

The Effect of Work Environment, Work Discipline, and Leadership Style on Employee Performance of Puri Raja Hotel Legian-Bali

Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan Hotel Puri Raja Legian-Bali

Anita Lehot¹, I Nyoman Tingkes^{2*}, Gilbert Nainggolan³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Universitas Dhyana Pura, Bali, Indonesia

(*) Corresponding Author: nyomantingkes@gmail.com

Article info

Keywords:

Work Environment, Work Discipline, Leadership Style, Employee Performance

Abstract

Puri Raja Legian Hotel, is one of the companies engaged in tourism that continues to strive to improve employee performance, because good work performance will support the achievement of the company's vision. This study aims to determine the effect of work environment, work discipline, and leadership style on employee performance at Puri Raja Legian Hotel - Bali. This study used quantitative and qualitative data. The sampling used is a saturated sample, with a sample size of 90 people. The data collection technique used a questionnaire. Data analysis using SPSS 24.0, with Descriptive Analysis, Validity Test and Reliability Test, Classical Assumption Test, Partial Correlation Analysis, Multiple Correlation Analysis, Multiple Linear Regression, Determination Analysis, T-test Analysis, and F-test Analysis. Hypothesis testing is carried out at the 5% level. The results showed that partially the Work Environment (X_1) had a positive and significant effect on employee performance with $t_{count} = 2.370 > t_{table} = 1.988$ and a significance level of $0.020 < 0.050$. Partially, Work Discipline (X_2) has a positive and significant effect on employee performance with $t_{count} = 2.647 > t_{table} = 1.988$ and a significance level of $0.010 < 0.050$. Partially, Leadership Style (X_3) has a positive and significant effect on employee performance with $t_{count} = 2.759 > t_{table} = 1.988$ and a significance level of $0.007 < 0.050$. Simultaneously work environment (X_1), work discipline (X_2), and leadership style (X_3) have a positive and significant effect on employee performance (Y) Hotel Puri Raja Legian - Bali, as evidenced by the value of $F_{count} = 15.545 > F_{table} = 2.711$, which means H_0 is rejected and H_4 is accepted. In addition, through the determination analysis, it is known that the three independent variables contribute 62.8% to the performance of employees at Puri Raja Legian Hotel- Bali.

Kata kunci:

Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, Gaya Kepemimpinan, Kinerja Karyawan.

Abstrak

Hotel Puri Raja Legian, merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata yang terus berupaya meningkatkan kinerja karyawan, karena kinerja yang baik akan mendukung tercapainya visi perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja, disiplin kerja, dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan Hotel Puri Raja Legian – Bali. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif dan kualitatif. Pengambilan sampel yang

digunakan adalah sampel jenuh, dengan jumlah sampel 90 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan SPSS 24.0, dengan Analisis Deskriptif, Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Korelasi Parsial, Analisis Korelasi Berganda, Regresi Linier Berganda, Analisis Determinasi, Analisis Uji T – test, dan Analisis Uji F – test. Uji Hipotesis dilakukan pada taraf 5%. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial Lingkungan Kerja (X_1) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan $t_{hitung} = 2,370 > t_{tabel} = 1,988$ dan tingkat signifikansi sebesar $0,020 < 0,050$. Secara parsial Disiplin Kerja (X_2) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan $t_{hitung} = 2,647 > t_{tabel} = 1,988$ dan tingkat signifikansi sebesar $0,010 < 0,050$. Secara parsial Gaya Kepemimpinan (X_3) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan $t_{hitung} = 2,759 > t_{tabel} = 1,988$ dan tingkat signifikansi sebesar $0,007 < 0,050$. Secara simultan lingkungan kerja (X_1), disiplin kerja (X_2), dan gaya kepemimpinan (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) Hotel Puri Raja Legian – Bali, dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} = 15,545 > F_{tabel} = 2,711$, yang berarti H_0 ditolak dan H_4 diterima. Selain itu, melalui analisis determinasi, diketahui bahwa ketiga variabel bebas memberikan kontribusi sebesar 62,8% terhadap kinerja karyawan Hotel Puri Raja Legian – Bali.

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu komponen penting dalam sektor pariwisata. Hotel berfungsi sebagai penyedia akomodasi bagi wisatawan yang berkunjung ke suatu destinasi, baik untuk keperluan bisnis maupun rekreasi. Keberhasilan sebuah hotel dalam menarik dan mempertahankan pelanggan tidak hanya bergantung pada fasilitas yang tersedia, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan (Tjiptono & Chandra, 2016: 4). Dalam hal ini, kinerja karyawan menjadi faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Karyawan hotel memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman menginap yang menyenangkan melalui pelayanan yang ramah, profesional, dan responsif terhadap kebutuhan tamu (Sunyoto, 2015: 23). Karena itu peningkatan kinerja karyawan menjadi salah satu prioritas utama dalam pengelolaan sumber daya manusia di industri perhotelan (Hasibuan, 2019: 94).

Afandi (2018:83) menyatakan kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing – masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Kinerja karyawan dalam industri perhotelan dapat diukur melalui berbagai aspek, seperti efisiensi dalam bekerja, kemampuan berkomunikasi dengan tamu, serta ketepatan dalam memberikan layanan (Mangkunegara, 2017: 67). Karyawan yang memiliki etos kerja tinggi akan mampu memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan sesuai dengan standar operasional hotel (Hasibuan, 2019: 94).

Faktor-faktor seperti lingkungan kerja, disiplin kerja, dan gaya kepemimpinan juga memiliki peran penting dalam menentukan kinerja karyawan. Hasibuan (2018:123) menyatakan lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan, baik fisik maupun non-fisik, yang memengaruhi kinerja dan kepuasan kerja. Faktor selanjutnya ialah disiplin kerja. Afandi (2018:89) menyatakan Disiplin kerja yang diterapkan kepada karyawan akan sangat berpengaruh pada kesungguhan karyawan

dalam bekerja. Handoko (2015:145), menyatakan disiplin kerja adalah suatu tindakan yang menunjukkan kesadaran dan kepatuhan individu terhadap peraturan dan norma yang berlaku di dalam organisasi. Selain dipengaruhi oleh disiplin kerja, elemen berikut yang bisa menentukan naik turunnya kinerja tenaga kerja ialah gaya kepemimpinan. Kepemimpinan yang efektif mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, meningkatkan semangat kerja, serta mendorong produktivitas karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan. Hasibuan (2016:170), menyatakan gaya kepemimpinan adalah suatu pola perilaku yang dimiliki oleh seorang pemimpin untuk mempengaruhi dan mengarahkan bawahan dalam mencapai tujuan organisasi.

Penelitian lingkungan kerja, disiplin kerja, dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan sudah banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu. Tampenawas dkk. (2022) menemukan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sedangkan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan. Haryadi dkk. (2022) menemukan bahwa disiplin kerja dan gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sementara itu, McCarter dkk. (2022) menemukan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, namun gaya kepemimpinan justru berpengaruh negatif signifikan.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan di atas terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, dimana menyatakan hasil penelitian yang tidak konsisten, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan Hotel Puri Raja Legian-Bali”.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Puri Raja Legian dengan melibatkan 90 karyawan tetap sebagai responden. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif, dimana data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert untuk mengukur persepsi, sikap, dan tanggapan responden terkait variabel lingkungan kerja, disiplin kerja, gaya kepemimpinan, dan kinerja karyawan. Selain data primer yang diperoleh langsung dari kuesioner, penelitian ini juga memanfaatkan data sekunder berupa dokumen dan arsip perusahaan yang relevan.

Analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 24 melalui beberapa tahapan, yaitu uji validitas dan reliabilitas serta uji asumsi klasik yang meliputi normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Selanjutnya, dilakukan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh simultan variabel independen terhadap variabel dependen, serta analisis determinasi (R^2) untuk mengukur besarnya kontribusi variabel bebas. Uji statistik berupa uji t (parsial) dan uji F (simultan) juga diterapkan untuk menguji signifikansi pengaruh masing-masing variabel. Seluruh prosedur analisis dilakukan secara sistematis agar hasil penelitian valid, reliabel, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dalam menjawab rumusan masalah di Hotel Puri Raja Legian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

| Variabel | Kode Indikator | Corrected Item | Cronbach's Alpha |
|-------------------|----------------|----------------|------------------|
| Kinerja karyawan | Y1.1 | 0,784 | 0,901 |
| | Y1.2 | 0,722 | |
| | Y1.3 | 0,744 | |
| | Y1.4 | 0,775 | |
| | Y1.5 | 0,776 | |
| Lingkungan kerja | X1.1 | 0,678 | 0,725 |
| | X1.2 | 0,386 | |
| | X1.3 | 0,421 | |
| | X1.4 | 0,419 | |
| | X1.5 | 0,543 | |
| | X1.6 | 0,756 | |
| | X1.7 | 0,573 | |
| Disiplin Kerja | X2.1 | 0,786 | 0,893 |
| | X2.2 | 0,747 | |
| | X2.3 | 0,783 | |
| | X2.4 | 0,557 | |
| | X2.5 | 0,849 | |
| Gaya kepemimpinan | X3.1 | 0,858 | 0,860 |
| | X3.2 | 0,633 | |
| | X3.3 | 0,564 | |
| | X3.4 | 0,870 | |
| | X3.5 | 0,501 | |

Dari pengujian validitas dan reliabilitas, memperlihatkan koefisien korelasi variabel setiap indikator yakni melebihi 0,30 dan Alpha Cronbach melebihi 0,60 artinya instrumen penelitian bersifat valid dan reliabel, dengan demikian layak untuk dilanjutkan.

Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil uji asumsi klasik, diketahui bahwa nilai tolerance untuk variabel lingkungan kerja, disiplin kerja, dan gaya kepemimpinan lebih besar dari 0,10 serta nilai VIF kurang dari 10, sehingga tidak terjadi multikolinearitas. Hasil uji heteroskedastisitas juga menunjukkan bahwa scatterplot tidak membentuk pola tertentu dan titik-titik menyebar secara acak di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y, sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas. Selanjutnya, hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05, sehingga data dinyatakan terdistribusi normal. Dengan demikian, model regresi dalam penelitian ini telah memenuhi seluruh asumsi klasik.

Analisis Korelasi Parsial

Analisis Korelasi Parsial Lingkungan Kerja terhadap Kinerja karyawan

Untuk mengetahui kuat, sedang, dan lemahnya hubungan secara parsial antara lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan ketika disiplin kerja dan gaya kepemimpinan diasumsikan tidak mengalami perubahan. Sesuai temuan analisis koefisien korelasi parsial diantara lingkungan kerja pada kinerja karyawan bernilai 0,248. Artinya ada hubungan positif dalam kategori lemah secara parsial antara lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Puri Raja Legian - Bali.

Analisis Korelasi Parsial Disiplin Kerja terhadap Kinerja karyawan

Untuk mengetahui kuat, sedang, dan lemahnya hubungan secara parsial antara disiplin kerja terhadap kinerja karyawan ketika lingkungan kerja dan gaya kepemimpinan diasumsikan tidak mengalami perubahan. Sesuai temuan analisis koefisien korelasi parsial diantara disiplin kerja pada kinerja karyawan bernilai 0,274. Artinya ada hubungan positif dan dalam kategori lemah secara parsial antara disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di Puri Raja Legian - Bali.

Analisis Korelasi Parsial Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja karyawan

Untuk mengetahui kuat, sedang, dan lemahnya hubungan secara parsial antara gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan ketika lingkungan kerja dan disiplin kerja diasumsikan tidak mengalami perubahan. Sesuai temuan analisis koefisien korelasi parsial diantara disiplin kerja pada kinerja karyawan bernilai 0,285. Artinya ada hubungan positif dan lemah secara parsial antara gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di Puri Raja Legian - Bali.

Analisis Korelasi Berganda

Berdasarkan temuan dimana korelasi variabel Berlandaskan temuan pengujian korelasi berganda senilai $R = 0,793$ berarti ada hubungan yang kuat secara bersama-sama antara lingkungan kerja, disiplin kerja dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di hotel Puri Raja Legian - Bali.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

| Model | B | t | Sig. | Correlations Partial |
|-------------------|--------|-------|-------|----------------------|
| (Constant) | -4,460 | | | |
| Lingkungan kerja | 0,294 | 2,370 | 0,020 | 0,248 |
| Disiplin kerja | 0,289 | 2,647 | 0,010 | 0,274 |
| Gaya kepemimpinan | 0,387 | 2,759 | 0,007 | 0,285 |

$R = 0,793$
 $R \text{ Square} = 0,628$
 $T \text{ tabel} = 1,988$
 $F \text{ Hitung} = 15,545$
 $F \text{ Tabel} = 2,711$
 $\text{Sig } F = 0,000$

$$Y = -4,460 + 0,294X_1 + 0,289X_2 + 0,387X_3 + e$$

Keterangan Notasi:

- A= Konstanta sebesar -4,460 mengindikasikan bahwa apabila lingkungan kerja, disiplin kerja dan gaya kepemimpinan bernilai 0 (nol) berarti kinerja karyawan turun sebesar - 4,460
- β_1 = Koefisien regresi variabel lingkungan kerja sebesar 0,294 mengindikasikan bahwa apabila variabel lingkungan kerja naik 1 (satu) satuan berarti kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,294 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.
- B_2 = Koefisien regresi variabel disiplin kerja sebesar 0,289 mengindikasikan bahwa apabila variabel disiplin kerja naik 1 (satu) satuan berarti kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,289 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.
- B_3 = Koefisien regresi variabel gaya kepemimpinan sebesar 0,387 mengindikasikan bahwa apabila variabel gaya kepemimpinan naik 1 (satu) satuan berarti kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,387 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.

Analisis Determinasi

Besarnya koefisien determinasi adalah 0,628 atau 62,8%, ini menunjukkan lingkungan kerja, disiplin kerja dan gaya kepemimpinan secara simultan memberikan kontribusi sebesar 62,8% terhadap naik turunnya kinerja karyawan, dan (100% - 62,8%) = 37,2% sisanya disebabkan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Pembahasan

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara lingkungan kerja dan kinerja karyawan di Hotel Puri Raja Legian – Bali. Nilai T-hitung pada variabel lingkungan kerja sebesar 2,370 sedangkan T-tabel sebesar 1,988 dan nilai sig sebesar $0,020 < 0,05$ dengan demikian T-hitung berada di daerah penolakan H_0 berarti H_0 ditolak, maka H_1 diterima. Hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara lingkungan kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan hotel Puri Raja Legian – Bali. Penelitian ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tampenawas dkk, (2022) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Disiplin kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan di Puri Raja Legian – Bali. Disiplin kerja mencerminkan sikap tanggung jawab karyawan terhadap tugas dan kewajibannya, seperti ketepatan waktu, kepatuhan terhadap peraturan perusahaan, serta konsistensi dalam menjalankan prosedur operasional. Hasil penelitian ini menunjukkan nilai T-hitung pada variabel disiplin kerja sebesar 2,647 sedangkan T-tabel sebesar 1,988 dan nilai sig sebesar $0,010 < 0,05$ dengan demikian T-hitung berada di daerah penolakan H_0 berarti H_0 ditolak, maka H_2 diterima. Hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara disiplin kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan Hotel Puri Raja Legian - Bali. Hasil tersebut memberikan makna bahwa apabila disiplin kerja karyawan meningkat maka kinerja karyawan juga akan mengalami peningkatan. Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Maulida dan Pratama (2023) yang menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif signifikan dan terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian mengungkapkan nilai T-hitung pada variabel Gaya kepemimpinan sebesar 2,759 sedangkan T-tabel sebesar 1,988 dan nilai sig sebesar $0,007$

$< 0,05$ dengan demikian T-hitung berada di daerah penolakan H_0 berarti H_0 ditolak, maka H_3 diterima. Hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara gaya kepemimpinan secara parsial terhadap kinerja karyawan di Puri Raja Legian - Bali. Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Haryadi dkk, (2022) yang menyatakan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Lingkungan kerja, disiplin kerja, dan gaya kepemimpinan secara bersama-sama memberikan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan di Puri Raja Legian – Bali. Hasil penelitian mengungkapkan nilai F-hitung sebesar 15,545 sedangkan F-tabel sebesar 2,711 dan nilai sig sebesar $0,000 > 0,05$ dengan demikian F-hitung lebih besar dari F-tabel berarti H_0 ditolak, maka H_4 diterima. Hal ini berarti bahwa secara simultan lingkungan kerja, disiplin kerja dan Gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Puri Raja Legian - Bali.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tampenawas dkk, (2022) Maulida dan Pratama (2023), dan Haryadi dkk, (2022) yang menyatakan bahwa secara simultan lingkungan kerja, disiplin kerja dan gaya kepemimpinan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja, disiplin kerja, dan gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Puri Raja Legian – Bali, baik secara parsial maupun simultan. Lingkungan kerja yang kondusif mampu meningkatkan motivasi dan produktivitas karyawan, disiplin kerja yang tinggi mendorong kesungguhan dalam melaksanakan tugas sesuai aturan, sedangkan gaya kepemimpinan yang efektif mampu menciptakan suasana kerja yang harmonis serta meningkatkan semangat kerja karyawan. Secara simultan, ketiga faktor tersebut terbukti memberikan kontribusi penting dalam mendorong peningkatan kinerja karyawan. Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan hotel dalam meningkatkan kinerja sumber daya manusia sangat dipengaruhi oleh bagaimana manajemen mampu menciptakan lingkungan kerja yang baik, menerapkan disiplin secara konsisten, serta menerapkan gaya kepemimpinan yang tepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Konsep Sumber Daya Manusia: Teori dan Praktik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Konsep dan Indikator*. Pekanbaru: Zanafa Publishing.
- Handoko, T.H. (2015). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPF.
- Haryadi, W., Rizkita, G., & Budiarti, N. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan Hotel Grand Samota. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 11(2), pp.1135–1146.
- Hasibuan, M.S.P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, M.S.P. (2018). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Hasibuan, M.S.P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A.A.A.P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- McCarter, M. W., Haeruddin, M. I. M., Mustafa, M. Y., Abadi, R. R. & Syahrul, K. (2022). How work discipline and leadership influence employees' performance?. *International Journal of Educational Administration, Management, and Leadership*, 3(1), pp.17–26.
- Sunyoto, D. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: CAPS.
- Tampenawas, F., Mangantar, M., & Dotulong, L. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Karyawan Hotel Wisma Nusantara Tondano, Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(3), pp.295–304.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.