



Tersedia secara online di <http://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/jatiunik/index>

JATI

Jurnal Ilmiah Teknik dan Manajemen Industri Universitas Kediri



Pengaruh Insentif, Kepemimpinan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Barelo Cafe & Resto)

Reza Mei Setiawan^{*1}, Silvi Rushanti Widodo², Afiff Yudha Tripariyanto³

¹zareza450@gmail.com, ²silvi@unik-kediri.ac.id, ³afiff.yudha@gmail.com

^{1,2,3} Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Kediri

Informasi Artikel

Riwayat Artikel :

Received : 20 – Maret – 2021

Revised : 24 – Maret – 2021

Accepted : 26 – Maret – 2021

Kata kunci :

Work Discipline

Incentives

Leadership

Employee Performance

Abstract

In the era of globalization competition between companies that are taller and tighter in the trade and service industries, Natural Resources, even though a company already has good finances, available raw materials, up-to-date technology, and is supported by a good management system, companies can declare That employees are one of the important factors in determining the realization of company goals. In this study, researchers will examine the performance of the employees of Barelo Cafe & Resto. This study aims to see the influence of leadership, leadership and work discipline variables on employee performance. This study uses questionnaires and library data. The sample in this study were 20 employees using the saturated sample method. The data analysis technique used is multiple linear regression using SPSS 20. This study produces results and concludes that incentives, leadership and work discipline through the influence test are significant. Meanwhile, the results of the simultaneous test show that together it has a significant effect on employee performance. The variable with the most dominant influence is incentives. Which means, a company will be able to achieve a goal must pay attention to employees about the factors of leadership, leadership and work discipline

Abstrak

Di Era globalisasi persaingan antara perusahaan semakin tinggi dan ketat baik di industri dagang maupun jasa, Sumber Daya Alam, meski sebuah perusahaan telah memiliki finansial yang baik, bahan baku yang tersedia, teknologi yang mutakhir, serta ditunjang dengan sistem manajemen yang baik, perusahaan dapat mengatakan bahwa karyawan adalah salah satu faktor penting dalam menentukan terwujudnya tujuan perusahaan. Dalam penelitian ini, peneliti akan meneliti kinerja karyawan Barelo Cafe & Resto. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh variabel insentif, kepemimpinan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan Penelitian ini menggunakan penyebaran kuesioner dan data pustaka. Sampel pada penelitian ini adalah 20 orang karyawan dengan menggunakan metode sampel jenuh. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS 20. Penelitian ini mempunyai hasil dan menyimpulkan bahwa insentif, pengaruh

Untuk melakukan sitasi pada penelitian ini dengan format :

Riny Chandra, "Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Mega Auto Central Finance Cabang di Langsa," *J. Manaj. dan Keuang. Unsam*, 2017.

kepemimpinan dan disiplin kerja melalui uji parsial mempunyai signifikan. Sementara itu, secara hasil dari uji simultan bahwa secara bersama – sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Variabel yang paling dominan pengaruhnya adalah insentif. Yang artinya agar sebuah perusahaan akan dapat mencapai sebuah tujuan harus memperhatikan karyawan tentang faktor insentif, kepemimpinan dan disiplin kerja.

1. Pendahuluan

Di Era globalisasi persaingan antara perusahaan semakin tinggi dan ketat baik di industri dagang maupun jasa, sehingga perusahaan perlu meningkatkan kinerjanya disegala bidang. Baik dalam hal peningkatan finansial, Sumber Daya Alam, teknologi dan Sumber Daya Manusia, meski sebuah perusahaan telah memiliki finansial yang baik, bahan baku yang tersedia, teknologi yang mutakhir, serta ditunjang dengan sistem manajemen yang baik, jika sumber daya manusianya tidak memadai maka seluruh faktor tidak dapat menunjang tercapainya tujuan perusahaan[1]. Hal ini menjadikan salah satu aset terpenting bagi setiap perusahaan, perusahaan dapat mengatakan bahwa karyawan adalah salah satu faktor penting dalam menentukan terwujudnya tujuan perusahaan.

Berdasarkan data yang di dapat oleh peneliti, terdapat ketidak stabilan disiplin kerja dalam tingkat kehadiran tepat waktu yang terjadi. Dalam penerapannya Barelo cafe & resto sudah menggunakan teknologi fingerprint untuk mengetahui tingkat kehadiran para karyawan. Sikap disiplin dari para karyawan sangatlah penting agar tidak terjadi kecemburuan sosial dalam setiap karyawan. Menurut [2][3] “adalah tambahan balas jasa yang diberikan kepada karyawan tertentu yang prestasinya di atas prestasi standart”. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh peneliti yang menyatakan bahwa sistem insentif dapat berperan tidak langsung terhadap kinerja karyawan Barelo cafe & resto. “Sumber Daya Manusia menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan, dimana tujuan tersebut tidak akan tercapai apabila karyawan tidak melaksanakan pekerjaannya dengan baik.

Menurut hasil wawancara dari salah satu karyawan yang bekerja, kepemimpinan Barelo cafe & resto sangatlah dekat dengan semua karyawan dan mengerti apa saja kebutuhan karyawan yang di butuhkan. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang perdagangan. Insentif, gaya kepemimpinan dan disiplin kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan Barelo cafe & resto, pemberian insentif 2% dari penjualan selama 3 bulan agar karyawan mendapatkan apresiasi kerja berupa gaji tambahan agar karyawan melakukan pekerjaan dengan optimal. Selain insentif untuk mendongkrak semangat dari karyawan gaya kepemimpinan juga berpengaruh besar terhadap perkembangan kinerja karyawan, dengan adanya motivasi atau dorongan dari pemimpin. Dan faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah sikap disiplin. Sifat disiplin penting bagi perusahaan karena tanpa adanya sikap disiplin perusahaan akan kesulitan untuk mencapai tujuannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh insentif terhadap kinerja karyawan pada Barelo Café & Resto, mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada Barelo Cafe & Resto dan mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Barelo Cafe & Resto.

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Definisi Kinerja

Kinerja adalah sebuah proses dalam sebuah pekerjaan yang dilakukan oleh sebuah karyawan dimana untuk mencapai hasil yang baik dalam sebuah perusahaan. Pengertian kinerja adalah sebuah tanggung jawab yang dilakukan seorang karyawan dalam memenuhi tugas yang ada dalam perusahaan [4][5]. Menurut [6] “kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

2.2. Pengertian Insentif

[7] insentif ataupun juga sering disebut bonus mempunyai arti yaitu sebuah apresiasi selama ia bekerja dalam sebuah perusahaan, perusahaan di era sekarang hampir semua memberikan sebuah bonus kepada karyawan karena bonus merupakan sebuah suatu penghargaan dari kerja keras seorang karyawan, sesuatu hal yang di nilai dapat menaikkan kinerja dalam pekerjaannya. “Menurut [8] mengemukakan bahwa insetif adalah perangsang yang ditawarkan kepada karyawan untuk melaksanakan kerja sesuai atau lebih tinggi dari standar yang telah di tetapkan.” Sedangkan pengertian insentif menurut [9] adalah sebuah apresiasi jasa dalam pekerjaan yang telah di lakukan untuk perusahaan mencapai tujuannya.

2.3. Pengertian Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah proses mempengaruhi aktivitas kelompok yang terorganisir untuk mencapai sasaran, [10] Gaya kepemimpinan adalah suatu dorongan dari seseorang atasan agar semua karyawan dapat mampu bekerja lebih maksimal, dan suatu pencapaian perusahaan agar dapat di wujudkan, maka dari itu sebuah gaya kepemimpinan yang terpenting yaitu sebuah motivasi dalam bentuk bonus uang ataupun penghargaan agar kinerja karyawan lebih maksimal[6][11].

2.4. Pengertian Disiplin Kerja

Disiplin kerja ialah suatu bentuk dalam telekomunikasi sebuah atasan kepada bawahan, dimana seorang bawahan harus menaati sebuah peraturan yang telah di tentukan dalam perusahaan [12]. Menurut [13] mengemukakan bahwa Disiplin kerja ialah suatu bentuk sikap yang taat dalam segi waktu dalam setiap pekerjaan dan menaati peraturan/SOP yang ada.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini di laksanakan di Barelo Cafe & Resto. Jl. Ahmad Yani No.346, plosa, kec. Nganjuk, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur 64417. Dalam penelitian ini penulis akan meneliti semua staff/karyawan yang bekerja pada Barelo cafe & Resto. Penelitian ini menganalisis pengaruh kinerja karyawan untuk mencapai efektivitas dan efisien dalam bekerja pada Barelo Cafe & Resto. Variabel *independent* (bebas) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel *dependent* (terikat) [14]. Adapun yang menjadi objek penelitian sebagai

variabel bebas (*independent variable*) adalah pengaruh insentif, kepemimpinan dan disiplin kerja. Sedangkan variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel *independent* (bebas)[15]. Adapun yang menjadi variabel terikat (*dependent variable*) adalah kinerja karyawan.

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi yang dimana penulis mengajukan sebuah pertanyaan dan melihat secara langsung kinerja karyawan pada saat jam kerja. Untuk pengaruh kinerja karyawan di ukur dengan menggunakan skala likert 5 poin dengan metode sebagai berikut[16]:

Sangat Setuju (SS)	= 5
Setuju (S)	= 4
Cukup (C)	= 3
Tidak Setuju (TS)	= 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	= 1

3.1 Uji Kualitas Data

3.1.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dan kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut [17]. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasa dilakukan uji signifikan koefisien korelasi *product moment*. Rumus koefisien korelasi *product moment*:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x) \cdot (\sum y)}{\sqrt{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2 \cdot n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Keterangan:

r_{xy} = angka korelasi

n = jumlah responden

x = independen variabel skor tiap responden pada skala sikap

y = dependen variabel total skor tiap responden pada pertanyaan tertentu.

Pengujian dalam penelitian ini menggunakan program SPSS v.16 sehingga keputusan pengujian validitas item adalah jika $p\text{-value} \leq \alpha$ (0,05) maka item pertanyaan yang diteliti dikatakan tidak valid.

3.1.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu [17]. Pengujian reliabilitas menggunakan uji *alpha cronchbach* dengan menggunakan rumus seabagi berikut:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \times 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2}$$

Keterangan:

R_{11} = Reliabilitas instrument

k = Banyaknya butir pertanyaan

σ_b^2 = Jumlah varians butir tiap pertanyaan

σ_t^2 = Varians total

Pengujian dalam penelitian ini menggunakan program SPSS v.16 sehingga keputusan pengujian reliabilitas item adalah jika nilai *alpha cronchbach* > 0,6 maka item pernyataan yang diteliti dinyatakan reliabel.

3.1.3 Regresi Linier Berganda

Kegunaan dari metode analisis regresi linier berganda yaitu untuk menganalisis besar hubungan dan pengaruh variabel independen yang jumlahnya lebih dari satu variabel [18][19]. Dalam konsepnya, persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 \dots + b_kX_k \dots\dots (3)$$

Keterangan :

Y : Nilai prediksi Y

A : Nilai konstan

b_k : Variabel bebas

X_k : Variabel independent

X_1 : Insentif

X_2 : Kepemimpinan

X_3 : Disiplin kerja

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Analisis Uji Validitas Dan Reliabilitas

Pada uji validitas semua indikator mempunyai nilai yang lebih besar dari r tabel 0.378 maka semua indikator dinyatakan valid. Pada uji reliabilitas semua nilai *cronbach alpha* pada indikator lebih dari 0.6 yang artinya indikator tersebut reliabel.

4.2 Hubungan insentif terhadap kinerja karyawan

Jika insentif dikelola dengan baik, insentif akan membantu perusahaan untuk mencapai tujuan dan memperoleh, memelihara, dan menjaga karyawan dengan baik. Sebaliknya, tanpa adanya insentif yang cukup, karyawan yang ada sangat mungkin untuk meninggalkan perusahaan dan melakukan penempatan kembali tidaklah mudah akibat dari ketidak puasan dalam pembayaran yang dirasa kurang akan mengurangi

kinerja, meningkatkan keluhan – keluhan, penyebab mogok kerja, dan mengarah ke tindakan – tindakan fisik dan psikologis [20][21]. Sistem insentif memberi dua tujuan penting. Yaitu: 1) mendorong para pekerja untuk merasakan hak memiliki organisasi 2) mendorong para pekerja untuk berprestasi yang lebih tinggi.

4.3 Hubungan kepemimpinan terhadap kinerja karyawan

Dalam perspektif ilmu kepemimpinan ada beberapa tujuan yang diharapkan dapat tercapai menurut, salah satunya adalah perubahan yang dilakukan pada sisi manajemen bertujuan untuk menciptakan suatu kinerja yang lebih baik dan itu diharapkan memiliki pengaruh pada peningkatan penjualan dan penambahan profit yang diterima. Lebih jauh lagi pihak pimpinan perusahaan dengan turut serta memberi perhatian terhadap karyawan dalam bentuk penghargaan. Penghargaan dalam bentuk finansial ataupun non-finansial terbukti mampu memberi pengaruh pada peningkatan kinerja karyawan.

4.4 Hubungan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan

Kedisiplinan merupakan fungsi operatif MSDM yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin karyawan yang baik, sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang optimal.

4.5 Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependennya. Dari tabel koefisien dilihat dari nilai *Adjusted R square*, menunjukkan besarnya nilai *Adjusted R square* adalah 0,713. Hasil ini menunjukkan bahwa 71.3% variabel kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel insentif, kepemimpinan dan disiplin kerja. Sedangkan selisihnya 28.7% (100% - 71.3%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh insentif, kepemimpinan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di Barelo Cafe & Resto, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai pengaruh insentif, kepemimpinan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Kesimpulan penelitian ini adalah berdasarkan hasil uji pada variabel insentif secara parsial (individu) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di Barelo Cafe & Resto, berdasarkan hasil uji pada variabel kepemimpinan secara parsial (individu) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di Barelo Cafe & Resto, berdasarkan hasil uji pada variabel disiplin kerja secara parsial (individu) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di Barelo Cafe & Resto.

Dari hasil penelitian ini didapatkan beberapa saran yang bisa dikemukakan oleh penulis, yaitu pada variabel insentif, indikator insentif mendapat penilaian yang paling dominan pengaruhnya di Barelo Cafe & Resto. Faktor tenaga kerja merupakan faktor

yang penting dalam merealisasikan tujuan perusahaan. Banyak perusahaan yang tidak berhasil mencapai tujuannya karena tidak dapat mengatur dan memotivasi karyawannya, sehingga menyebabkan rendahnya semangat kerja, meningginya tingkat absensi kerja, menurunnya jumlah produksi dan meningkatnya *turn over* karyawan di perusahaan yang bersangkutan. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat menerapkan suatu sistem insentif yang layak dan adil, baik untuk kepentingan karyawan, maupun untuk kepentingan perusahaan. Insentif dapat menjadi salah satu faktor pendorong untuk meningkatkan semangat kerja karyawan dan juga akan meningkatkan produktivitas karyawan. Pemberian insentif bukan hanya gaji tambahan tetapi ada yang berupa piagam penghargaan ataupun dalam bentuk liburan untuk semua karyawan.

Pada variabel kepemimpinan, indikator mengembangkan dan memajukan mendapat penilaian yang dominan pengaruhnya di Barelo Cafe & Resto. Perusahaan perlu lebih mengembangkan dan memajukan potensi lebih yang dimiliki oleh para karyawan. Pimpinan bisa melakukannya dengan merekomendasikan karyawan yang berprestasi dengan mengikuti lomba – lomba yang ada dan selalu memotivasi semua karyawan.

Pada variabel disiplin kerja, indikator sanksi hukuman mendapat penilaian yang dominan pengaruhnya di Barelo Cafe & Resto. Perusahaan dapat mengurangi masalah indisipliner dari karyawan dengan memperbaiki peraturan kerja karyawan berdasarkan pertimbangan logis, masuk akal dan diinformasikan secara jelas kepada semua karyawan dimana hukuman tersebut haruslah bersifat mendidik guna menghindari kesalahan – kesalahan yang sebelumnya terjadi. Perusahaan atau pimpinan yang terkait bisa meningkatkan kinerja dari karyawan dengan memberikan interuksi perihal pekerjaan, maka dari itu komunikasi pekerjaan antara atasan dengan bawahan haruslah berjalan dengan baik guna meminimalisir kesalahan dan demi pencapaian tujuan yang diinginkan bersama.

Daftar Pustaka

- [1] P. Pujiyanto, “Jiwa Entrepreneurship Penggerak Desain,” *ANDHARUPA J. Desain Komun. Vis. Multimed.*, vol. 4, no. 02, pp. 239–251, 2018, doi: 10.33633/andharupa.v4i02.1966.
- [2] A. W. dan F. D. Pranata, “Motivasi Dan Disiplin Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bidang Pendaftaran Dan Informasi Penduduk Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bekasi Jawa Barat,” *Semin. Nas. dan Call Pap. UNIBA*, pp. 81–93, 2014.
- [3] riny Chandra, “Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Mega Auto Central Finance Cabang di Langsa,” *J. Manaj. dan Keuang. Unsam*, 2017.
- [4] R. Haerani, “PENGARUH KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA TERHDAP KINERJA KARYAWAN (Studi Pada Karyawan Tetap PT.Perkebunan Nusantara X (Persero) Pabrik Gula Toelangan Sidoarjo),” *J. Adm. Bisnis SI Univ. Brawijaya*, vol. 15, no. 1, p. 84551, 2014.
- [5] Y. E. Lestari, M. Bukhori, and Fathorrahman, “Pengaruh Lingkungan Kerja dan

- Stres Kerja,” *J. Ekon.*, vol. 16, no. 1, p. 77, 2020.
- [6] N. Nursam, “Manajemen Kinerja,” *Kelola J. Islam. Educ. Manag.*, vol. 2, no. 2, pp. 167–175, 2017, doi: 10.24256/kelola.v2i2.438.
- [7] Evi, “Kajian Teoritis Analisa Hubungan Pemberian Insentif Dengan Semangat Kerja Karyawan,” *Semin. Nas. Inform.*, vol. 2009, no. semnasIF, pp. 65–71, 2009.
- [8] F. Mastura, “e- journal ‘Acta Diurna’ Volume IV. No.4. Tahun 2015,” *e-journal “Acta Diurna,”* vol. 4, no. 1, p. 2, 2015.
- [9] V. F. Veronica, B. Swasto, and M. Djudi, “Pengaruh Insentif Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan dengan Variabel Mediator Motivasi Kerja (Studi pada Karyawan Bagian Pabrikasi PG Kebon Agung Malang),” *J. Adm. Bisnis Univ. Brawijaya*, vol. 55, no. 2, pp. 139–145, 2018.
- [10] S. Sardi, “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Transaksional Terhadap Kinerja Bawahan Melalui Kepuasan Kerja,” *JBTI J. Bisnis Teor. dan Implementasi*, vol. 8, no. 1, pp. 1–11, 2017, doi: 10.18196/bti.81083.
- [11] Y. Norianggono, “PENGARUH LINGKUNGAN KERJA FISIK DAN NON FISIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi Pada Karyawan PT. Telkomsel Area III Jawa-Bali Nusra di Surabaya),” *J. Adm. Bisnis SI Univ. Brawijaya*, vol. 8, no. 2, p. 80670, 2014.
- [12] 2010 Nandya oktaviona L.A, “PENGARUH KARAKTERISTIK PEKERJAAN, DISIPLIN KERJA, DAN HUBUNGAN INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS SOSIAL TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN KUDUS.”
- [13] K. Bariyah, “Implementasi Disiplin Kerja Dan Beban Kerja,” *J. Ilmiah.Fakultas Kegur. dan Ilmu Pendidik.*, vol. 16, pp. 27–36, 1999.
- [14] E. Erdiansyah, “Pengaruh Disiplin Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Cv Patakan Palembang,” *J. Ecoment Glob.*, vol. 1, no. 1, p. 93, 2016, doi: 10.35908/jeg.v1i1.88.
- [15] Sugiyono, “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D,” *Tek. Ind.*, vol. 1, 2011.
- [16] Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*. 2008.
- [17] Hendri and R. Setiawan, “Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Samudra Bahari Utama,” *Agora*, vol. 5, no. 1, p. 3, 2017.
- [18] N. N. Y. S. Lestari and N. W. Mujiati, “Pengaruh Stres Kerja, Komitmen Organisasi, Dan Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Turnover Intention,” *E-Jurnal Manaj. Univ. Udayana*, vol. 7, no. 6, p. 3412, 2018, doi: 10.24843/EJMUNUD.2018.v07.i06.p20.
- [19] R. A. E. Apriliani, “Pengaruh Brand Trust, Brand Equity dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Teh Botol Sosro di Wonosobo),” *J. Penelit. dan Pengabd. Kpd. Masy. UNSIQ*, vol. 6, no. 2, pp. 112–121, 2019, doi: 10.32699/ppkm.v6i2.687.
- [20] D. Sari, “Effect Of Job Satisfaction And Organizational Commitment On The Performance Of Employee In PT.Puskopkar Riau Pekanbaru,” *Jom Fekon*, vol. 2, pp. 1–14, 2015.

- [21] D. Kartikasari, “Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian,” *J. Adm. Bisnis SI Univ. Brawijaya*, 2013.