. Adapun hasil pengujian sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Kedisiplinan Terhadap Kinerja Karyawan.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.682[a]	.465	.455	2.658

a. Predictors: (Constant), Kedisiplinan (X1)

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai determinasi sebesar 0,465 artinya Kedisiplinan memiliki kontribusi pengaruh sebesar 46,5% terhadap kinerja karyawan.

Tabel 9. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.617[a]	.381	.368	2.862

a. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi (X2)

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai determinasi sebesar 0,381 artinya Budaya Organisasi memiliki kontribusi pengaruh sebesar 38,1% terhadap kinerja karyawan.

Tabel 10. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Kedisiplinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.767[a]	.589	.572	2.356

a. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi (X2), Kedisiplinan (X1)

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai determinasi sebesar 0,589 artinya Kedisiplinan dan Budaya Organisasi secara simultan memiliki kontribusi pengaruh sebesar 58,9% terhadap kinerja karyawan, sedangkan sisanya sebesar 41,1% dipengaruhi faktor lain.

d. Uji Hipotesis

Uji hipotesis Parsial (Uji t)

Pengujian hipotesis dengan uji t digunakan untuk mengetahui hipotesis parsial mana yang diterima.

Hipotesis pertama: Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kedisiplinan terhadap kinerja karyawan.

Tabel 11. Hasil Uji Hipotesis Kedisiplinan Terhadap Kinerja Karyawan.

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	16.801	3.388		4.960	.000
	Kedisiplinan (X1)	.580	.088	.682	6.598	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan (Y)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, diperoleh nilai t hitung > t tabel atau (6,598 > 2,009), dengan demikian hipotesis pertama yang diajukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan atara Kedisiplinan terhadap kinerja karyawan diterima.

Tabel 12. Hasil Uji Hipotesis Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan.

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	17.056	3.983		4.283	.000
	Budaya Organisasi (X2)	.572	.103	.617	5.542	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan (Y)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, diperoleh nilai t hitung > t tabel atau (5,542 > 2,009), dengan demikian hipotesis kedua yang diajukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan atara Budaya Organisasi terhadap kinerja karyawan diterima.

Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Pengujian hipotesis dengan uji F digunakan untuk mengetahui hipotesis simultan yang mana yang diterima.

Hipotesis ketiga Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kedisiplinan dan Budaya Organisasi terhadap kinerja karyawan.

Tabel 13. Hasil Uji Hipotesis Kedisiplinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan.

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	389.078	2	194.539	35.058	.000[b]
	Residual	271.903	49	5.549		
	Total	660.981	51			

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, diperoleh nilai F hitung > F tabel atau (35,058 > 2,790), dengan demikian hipotesis ketiga yang diajukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan atara Kedisiplinan dan Budaya Organisasi terhadap kinerja karyawan diterima.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Kedisiplinan Terhadap Kinerja Karyawan

Kedisiplinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan diperoleh persamaan regresi Y = 16,801 + 0,580X1, nilai korelasi sebesar 0,682 atau memiliki hubungan yang kuat dengan kontribusi pengaruh sebesar 46,5%. Pengujian hipotesis diperoleh nilai t hitung > t tabel atau (6,598 > 2,009). Dengan demikian hipotesis pertama yang diajukan bahwa terdapat berpengaruh signifikan antara Kedisiplinan terhadap kinerja karyawan diterima.

2. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan

Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan diperoleh persamaan regresi Y = 17,506 + 0,572X2, nilai korelasi sebesar 0,617 atau memiliki hubungan yang kuat dengan kontribusi pengaruh sebesar 38,1%. Pengujian hipotesis diperoleh nilai t hitung > t tabel atau (5,542 > 2,009). Dengan demikian hipotesis kedua yang diajukan bahwa terdapat berpengaruh signifikan antara Budaya Organisasi terhadap kinerja karyawan diterima.

3. Pengaruh Kedisiplinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan

Kedisiplinan dan Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan diperoleh persamaan regresi Y = 8,509 + 0,432X1 + 0,363X2, nilai korelasi sebesar

0,767 atau memiliki hubungan yang kuat dengan kontribusi pengaruh sebesar 58,9% sedangkan sisanya sebesar 41,1% dipengaruhi faktor lain. Pengujian hipotesis diperoleh nilai F hitung > F tabel atau (35,058 > 2,790). Dengan demikian hipotesis ketiga yang diajukan bahwa terdapat berpengaruh signifikan antara Kedisiplinan dan Budaya Organisasi terhadap kinerja karyawan diterima.

IV. PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kedisiplinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan kontribusi pengaruh sebesar 46,5%. Uji hipotesis diperoleh nilai t hitung > t tabel atau (6,598 > 2,009).
2. Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan kontribusi pengaruh sebesar 38,1%. Uji hipotesis diperoleh nilai t hitung > t tabel atau (5,542 > 2,009).
3. Kedisiplinan dan Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan kontribusi pengaruh sebesar 58,9% sedangkan sisanya sebesar 41,1% dipengaruhi faktor lain. Uji hipotesis diperoleh nilai F hitung > F tabel atau (35,058 > 2,790.

B. Saran

Variabel keKedisiplinanan, diperoleh rata-rata *score* sebesar 3,83, hal ini masih dapat ditingkatkan dengan cara perusahaan harus dapat menerapkan peraturan tanpa tebang pilih, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, sekaligus meng-upgrade skill karyawan sehingga mereka semakin terBudaya Organisasi untuk meningkatkan keKedisiplinanan dan kinerja mereka.

Variabel budaya organisasi, diperoleh rata-rata *score* sebesar 3,84, hal ini masih dapat ditingkatkan dengan cara perusahaan harus dapat mengoptimalkan karyawan agar menjadi *leader* memberi peranan penting dalam membentuk budaya kerja pada organisasi. menambahkan rasa kepemilikan dan menaikkan loyalitas karyawan dalam perusahaan, memperkuat nilai organisasi sebagai mekanisme untuk mengontrol perilaku di dalam lingkungan kerja.

Variabel kinerja karyawan, diperoleh rata-rata *score* sebesar 3,90, hal ini masih dapat ditingkatkan dengan cara mesti ada peran langsung ke ikut sertaan dalam manajemen untuk bisa mengkontrol dan memberikan teknik cara agar bagaimana bisa terjaminnya mutu dan kualitas sehingga karyawan bisa dengan mudah bekerja tanpa ada rasa terbebenani dan hubungan antara pihak manajemen dengan bawahan semakin kuat.

V. DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchari. 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta

Azwar, Saifudin. 2015.*"Sikap Manusia, Teori dan Pengukuranya"*. Jakarta Pustaka Pelajar.

Fandy Tjiptono. 2012 *"Service Management Mewujudkan Layanan Prima"*.

Ghozali, Imam. (2015). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program*.IBM SPSS 23. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Griffin, 2010. *Buku Saku Keterampilan dan Prosedur Dasar*. Edisi 5, Jakarta: EGC

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2011. *Manajemen Pemasaran* , Edisi 13 Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa : Bob Sabran, Erlangga, Jakarta

Lukiastuti, Fitri, et.al (2020). The Influence of Entrepreneur's Personal Characteristics on SMES Performance Mediated by Entrepreneurial Orientation. International Journal of Psychosocial Rehabilitation. Volume 24 - Issue 8

Lupiyoadi, Hamdani. 2012.*"Manajemen Pemasaran Jasa".* Salemba Empat, Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat. 2012. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit : Salemba Empat.Jakarta: penerbit Erlangga.

Robbins, Stephen P. Dan Coulter, Mary. 2010. Manajemen Edisi Kesepuluh.

Rozi, A., & Sunarsi, D. (2020). The Influence of Motivation and Work Experience on Employee Performance at PT. Yamaha Saka Motor in South Tangerang. Jurnal Office, 5(2), 65-74.

Sobarna, A., Hambali, S., Sutiswo, S., & Sunarsi, D. (2020). The influence learning used ABC run exercise on the sprint capabilities. Jurnal Konseling dan Pendidikan, 8(2), 67-71.

Sudarsono, A., & Sunarsi, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Varian Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Laboratorium Klinik Kimia Farma-Bintaro. Value: Jurnal Manajemen dan Akuntansi, 15(1), 16-26.

Sugiyono. 2016 *"Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&G".* Cetakan ke-23 CV. Alfabeta Bandung.

Sunarsi, D. (2018). Pengembangan Sumber Daya Manusia Strategik & Karakterisrik Sistem Pendukungnya : Sebuah Tinjauan. Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi), 2(3), 178 - 194.