

**PENGARUH PELATIHAN KERJA, KOMPENSASI FINANSIAL SERTA DISIPLIN
KERJA PADA KINERJA PEGAWAI DI PT. BAYU JAYA KUSUMA BALI**

***THE EFFECT OF WORK TRAINING, FINANCIAL COMPENSATION AND WORK
DISCIPLINE ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT PT. BAYU JAYA KUSUMA BALI***

**Anak Agung Ngurah Restu Gautama¹, A.A.N Oka Suryadinatha Gorda², I Made Mai
Noval³, Rai Puspa Sugianti⁴**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Satya Dharma^{1,3,4},
Universitas Pendidikan Nasional (UNDIKNAS)²

gautamarestu@gmail.com¹, okagorda@gmail.com², madenoval17@gmail.com³,
raipuspa0850@gmail.com⁴,

ABSTRACT

The purpose of this research is to gather information related to the contribution of job training, financial compensation, and work discipline to employee performance at PT. Bayu Jaya Kusuma Bali. The sample in this study were 54 samples. The analysis technique in this study used multiple linear regression analysis, classical assumption test, t test, f test and determination analysis. This study obtained the results of H1 obtaining a t value of 4,670 with a p-value of 0.000 <math>\alpha = 0.05</math>, which identified a significant positive effect related to job training variables on employee performance. . H2 obtained a t value of 4,404 and a p-value of 0.000 <math>\alpha = 0.05</math>, which indicates that there is a significant positive effect of financial compensation on employee performance. H3 has a t-value of 3,197 and a p-value of 0.002 <math>\alpha = 0.05</math>, which indicates a positive and significant effect of the work discipline variable on employee performance. H4 has an F value of 70,708 and a p-value of 0.000 <math>\alpha = 0.05</math>, which identifies a positive and significant effect between job training, work compensation, work discipline on employee performance.

Keywords: Job Training, Financial Compensation, Work Discipline, Employee Performance

ABSTRAK

Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk menggali informasi terkait kontribusi dari pelatihan kerja, kompensasi finansial, serta disiplin kerja pada kinerja pegawai di PT. Bayu Jaya Kusuma Bali. Sampel pada penelitian ini sebanyak 54 sampel. Teknik analisis pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik, uji t, uji f serta analisis determinasi. Penelitian ini memperoleh hasil H1 memperoleh nilai t sebanyak 4.670 dengan $p\text{-value } 0,000 < \alpha = 0,05$, yang mengidentifikasi adanya pengaruh positif yang signifikan terkait variabel pelatihan kerja pada kinerja pegawai. H2 memperoleh nilai t sebanyak 4.404 dan $p\text{-value } 0,000 < \alpha = 0,05$, yang menunjukkan terdapatnya pengaruh positif yang signifikan dari kompensasi finansial pada kinerja pegawai. H3 memiliki nilai t sebanyak 3.197 dan $p\text{-value } 0,002 < \alpha = 0,05$, yang menunjukkan adanya pengaruh positif serta signifikan dari variabel disiplin kerja pada kinerja pegawai. H4 memiliki nilai F sebesar 70.708 dan $p\text{-value } 0,000 < \alpha = 0,05$, yang mengidentifikasi terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pelatihan kerja, kompensasi kerja, disiplin kerja pada kinerja pegawai.

Kata Kunci : Pelatihan Kerja, Kompensasi Finansial, Disiplin Kerja, Kinerja Pegawai

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia saat ini menghadapkan perusahaan atau organisasi pada kondisi persaingan pasar serta tantangan yang begitu kompleks serta kompetitif, baik secara internal organisasi maupun eksternal dari organisasi tersebut. Tantangan secara internal yang dihadapi oleh perusahaan yaitu terkait tuntutan perubahan agar mampu meningkatkan kualitas kinerja secara individu maupun secara kelompok. Tantangan eksternal dari organisasi atau perusahaan itu sendiri meliputi perkembangan dari pengetahuan serta teknologi, sampai meningkatnya tuntutan kualitas dari pelanggan. Upaya dalam menjaga eksistensinya, tentu memerlukan kemampuan secara *capability internal* yaitu *built-in flexible*, yang terpenting pada SDM yang mempunyai kompetensi atau kompeten dan diimbangi oleh pegawai yang memiliki motivasi yang tinggi.

SDM pada dasarnya mempunyai peranan yang signifikan untuk menciptakan sebuah kelompok. Dimana HR atau *Human Resource* merupakan faktor penting dalam keefektifan berjalannya aktivitas di sebuah organisasi. Keberhasilan dari kinerja individu maupun kelompok dalam melaksanakan pekerjaan dipengaruhi oleh kemampuan pengetahuan atau intelektual, *Internal built-in flexible* memiliki arti yaitu dalam membangun internal Perusahaan perlu mengamati SDM atau sumber daya manusia sebagai instrumen kunci guna meraih tujuan utama dari organisasi tersebut. Seperti yang disampaikan oleh (HASIBUAN, 2012) yang menyatakan bahwa pegawai ialah asset penting didalam perusahaan, yang memiliki peran sebagai perencanaan serta pelaku aktif atas setiap aktivitas yang dijalankan oleh perusahaan tersebut.

Perseroan Terbatas Bayu Jaya Kusuma Bali ialah organisasi yang bertempat di Jl. Raya Denpasar Bedugul. Banjar Baleran, Kab Badung. Organisasi tersebut memiliki aktivitas bisnis pada sektor penjualan, seperti halnya cengkeh,

kopi, vanili maupun beras, dimana Perusahaan ini melakukan aktivitas bisnisnya selama tiga tahun. Pegawai yang dimiliki oleh Bayu Jaya Kusuma Bali memiliki pegawai berjumlah 117 pegawai. Pegawai pada bagian produksi di pecah menjadi 5 posisi yaitu (1) bendahara sebanyak satu pegawai, (2) pengadaan sebanyak empat pegawai, (3) administrasi sebanyak dua pegawai, (4) kasir sebanyak dua pegawai, (5) prosesing sebanyak 108 pegawai. Sebelum melakukan pemasaran produk, Perusahaan ini melakukan pengolahan hasil bumi, dimana produk tersebut didistribusikan ke wilayah Jawa. Bahan baku yang mampu di sediakan setiap bulannya mencapai 39 ton serta adanya rencana untuk meningkatkan bahan baku yang dihasilkan pada tahun 2022 menjadi 476 ton, serta setiap harinya di targetkan sebanyak 1400 kilogram bahan baku, baik dari kopi, cengkeh, vanili dan beras. Berdasarkan atas target yang ditetapkan oleh PT Bayu Jaya Kusuma Bali menunjukkan belum tercapainya target yang telah disepakati, hal ini bisa ditinjau pada Tabel berikut ini:

Tabel 1.1
Target dan Realisasi Pembelian Hasil Bumi PT. Bayu Jaya Kusuma Bali Pada Tahun 2020, 2021 2022

Unit Kerja	Tahun	Standar Kinerja (Ton)	Capaian (Ton)	Kategori
Pengemasan	2020	85	90	Tercapai
	2021	85	93	Tercapai
	2022	85	76	Tidak
Penjualan	2020	85	78	Tidak
	2021	85	89	Tercapai
	2022	85	71	Tidak

Sumber: Data PT. Bayu Jaya Kusuma Bali

Berdasarkan dari tabel 1.1, dimana peneliti mengambil data 3 tahun terakhir, dan berdasarkan dari data tersebut menunjukkan pada tahun 2020 dan 2022 PT Bayu Jaya Kusuma Bali belum mencapai target yang ditetapkan. Karena belum tercapainya target yang ditetapkan, maka

diperlukan perbaikan atas kerjanya. Perbaikan kinerja perlu dilakukan sebab terdapatnya kesenjangan antar prestasi kerja yang ditetapkan dengan realisasinya. Dengan adanya perbaikan kinerja, setidaknya hal ini mampu menstimulus agar tercapainya tujuan utama dari perusahaan serta berdampak terhadap keberlanjutan atau sustainability dari perusahaan tersebut (Polman, 2017).

Ditinjau dari hasil observasi awal yang dilakukan peneliti dengan menggunakan metode wawancara kepada 3 pegawai yang berbeda pada bagian administrasi serta 2 pegawai pada bagian prosesing di PT Bayu Jaya Kusuma Bali, dari hasil observasi, peneliti menemukan terdapatnya faktor-faktor yang bisa berpengaruh pada kinerja pegawai. Yaitu pada bidang pelatihan pegawai yang belum kompleks dan spesifik, keterampilan kerja yang belum memadai serta kondisi kerja yang dapat dikatakan kurang kondusif, serta terdapat belum maksimalnya pelatihan yang diberikan berdasarkan jabatan yang diampu oleh pegawai di Perusahaan tersebut, dan hal ini dapat ditinjau berdasarkan data table berikut ini

Tabel 1.2
Data Pelatihan Berdasarkan Jabatan
Pegawai pada PT Bayu Jaya
Kusuma Bali

Jabatan	Tingkat Pendidikan					Jmh	Pelatihan
	S1	D3	SMA	SMP	SD		
Bendahara	-	-	1	-	-	1	Belum
Pengadaan	1	2	1	-	-	4	Belum
Admin	-	3	-	-	-	3	Belum
Kasir	-	1	1	-	-	2	Belum
Prosesing	-	-	46	33	4	83	Belum
Penjualan	-	4	20	-	-	24	Belum

Berdasarkan pada tabel 1.2, dimana masih minimnya pemberian pelatihan terhadap pegawai, dimana hal ini mampu berpengaruh terhadap kinerja perusahaan, hal tersebut diperkuat berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang bernama Ibu Luh De, dimana berdasarkan hasil wawancara dengan informan,

informan menyampaikan bahwa beliau sebagai admin kurang memahami tentang IT, serta kurang memahami penerapan

81% pegawai memperoleh gaji di aplikasi yang ada di PT Bayu Jaya Kusuma Bali sebab belum maksimalnya pelatihan yang diberikan.

Menurut (Gustiana et al., 2022) menyatakan pelatihan ialah suatu bentuk upaya untuk memaksimalkan mutu SDM pada bidang pekerjaannya. Pegawai yang baru ataupun pegawai lama tetap memerlukan pelatihan, karena tidak menutup kemungkinan terdapatnya perubahan tuntutan pekerjaan yang diakibatkan oleh perubahan strategi, lingkungan kerja dan yang lainnya.

Ditinjau dari hasil observasi awal, dimana peneliti tidak hanya melaksanakan wawancara saja, peneliti juga melaksanakan penyebaran kuesioner pada 10 pegawai pada PT Bayu Jaya Kusuma, berdasarkan hasil penyebaran kuesioner peneliti menemukan faktor-faktor yang berkontribusi dalam pembentukan kinerja pegawai, faktor itu ialah faktor kompensasi *finansial*. Pada bidang kompensasi, pegawai merasakan adanya ketidaksesuaian dari apa yang diterima dengan harapannya. Tidak hanya itu, pemicu menurunnya kinerja pegawai juga disebabkan oleh gaji kurang sesuai, tempat istirahat yang kurang memadai, kenyamanan kerja, peningkatan jabatan serta jam istirahat yang kurang. Terkait kompensasi yang diperoleh oleh pegawai pada perusahaan Bayu Jaya Kusuma Bali berbeda satu sama lainnya yaitu : (1) Pegawai yang sudah lama memperoleh kompensasi sebesar Rp. 3.450.000, (2) Pegawai baru dengan waktu kerja terhitung beberapa bulan memperoleh kompensasi sebesar Rp. 2.850.000, (3) Pegawai baru mulai bekerja memperoleh kompensasi sebesar Rp. 2.250.000, apabila ditinjau dari UMK Kabupaten Badung tahun 2022 memiliki UMK sebesar Rp. 3.163.837, dari data tersebut maka dapat di Analisa bahwa sebanyakbawah UMK Badung.

Tidak hanya itu, ditinjau dari observasi

langsung dilapangan, pada pelaksanaan aspek disiplin, peneliti memperoleh hasil masih ditemukannya pegawai yang tidak memanfaatkan waktu sebaik mungkin. Dengan adanya pegawai yang telat datang untuk bekerja, yang seharusnya jam mulai bekerja jam 08.00 wita, akan tetapi ada beberapa pegawai yang hadir pukul 09.00 wita, dan waktu istirahat jam 13.00-14.00 wita, akan tetapi masih adanya beberapa pegawai selesai jam istirahat dan kembali kantor pukul 15.00 wita.

Disiplin kerja pegawai di PT Bayu Jaya Kusuma Bali bisa dikatakan kurang didiplin, apabila ditinjau dari tingkat kehadiran, dimana disiplin kerja pegawai belum optimal yang disebabkan oleh terdapatnya pegawai yang sering datang untuk bekerja dan tingkat kehadiran pegawai setiap bulannya belum mencapai 100%.

Ketidak hadirannya pegawai untuk bekerja menuai alasan yang beragam, hal tersebut terjadi disebabkan oleh kurangnya ketaatan pada aturan maupun pada standar kerja, serta disiplin kerja karyawan di PT Bayu Jaya Kusuma Bali. Dalam kurun waktu 1 tahun terdapat cukup banyaknya pegawai yang tidak hadir untuk bekerja tanpa keterangan. Hal itu paling banyak terjadi pada tahun 2022. Hal tersebut mengidentifikasi kurangnya kedisiplinan kerja yang mampu mengganggu aktivitas bekerja, yang mengakibatkan banyaknya aktivitas kerja menjadi terhambat dan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan secara kompleks.

Hal ini selaras dengan pandangan yang disampaikan oleh (Pt & Fajar, n.d.), yang menyatakan bahwa semakin maksimalnya atau optimalnya disiplin kerja seseorang karyawan, maka semakin maksimal atau optimalnya hasil kinerja yang akan dihasilkan. Berdasarkan fenomena yang diperoleh oleh peneliti dari pegawai Pt Bayu Jaya Kusuma Bali terkait terdapatnya beberapa pegawai yang memiliki kategori kinerja yang rendah, kesenjangan terkait kompetensi antara yang diharapkan dengan

yang diperoleh, serta disiplin kerja yang kurang optimal, maka berdasarkan fenomena tersebut yang menjadi dasar penelitian ini dilakukan, penelitian untuk mengupas lebih detail terkait hal tersebut dan mengambil judul penelitian yaitu: *Pengaruh Pelatihan Kerja, Kompensasi Finansial Serta Disiplin Kerja Pada Kinerja Pegawai Di PT. Bayu Jaya Kusuma Bali.*

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi jenis penelitian kuantitatif. Dengan desain penelitian kausal. Tahapan pada desain penelitian kuantitatif kausal terdiri dari sebagai berikut: 1. merumuskan masalah, 2. melakukan pengkajian teori 3. melakukan perumusan hipotesis, 4. melakukan pengumpulan data, 5. melakukan pengolahan data dan yang terakhir ialah melakukan penarikan kesimpulan dan saran.

Pada penelitian ini menggunakan tiga variabel bebas sebanyak 3 variabel diantaranya variabel pelatihan kerja, kompensasi finansial, disiplin kerja dan menggunakan 1 variabel terikat yaitu variabel kinerja pegawai. Subjek pada penelitian ialah pegawai pada PT Bayu Jaya Kusuma Bali, serta objek di penelitian ialah pelatihan kerja, kompensasi, disiplin kerja serta kinerja.

Terkait sampel pada penelitian ini sebanyak 54 pegawai. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan Teknik wawancara, observasi dan kuesioner, Pada analisis data di penelitian ini mengadopsi Teknik analisis regresi linear berganda. Perhitungan analisis regresi linear berganda pada penelitian ini menggunakan *Statistical Product and Service Solutions (SPSS) 23.0 for windows.*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelatihan Kerja Pada Kinerja Pegawai Pada PT Bayu Jaya Kusuma Bali

H1 atau hipotesis 1 yang akan diuji ialah pelatihan kerja pada kinerja pegawai pada PT Bayu Jaya Kusuma Bali maka

dilaksanakannya pengujian secara parsial dengan hipotesis berikut.

$H_0: \rho_{X_1X_2}=0$; Pelatihan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai

$H_1: \rho_{X_1X_2} \neq 0$; Pelatihan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Tabel 1.3 Hasil Pengujian Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.110	1.836		.604	.548
Pelatihan	.970	.208	.389	4.670	.000
kompensasi finansial	1.478	.336	.386	4.404	.000
Disiplin kerja	.976	.305	.267	3.197	.002

Berdasarkan tabel diatas, menghasilkan nilai t sebesar 4.670 untuk variabel pelatihan kerja dengan nilai *p-value* sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$. Hal ini menyatakan bahwa hipotesis menolak H_0 yang artinya bahwa adanya pengaruh dari variabel pelatihan kerja (X_1) terhadap variabel kinerja pegawai (Y_1).

Kompensasi Finansial Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT Bayu Jaya Kusuma Bali

H_2 atau hipotesis 2 yang akan diuji ialah pengaruh kompensasi finansial kepada kinerja pegawai pada PT Bayu Jaya Kusuma Bali, dengan dilakukannya pengujian secara parsial dengan hipotesis berikut.

$H_0: \rho_{X_1X_2}=0$; Kompensasi finansial tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

$H_1: \rho_{X_1X_2} \neq 0$; Kompensasi finansial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Tabel 1.4 Hasil Pengujian Kompensasi Finansial terhadap Kinerja Pegawai

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.110	1.836		.604	.548
Pelatihan	.970	.208	.389	4.670	.000
kompensasi finansial	1.478	.336	.386	4.404	.000
Disiplin kerja	.976	.305	.267	3.197	.002

Ditinjau dari tabel diatas, menghasilkan nilai t sebesar 4.404 untuk variabel kompensasi finansial dengan nilai *p-value* sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$. Hal ini mencerminkan bahwa hipotesis menolak H_0 yang artinya ialah ada pengaruh dari kompensasi finansial (X_1) terhadap kinerja pegawai (Y_1).

Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT Bayu Jaya Kusuma Bali

H_3 atau hipotesis 3 yang akan diuji ialah pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di PT Bayu Jaya Kusuma Bali maka dengan dilakukannya pengujian secara parsial dengan hipotesis berikut.

$H_0: \rho_{X_1X_2}=0$; Disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

$H_1: \rho_{X_1X_2} \neq 0$; Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai

Tabel 1.5 Hasil Pengujian Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.110	1.836		.604	.548
Pelatihan	.970	.208	.389	4.670	.000
kompensasi finansial	1.478	.336	.386	4.404	.000
Disiplin kerja	.976	.305	.267	3.197	.002

Ditinjau dari tabel diatas, menghasilkan nilai t sebesar 3.197 untuk variabel disiplin kerja dengan nilai *p-value* sebesar 0,002 < $\alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan hipotesis menolak H_0 yang artinya ialah adanya pengaruh dari disiplin kerja (X_1) terhadap kinerja pegawai (Y_1).

Pelatihan Kerja, Kompensasi Finansial Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT Bayu Jaya Kusuma Bali

H_4 atau hipotesis 4 yang akan diuji ialah terkait pelatihan kerja, kompensasi finansial serta disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada PT Bayu Jaya Kusuma Bali dengan menggunakan pengujian simultan dengan hipotesis berikut.

$H_0 : \rho X_1 X_2 = 0$; Pelatihan kerja, kompensasi finansial dan disiplin tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

$H_1 : \rho X_1 X_2 \neq 0$; Pelatihan kerja, kompensasi finansial dan disiplin berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Tabel 1.6 Hasil Pengujian Pengaruh Pelatihan kerja, Kompensasi Finansial dan Disiplin terhadap Kinerja Karyawan

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2529.836	3	843.279	70.708	.000 ^a
Residual	596.312	50	11.926		
Total	3126.148	53			

Berdasarkan data dari tabel diatas, menghasilkan nilai Fhitung yaitu sebesar 70.708 dengan probabilitas sebesar 0,000. Karena probabilitas 0,000 < α sebesar 0,05. Hal ini yang mencerminkan hipotesis menolak H_0 artinya ialah adanya pengaruh simultan dari pelatihan kerja, kompensasi finansial serta disiplin terhadap kinerja pegawai.

PENUTUP

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa, pelatihan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Bayu Jaya Kusuma Bali dengan hasil t-hitung sebesar 4.670 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Artinya, jika semakin optimal dan tingginya pelatihan kerja yang dimiliki oleh pegawai pada PT Bayu Jaya Kusuma Bali dan sesuai dengan tuntunan pekerjaan maka kinerja pegawai pada PT Bayu Jaya Kusuma Bali semakin meningkat.

Kompensasi Finansial memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Bayu Jaya Kusuma Bali dengan hasil t-hitung sebesar 4.404 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Artinya, jika semakin tinggi kompensasi finansial yang dimiliki oleh pegawai pada Bayu Jaya Kusuma Bali dan sesuai dengan UMK Badung maka kinerja pegawai Bayu Jaya Kusuma Bali semakin meningkat atau bersemangat.

Disiplin berpengaruh positif signifikan pada kinerja pegawai di PT Bayu Jaya Kusuma Bali dan hasil t-hitung sebesar 3.197 dan nilai signifikansi sebesar 0,002. Artinya, jika semakin optimalnya disiplin kerja yang dimiliki oleh pegawai pada PT Bayu Jaya Kusuma Bali maka pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan akan cepat diselesaikan.

Bagi pihak PT Bayu Jaya Kusuma Bali, memberikan gambaran tentang pentingnya pelatihan, kompensasi dan disiplin bagi pegawai di PT Bayu Jaya Kusuma Bali untuk dapat memaksimalkan atau mengoptimalkan kinerja pegawainya

dengan memperhatikan hal-hal seperti kemampuan, kehadiran dan gaji dari masing-masing pegawai.

Sedangkan untuk para peneliti selanjutnya yang tertarik untuk menguji aspek yang selaras secara lebih mendalam, alangkah baiknya mengembangkan penelitian ini menggunakan populasi yang lebih banyak agar hasil penelitian yang diperoleh lebih kompleks.

DAFTAR PUSTAKA

- DR, P. S. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Fandy, T. (2021). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. adi.
- Gustiana, R., Hidayat, T., & Fauzi, A. (2022). *Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Suatu Kajian Literatur Review Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia)*. 3(6), 657–666.
- HASIBUAN, M. S. (2012). *Manajemen SDM. Edisi Revisi*. Bumi Aksara. repository.widyatama.ac.id/server/api/core/bitstreams/3f66e61b-90ca-49d4-85e4-da8ef83d12cf/content
- KANUK, Schiffman. Leon &, Leslie Lazar. (2008). *Consumer Behaviour” 7th Edition (Perilaku Konsumen)*. PT. Indeks.
- Keizerh, D., Haryati, R., Novrina, P. D., Fajar, F., Keizerh, D., Haryati, R., Novrina, P. D., & Fajar, F. (2023). *PENGARUH CITRA MEREK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN*. 17(April), 1–8.
- Majid, Abdul, Suharto. (2009). *Costumer Service Dalam Bisnis Jasa Dan Tranportasi*. Raja Grafindo Persada.
- Polman, K. A. B. (2017). *EFEKTIVITAS KINERJA GURU MTs DDI BARU KEC . LUYO*.
- Pt, P., & Fajar, S. (n.d.). *Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada pt. suka fajar pekanbaru*.
- Simamora, B. (2004). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama.

- SUJARWENI, V. Wiratna; ENDRAYANTO, P. (2012). *Statistika untuk penelitian*. Graha Ilmu.
- Suryadharma, I. W. W., Nurcahya, I. K., Ekonomi, F., Udayana, U., Ekonomi, F., & Udayana, U. (2015). *KEPUASAN PELANGGAN HOTEL BINTANG PESONA DI DENPASAR TIMUR*. 4(4), 930–942.