

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, LINGKUNGAN KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA JP SILVER BALI, GIANYAR, BALI

Ni Luh Mitha Devi Yanti¹, Ni Made Dwi Puspitawati², Tiara Carina³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

mithadvynt12@gmail.com

ABSTRACT

Kinerja karyawan yang baik tentunya menjadi harapan seluruh perusahaan yang mempekerjakan karyawan, karena kinerja karyawan tersebut nantinya diharapkan mampu meningkatkan kualitas perusahaan secara keseluruhan. Keberhasilan suatu organisasi sangat bergantung pada kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi, lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Populasi yang digunakan adalah karyawan JP Silver Bali dan sampel sebanyak 45 orang. Teknik analisis data menggunakan Uji Validitas, Uji Reabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda, Uji Korelasi Berganda, Koefisien Determinasi, Uji F dan Uji t. Dari hasil penelitian diperoleh hasil budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Saran yang dapat diberikan peneliti adalah JP Silver Bali diharapkan selalu memberikan insentif yang sesuai kepada karyawan yang mampu mencapai target, secara berkala memberikan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas di tempat kerja, menambah jumlah AC atau kipas angin, agar udara di ruangan kerja terasa lebih sejuk dan memberikan teguran atau sanksi kepada karyawan yang tidak menaati aturan waktu.

Kata Kunci: Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, Kinerja Karyawan

PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi. Kinerja karyawan yang baik dapat meningkatkan kualitas perusahaan secara keseluruhan (Waldan, 2020). Hal ini mencakup peran budaya organisasi, lingkungan kerja, dan disiplin kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan. Budaya organisasi, yang mencakup nilai dan norma yang diterima oleh karyawan, dapat mempengaruhi perilaku mereka dalam bekerja (Afandi, 2019; Suwandana et al., 2018). Selain itu, lingkungan kerja fisik dan non-fisik seperti fasilitas, hubungan antar karyawan, dan ketenangan juga berkontribusi terhadap kinerja (Hasibuan & Bahri, 2019). Disiplin kerja yang baik, termasuk kepatuhan terhadap aturan perusahaan, turut mendukung pencapaian tujuan organisasi (Prayogi et al., 2023; Seider, 2021).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa budaya organisasi, lingkungan kerja, dan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Simarmata et al., 2022; Wahyuningsih & Kirono, 2023; Iptian et al., 2020), meskipun ada penelitian yang menunjukkan pengaruh negatif atau tidak signifikan (Khair et al., 2022; Safira & Rozak, 2020).

JP Silver Bali, sebuah perusahaan perhiasan di Bali, menjadi objek penelitian ini. Berdasarkan data yang diperoleh dari perusahaan, terdapat fluktuasi pendapatan dan ketidaksesuaian antara target dan realisasi penjualan pada tahun 2023. Tabel 1.1 menunjukkan bahwa pendapatan bulanan cenderung menurun, terutama pada paruh kedua tahun 2023, yang mencerminkan rendahnya kinerja karyawan.

Tabel 1.1**Target dan Realisasi Pendapatan JP Silver Bali Tahun 2023**

No	Bulan	Target (Rp.)	Realisasi Penjualan (Rp.)	Persentase (%)
1	Januari	2,000,000,000	2,100,000,000	105,00%
2	Februari	2,000,000,000	1,850,000,000	92,50%
3	Maret	2,000,000,000	1,500,000,000	75,00%
4	April	2,000,000,000	1,650,000,000	82,50%
5	Mei	2,000,000,000	1,525,000,000	76,25%
6	Juni	2,000,000,000	1,980,000,000	99,00%
7	Juli	2,000,000,000	1,755,000,000	87,75%
8	Agustus	2,000,000,000	1,490,000,000	74,50%
9	September	2,000,000,000	1,600,000,000	80,00%
10	Oktober	2,000,000,000	1,625,000,000	81,25%
11	November	2,000,000,000	1,525,000,000	76,25%
12	Desember	2,000,000,000	1,800,000,000	90,00%
	Jumlah	24,000,000,000	20,400,000,000	85,00%
	Rata-rata	2,000,000,000	1,700,000,000	85,00%

Sumber : JP Silver Bali, 2023

Selain itu, pelaksanaan aturan dalam budaya organisasi di JP Silver Bali, seperti jam kerja dan pakaian kerja, juga belum sepenuhnya ditaati (Tabel 1.2), yang menunjukkan masalah dalam kedisiplinan kerja.

Tabel 1.2**Aturan atau Pedoman dalam Pelaksanaan Budaya Organisasi pada JP Silver Bali**

No	Aturan/Pedoman	Pelaksanaan	Keterangan
1	Absen Kedatangan/Kerja	08.00	Sudah Berjalan
2	Absen Pulang	16.00	Sudah Berjalan
3	Jam Istirahat	12.00 – 13.00	Kurang Ditaati
4	Pakaian Kerja	Senin, Rabu, Jumat	Kurang Ditaati
5	Piket Kerja	Senin – Sabtu	Kurang Ditaati

Sumber : JP Silver Bali, 2023

Masalah lingkungan kerja juga teridentifikasi, seperti ketidaknyamanan akibat fasilitas AC yang kurang memadai dan keterbatasan tempat parkir. Selain itu, tingkat absensi karyawan yang cukup tinggi, dengan rata-rata 3,20% per tahun (Tabel 1.3), menunjukkan adanya masalah dalam kedisiplinan kerja.

Tabel 1.3

Tingkat Absensi Karyawan JP Silver Bali Tahun 2023

No	Bulan	Jumlah Karyawan (Orang)	Jumlah Hari Kerja (hari)	Jumlah Hari kerja seharusnya (Hari)	Jumlah Absensi (orang)	Jumlah hari kerja yang sesungguhnya (hari)	Presentase Absensi
A	B	C	D	$E=C \times D$	F	$G=E-F$	$H=F:Ex 100\%$
1	Januari	45	25	1125	37	1088	3,29%
2	Februari	45	24	1080	33	1047	3,06%
3	Maret	45	27	1215	40	1175	3,29%
4	April	45	26	1170	36	1134	3,08%
5	Mei	45	26	1170	37	1133	3,16%
6	Juni	45	26	1170	38	1132	3,25%
7	Juli	45	27	1215	39	1176	3,21%
8	Agustus	45	26	1170	37	1133	3,16%
9	September	45	26	1170	38	1132	3,25%
10	Oktober	45	27	1215	39	1176	3,21%
11	November	45	26	1170	37	1133	3,16%
12	Desember	45	26	1170	39	1131	3,33%
Jumlah			312	14040	450	13590	38,45%
Rata-rata			26	1170	37,5	1132,5	3,20%

Sumber : JP Silver Bali, 2023

Berdasarkan fenomena ini, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi, lingkungan kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada JP Silver Bali.

TINJAUAN PUSTAKA

1) Goal-Setting Theory (Penetapan Tujuan)

Goal-Setting Theory yang dikemukakan oleh Locke (1968) menyatakan bahwa komitmen individu terhadap tujuan memengaruhi tindakannya dan hasil kinerjanya (Pumamasari, 2019). Menurut Locke (1978), teori ini juga berperan sebagai teori motivasi yang menunjukkan bahwa penetapan tujuan yang jelas dapat meningkatkan kinerja individu, terutama dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2) Kinerja Karyawan

Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai karyawan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya (Mangkunegara, 2019). Kinerja karyawan mencakup kualitas dan kuantitas output yang dihasilkan dalam periode tertentu (Rohmah, 2020).

Menurut Sedarmayanti (2019), faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan meliputi sikap mental, pendidikan, keterampilan, kepemimpinan, penghasilan, dan kedisiplinan. Enny (2019) juga menambahkan bahwa faktor seperti kemampuan, pengetahuan, desain kerja, dan motivasi kerja sangat memengaruhi kinerja karyawan.

Indikator kinerja karyawan mencakup kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja (Elmanda & Nurdin, 2020; Robbins, 2019). Indikator-indikator ini digunakan untuk mengukur seberapa baik karyawan dalam melaksanakan tugas mereka.

3) Budaya Organisasi

Budaya organisasi adalah kekuatan sosial yang menggerakkan individu dalam suatu organisasi untuk bekerja sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku (Oktavia & Fernos, 2023). Budaya ini

mencakup etika, kebiasaan, dan nilai yang diterima oleh seluruh anggota organisasi (Lubis & Hanum, 2020).

Faktor-faktor yang memengaruhi budaya organisasi antara lain kompensasi, keteladanan pimpinan, aturan yang jelas, dan kebiasaan positif yang terbentuk dalam organisasi (Agustini, 2019).

Indikator budaya organisasi termasuk inovasi, perhatian terhadap detail, orientasi hasil, orientasi tim, dan keagresifan (Robbins, 2019). Indikator ini digunakan untuk menggambarkan nilai dan perilaku yang dominan dalam suatu organisasi.

4) Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah kondisi fisik dan sosial di sekitar tempat kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan (Marbun & Jufrizen, 2022). Lingkungan yang nyaman dengan fasilitas memadai dapat meningkatkan semangat dan kinerja karyawan (Mudrika et al., 2021).

Faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja termasuk fasilitas kerja, gaji, hubungan kerja, dan faktor pribadi seperti pengetahuan dan keterampilan (Sihaloho, 2019; Enny, 2019).

Indikator lingkungan kerja mencakup penerangan, keadaan udara, fasilitas kerja, hubungan dengan rekan kerja, dan keamanan di tempat kerja (Purnami et al., 2019). Indikator ini digunakan untuk mengevaluasi kenyamanan dan keefektifan lingkungan kerja.

5) Disiplin Kerja

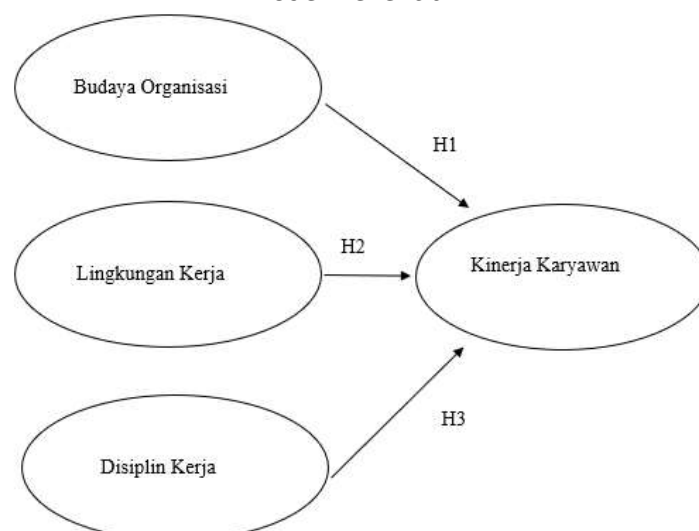
Disiplin kerja adalah sikap patuh dan taat terhadap peraturan yang berlaku di tempat kerja (Putri et al., 2022). Disiplin ini mencakup ketaatan terhadap peraturan dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang diberikan (Prayogi et al., 2019).

Faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja antara lain kompensasi, keteladanan pimpinan, dan pengawasan (Singodimejo, 2019; Burhannudin, 2019). Kepemimpinan yang baik dan pemberian kompensasi yang sesuai dapat meningkatkan kedisiplinan karyawan.

Indikator disiplin kerja meliputi disiplin waktu, peraturan, dan tanggung jawab (Dewi et al., 2019). Disiplin kerja yang baik dapat dilihat dari kemampuan karyawan dalam memenuhi kewajiban sesuai dengan aturan yang ada di perusahaan.

I. KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS

Model Penelitian



Sumber : Hasil Pemikir Peneliti 2024

Berdasarkan kerangka berpikir, hipotesis yang dikemukakan adalah sebagai berikut:

H1: Budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada JP Silver Bali, Gianyar.

H2: Lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada JP Silver Bali.

H3: Disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada JP Silver Bali.

Hipotesis ini didasarkan pada temuan dari berbagai penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa budaya organisasi, lingkungan kerja, dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di JP Silver Bali yang berlokasi di Jalan Batu Intan No. 72 Batubulan, Kecamatan Sukawati, Kabupaten Gianyar, Bali. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi pengaruh budaya organisasi, lingkungan kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan, sementara variabel bebasnya mencakup budaya organisasi, lingkungan kerja, dan disiplin kerja. Penelitian menggunakan data kuantitatif yang diperoleh melalui kuisioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta data sekunder seperti target pendapatan dan absensi karyawan. Sampel yang diambil adalah seluruh karyawan JP Silver Bali yang berjumlah 45 orang, menggunakan teknik sampel jenuh. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linier berganda untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Uji asumsi klasik, uji validitas, dan reliabilitas juga dilakukan untuk memastikan kualitas data yang digunakan. Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan di perusahaan tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

UJI INSTRUMEN

1) Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur apakah kuisioner dalam penelitian ini valid, menggunakan metode Pearson Product Moment. Sebuah butir pertanyaan dianggap valid jika koefisien korelasi lebih dari 0,3. Hasil pada Tabel 5.5 menunjukkan semua indikator variabel memiliki nilai korelasi lebih dari 0,3, sehingga seluruh item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas mengukur konsistensi alat ukur menggunakan metode Cronbach's Alpha, dengan nilai $> 0,60$ sebagai batas minimum. Berdasarkan Tabel 5.6, seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60, yang membuktikan bahwa instrumen penelitian ini reliabel.

UJI ASUMSI KLASIK

1) Uji Normalitas

Uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200, lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan data terdistribusi normal, sehingga model memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 1.4**Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		45
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.12656674
Most Extreme Differences	Absolute	.103
	Positive	.103
	Negative	-.062
Test Statistic		.103
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Lampiran 6

2) Uji Multikolinieritas

Hasil uji multikolinieritas menunjukkan bahwa semua variabel independen memiliki nilai tolerance > 0,10 dan VIF < 10, sehingga tidak terdapat gejala multikolinieritas dalam model regresi.

Table 1.5**Uji Multikolinieritas****Coefficients**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.526	2.599		.202	.841		
Budaya organisasi	.354	.168	.230	2.104	.042	.747	1.339
Lingkungan kerja	.396	.154	.320	2.569	.014	.575	1.739
Disiplin kerja	.818	.273	.404	2.999	.005	.492	2.032

a. Dependent Variable: Kinerja karyawan

Sumber : Lampiran 6

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji Glejser menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai signifikansi > 0,05. Dengan demikian, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan model regresi dianggap baik.

Table 1.6
Uji Heteroskedastisitas
Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.406	1.460		.963	.341
	Budaya organisasi	.079	.095	.148	.830	.411
	Lingkungan kerja	.011	.086	.027	.131	.896
	Disiplin kerja	-.020	.153	-.029	-.132	.896

a. Dependent Variable: Absolute_Residual
Sumber : Lampiran 6

ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

Hasil analisis regresi linier berganda menghasilkan persamaan:

$$Y = 0,526 + 0,354X_1 + 0,396X_2 + 0,818X_3 + e$$

Artinya, peningkatan budaya organisasi (X1), lingkungan kerja (X2), dan disiplin kerja (X3) secara signifikan meningkatkan kinerja karyawan (Y).

Tabel 1.7
Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.526	2.599		.202	.841
	Budaya organisasi	.354	.168	.230	2.104	.042
	Lingkungan kerja	.396	.154	.320	2.569	.014
	Disiplin kerja	.818	.273	.404	2.999	.005

a. Dependent Variable: Kinerja karyawan
Sumber : Lampiran 7

1) Hasil Uji Koefisien Determinasi

Adjusted R Square sebesar 0,607 menunjukkan bahwa 60,7% variasi kinerja karyawan dijelaskan oleh budaya organisasi, lingkungan kerja, dan disiplin kerja, sedangkan 39,3% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Table 1.8**Hasil Uji Koefisien Determinasi****Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.796 ^a	.633	.607	3.239

A. Predictors: (Constant), Disiplin kerja, Budaya organisasi, lingkungan kerja

Sumber : Lampiran 7

2) Hasil Uji F

Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, yang berarti variabel budaya organisasi, lingkungan kerja, dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, model penelitian dianggap layak.

Table 1.9**Hasil Uji F****ANOVA**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	743.126	3	247.709	23.612	.000 ^b
	Residual	430.118	41	10.491		
	Total	1173.244	44			

a. Dependent Variable: Kinerja karyawan

b. Predictors: (Constant), Disiplin kerja, Budaya organisasi, Lingkungan kerja

Sumber : Lampiran 7

3) Hasil Uji t

Uji t menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen, yaitu budaya organisasi, lingkungan kerja, dan disiplin kerja, secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan nilai signifikansi masing-masing $< 0,05$.

Table 1.10
Hasil Uji Parsial (Uji T)
Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.526	2.599		.202	.841
	Budaya organisasi	.354	.168	.230	2.104	.042
	Lingkungan kerja	.396	.154	.320	2.569	.014
	Disiplin kerja	.818	.273	.404	2.999	.005

a. Dependent Variable: Kinerja karyawan

Sumber : Lampiran 7

PENUTUP

KESIMPULAN

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil analisis, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya, semakin baik budaya organisasi, maka kinerja karyawan pada JP Silver Bali akan meningkat.
2. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik lingkungan kerja, maka kinerja karyawan pada JP Silver Bali juga akan meningkat.
3. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, semakin baik tingkat disiplin kerja, maka kinerja karyawan pada JP Silver Bali akan semakin meningkat.

KETERBATASAN PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa keterbatasan sebagai berikut:

1. Ruang lingkup penelitian hanya dilakukan di JP Silver Bali, Gianyar sehingga hasil penelitian tidak dapat digeneralisasi untuk karyawan perusahaan perak lainnya di daerah lain.
2. Penelitian ini masih dapat dikembangkan dengan mengubah subjek penelitian, karena perubahan variabel atau lokasi penelitian kemungkinan akan menghasilkan temuan yang berbeda.
3. Penelitian ini dilakukan dalam waktu tertentu (cross-section), sedangkan lingkungan kerja bersifat dinamis. Oleh karena itu, penelitian serupa perlu dilakukan kembali di masa mendatang untuk melihat relevansi dan konsistensi hasil.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan:

1. Kinerja karyawan: Pertanyaan terkait pencapaian target kerja memiliki nilai rata-rata terendah. Oleh karena itu, JP Silver Bali diharapkan memberikan insentif yang sesuai kepada karyawan yang mampu mencapai target, sehingga mereka lebih termotivasi untuk mencapai target yang ditetapkan.
2. Budaya organisasi: Pertanyaan terkait kepercayaan karyawan terhadap kemampuan diri untuk menyelesaikan tugas memiliki nilai rata-rata terendah. Disarankan agar JP Silver Bali secara

berkala memberikan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas di tempat kerja.

3. Lingkungan kerja: Pertanyaan terkait kenyamanan udara yang sejuk di tempat kerja memiliki nilai rata-rata terendah. JP Silver Bali diharapkan menambah jumlah AC atau kipas angin untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih nyaman dan meningkatkan fokus serta kinerja karyawan.
4. Disiplin kerja: Pertanyaan terkait kepatuhan terhadap aturan kerja memiliki nilai rata-rata terendah. JP Silver Bali hendaknya memberikan teguran atau sanksi kepada karyawan yang tidak menaati aturan waktu agar disiplin kerja dapat ditingkatkan.
5. Bagi peneliti selanjutnya: Disarankan untuk menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi kinerja karyawan selain budaya organisasi, lingkungan kerja, dan disiplin kerja. Peneliti juga sebaiknya menambah jumlah sampel dan memperluas ruang lingkup penelitian yang tidak hanya terbatas pada wilayah Kabupaten Gianyar, khususnya Kecamatan Sukawati.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwi, A. W. (2019). Pengaruh Citra Merek (Brand Image), Kualitas Produk, Dan Desain Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada “Produk Batik MuktiRahayu” Di Kabupaten Magetan (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Ponorogo).
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). Pemasaran Jasa (Strategi, MengukurKepuasan Dan Loyalitas Pelanggan). Deepublish.
- Firmansyah, I., & Mahfudz, M. (2023). The Effect Of E-Service Quality And Brand Image On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As A Mediation Variable. *Journal Of Business Social And Technology*, 4(2), 163-173.
- Ganarsih, A. A. (2022). Profil Kemampuan Membaca Permulaan Anak Usia 4-5 Tahun
- Hidayat, E. S. (2019). Kinerja Pelayanan Birokrasi Dalam Mewujudkan Kepuasan Pelanggan. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2).
- Imbayani, I., & Gama, A. W. S. (2018). The Influence Of Electronic Word Of Mouth (E-Wom), Brand Image, Product Knowledge On Purchase Intention. *Jurnal Ekonomi & Bisnis Jagaditha*, 5(2), 145-153
- Juliet, J. (2020). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, Promosi Dan Harga Terhadap Minat Beli Kembali Jasa Antar Ojek Online Merek Grab-Bike Di Jakarta Pusat. *Jurnal Ekonomi Perusahaan*, 27(1).
- Kurniawan, D. A. I., & Arifin, S. (2021). Strategi E-Wom Di Era Digital Di Toko Es Permen Karet 2320 Kota Surabaya. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 1(1), 405-412.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Menejemen Pemasaran*. Penerbit: Erlangga. Jakarta.
- Laurent, F. (2019). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan. *Agora*, 4(2), 95-100.
- Muis, M. R., Fahmi, M., Prayogi, M. A., & Jufrizen, J. (2021). Model PeningkatanLoyalitas Nasabah Internet Banking Berbasis Persepsi Resiko, Persepsi Privasi Dimediasi Kepercayaan Dan Kepuasan Nasabah. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 8(1), 22-37