



**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PRIMA, KEPUASAN PELANGGAN,
DENGAN BUDAYA KERJA PADA PT FASTFOOD INDONESIA TBK KFC
CABANG PLAZA KALIBATA JAKARTA SELATAN**

Bilgah, Nurzalinar Joesah
Universitas Bina Sarana Informatika
(Naskah diterima: 1 Maret 2021, disetujui: 30 April 2021)

Abstract

Every company must have a good standard of service. The best service the company provides to customers can create customer satisfaction. In this research, the method used is a quantitative method and using software SPSS. The data used are observation, interview, questionnaire, and literature study. The number of samples as many as 100 respondents on KFC customers Plaza Kalibata Branch. The result of the correlation calculation of 0.770 means a strong relationship between excellent service, customer satisfaction to work culture. In determination coefficient test is known that the value of R Square is 0,432 atau 43,2% , influenced by other factors that affect customer satisfaction such as suitability, endurance, and ease. And then the result regression analysis obtained on the calculation, it can be concluded that there is influence between excellent service to customer satisfaction.

Keywords: Excellent Service, Customer Satisfaction, Work Culture

Abstrak

Setiap perusahaan harus memiliki standar pelayanan yang baik. Pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk pelanggan dapat menciptakan kepuasan pada pelanggan. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dan menggunakan *software* SPSS. diartikan adanya hubungan yang kuat antara pelayanan prima, kepuasan pelanggan dengan Budaya kerja. Pada uji koefisien determinasi diketahui bahwa nilai R Square sebesar perhitungan 0,432 atau 0,432 atau 43,2% , dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang cukup dan searah karena bernilai positif. dipengaruhi faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti kesesuaian, daya tahan, dan kemudahan. Pelayanan prima dianggap konstan, maka kepuasan pelanggan akan positif dan signifikan. Berdasarkan hasil pelayanan prima, kepuasan pelanggan terhadap Budaya Kerja

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Kepuasan Pelanggan, Budaya Kerja

I. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia usaha pada saat ini ditandai dengan makin tajamnya persaingan. Oleh karena itu, peranan pemasaran semakin penting dan merupakan ujung tombak setiap perusahaan. Keberhasilan dalam bidang usaha suatu perusahaan ditentukan oleh keberhasilan pemasarannya. Dengan berkembangnya usaha-usaha untuk mengelola bidang pemasaran ini, maka peranan manajemen pemasaran sebagai ilmu pengetahuan makin bertambah penting.

Salah satu usaha untuk menciptakan keunggulan kompetitif adalah dengan mengembangkan pelayanan pelanggan yang baik. Pelayanan prima (*service excellence*) juga faktor kunci dalam keberhasilan perusahaan. Dalam hal ini pelayanan prima harus dilakukan secara baik dalam keadaan apapun, sebab perusahaan saat ini harus menyediakan jasa yang harus tumbuh dan berkembang agar tetap bisa bertahan melayani masyarakat Indonesia sesuai dengan tujuan jangka pendek dan jangka panjang perusahaan.

Setiap perusahaan harus memiliki standar pelayanan yang baik agar mencapai hasil yang memuaskan, sehingga berdampak baik untuk perusahaan. Pelayanan prima harus memiliki keterampilan tertentu diantaranya

berpenampilan yang baik dan rapi, kecepatan, memperlihatkan gairah kerja, kemampuan dan keramahtamahan dan sikap selalu siap dalam melayani.

Pelayanan terbaik yang diberikan oleh perusahaan untuk pelanggan dapat menciptakan kepuasan pada pelanggan. Bila kepuasan pelanggan telah tercapai, perusahaan pun harus mampu mempertahankan. Kepuasan pelanggan juga merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepetingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian selain itu kepuasan pelanggan juga merupakan indikator penting untuk pengukuran kinerja pengoperasian bisnis perusahaan. Hal ini karena, kepuasaan pelanggan dapat digunakan sebagai kekuatan untuk pendorong profitabilitas suatu perusahaan.

Pelayanan jasa yang baik akan lebih diminati dan akan mempunyai daya saing yang tinggi di pasar, bila perusahaan mampu memuaskan pelanggan melalui berbagai aktivitas dari program pemasaran maka akan menjadi penentu keberhasilan bisnis perusahaan. Oleh karena itu bisnis perusahaan akan selalu berupaya untuk menjaga hal yang terbaik bagi pemberian pelayanan yang dapat memuaskan para pelanggan.

II. KAJIAN TEORI

Budaya Kerja

Menurut jurnal (Rafiq, 2019) mengemukakan bahwa, budaya kerja merupakan sistem penyebaran kepercayaan nilai – nilai yang berkembang dalam suatu organisasi dan menaruhkan perilaku anggota – anggotanya.

Menurut (Rafiq, 2019) menyatakan bahwa, Budaya adalah nilai- nilai yang menjadi pegangan sumber daya manusia dalam menjalankan kewajiban dan perilakunya di dalam organisasi. Ada perbedaan antara nilai dan sikap/perilaku.

Menurut (Yani Pramularso et al., 2018) menyatakan bahwa, “organisasi budaya kerja menjadi bagian penting yang harus di miliki dalam mengembangkan kemampuan sumber daya manusianya. SDM dalam organisasi diharapkan memiliki kinerja dengan melaksanakan budaya kerja yang sudah diterapkan”.

Proses pembentukan budaya menurut (Sulaksono, 2019) itu dapat terjadi dalam tiga cara, yaitu :

1. Pendiri hanya merekrut dan mempertahankan pegawai yang setuju dengan visi, satu pikiran dan seperasaan dengan mereka.
2. Pendiri melakukan indoctrinasi dan menyosialisasikan cara pikir dan berperilakunya kepada pegawai agar dapat terpengaruh dan

beradaptasi dengan budaya kerja yang diterapkan.

3. Perilaku para pendiri bertindak secara otomatis sebagai pemeran utama yang memberikan contoh dan mendorong para pegawai untuk mengidentifikasi menginternalisasi keyakinan, nilai, dan asumsi pendiri tersebut.

Pelayanan Prima

Menurut Herlambang (2018:89) Pelayanan Prima merupakan: “salah satu usaha yang dilakukan perusahaan atau organisasi dalam rangka melayani pelanggan dengan sebaiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam rangka memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan, baik berupa produk atau jasa”

Sedangkan menurut Rangkuti (2017:49) Pelayanan prima adalah, “suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan”. Dengan kata lain pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan.

Pelayanan prima yang baik dibutuhkan semua anggota perusahaan, tanpa kecuali. Apakah mereka berhubungan langsung dengan pelanggan atau tidak, melaksanakan tugas dengan bekerja bersama orang lain,

dibutuhkan rasa percaya diri untuk menyesuaikan dan mempertimbangkan kepercayaan dan rahasia pelanggan pada kita. Pelayanan prima bukan hanya sekedar memberikan suatu layanan, hal ini memerlukan sedikit pelayanan ekstra dan sesuai dengan harapan pelanggan yang mengharapkan pelayanan yang terbaik. Ini berarti membuat karyawan yang bekerja di perusahaan melakukan pilihan, langkah, sikap dalam berhubungan dengan pelanggan yang tepat. (Frimayasa, 2017).

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima atau *service excellence* bertitik tolak pada upaya pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian kepada pelanggan.

Tujuan Pelayanan Prima

Menurut Rangkuti (2017:49) tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan sesuai dengan kebutuhan pelanggan dalam rangka:

1. Memberdayakan masyarakat sebagai pelanggan pelayanan publik.
2. Membangun dan menumbuhkan kembali kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Manfaat Pelayanan Prima

Manfaat pelayanan prima Menurut Rangkuti (2017:49), adalah:

1. Upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat.
2. Acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan.
3. Acuan untuk pelayanan pelanggan atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan (*why, when, whom, where, and how* pelayanan mesti dilakukan).

Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima

Menurut Rangkuti (2017:290) adapun prinsip-prinsip pelayanan prima (*customer care*) berdasarkan prinsip yang berkaitan dengan *attitude* (sikap) yang benar, memberikan *attention* (perhatian) yang penuh, dengan *action* (tindakan) yang cepat dan tepat.

Pelayanan prima berdasarkan *attitude* (sikap) meliputi 3 prinsip berikut:

1. Melayani pelanggan dengan penampilan (*performance*) yang sopan dan serasi dalam hal penampilan fisik.
2. Melayani pelanggan dengan positif (*positive thinking*) dan logis.
3. Melayani pelanggan dengan sikap menghargai.

Pelayanan prima berdasarkan *attention* (perhatian) meliputi 3 prinsip:

1. Mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan pelanggan.
2. Selalu dapat mengamati dan menghargai perilaku pelanggan.
3. Mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan

Disiplin Kerja

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan merupakan perbandingan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen dengan harapan dari konsumen, jika kualitas yang dirasakan oleh konsumen berada dibawah harapannya, maka konsumen tidak puas, jika kualitas yang dirasakan oleh konsumen sesuai dengan harapan maka konsumen akan puas, dan jika kualitas yang dirasakan oleh konsumen lebih dari harapannya maka konsumen akan amat puas. (Riyanto, 2018)

Kepuasan Pelanggan merupakan hal penting bagi suatu perusahaan. Sering terlihat slogan-slogan "Pelanggan adalah raja". (Alfin dan Sahidillah, 2017).

Menurut Windasuri, dkk (2017:64) kepuasan pelanggan adalah, "suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa".

Menurut Tjiptono dan Gregorius (2017: 66) kepuasan pelanggan merupakan "konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen".

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas perpanfomance produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui (Rahman, 2017).

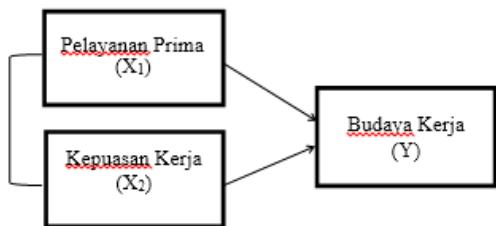
Pada umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya apabila membeli atau mengkonsumsi suatu produk baik barang ataupun jasa, sedangkan kinerja atau hasil yang dirasakan merupakan persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang ia beli. (Riyanto, 2018)

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan berbarengan dengan ketidakpuasan, artinya bahwa respon pelanggan terhadap evaluasi dan ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian.

Kerangka Pemikiran

Hal yang menarik untuk diteliti dan dikaji berikut ini adalah mengenai Pelyanan Prima dan kepuasan kerja terhadap budaya kerja kerja pada PT. Fast Food Jakarta Selatan. Penelitian ini dapat memaksimalkan

keberadaan Pt fast Food Jakarta Selatan Berdasarkan hal tersebut, maka langkah awal dalam penelitian adalah membuat model penelitian melalui kerangka pemikiran, seperti pada gambar.



Gambar 1. Model Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, selanjutnya dirumuskan hipotesis penelitian yaitu: (1) H₁= diduga Pelayanan Prima karyawan PT Fast Food Jakarta Selatan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan kerja karyawan; (2) H₂= diduga Kepuasan kerja karyawan PT Fast Food Jakarta Selatan tberpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Budaya karyawan.

III. METODE PENELITIAN

Data yang digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu: (1) kuesioner;(2) wawancara (Interview), dan (3)observasi. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2019. Penyebaran kuisisioner sendiri dilakukan pada bulan Juni. Hasil Kuisioner ini diolah menggunakan SPSS (*Statistical Product and service Solution*). Untuk

mengetahui analisis dari Budaya kerja dan motivasi kerja terhadap Disiplin kerja karyawan maka penulis melakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji koefisien determinasi dan uji simultan (anova). Pada penelitian ini penulis menyebarkan kuesioner kepada responden sebanyak 55 orang sebagai sampel dengan teknik pengambilan sampel jenuh atau *sampling total*. Seluruh anggota populasi digunakan sebagai sampel. Penelitian ini dihitung dengan tingkat kesalahan 0.05.

Karakteristik Responden

Dengan adanya responden yang terlibat dalam penelitian ini, penulis dapat mengetahui jumlah seluruh pegawai yang ada di Pengadilan Agama Depok yaitu berjumlah 55 orang. Karakteristik responden di peroleh berdasarkan dari kuesioner yang penulis buat dan sebarkan ke Pengadilan Agama Depok untuk menganalisa lebih lanjut. Karakteristik penelitian ini meliputi:

1. Jenis Kelamin

Tabel 1 Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	Pria	22	40%
2.	Wanita	33	60%
Total		55	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2019

Berdasarkan hasil perhitungan di atas pegawai pada Pengadilan Agama Depok pada

Tahun 2019 dalam penelitian ini lebih banyak berjenis kelamin Wanita dengan sebesar 60% atau sebanyak 33 orang dari pada pegawai yang berjenis kelamin pria sebesar 40% atau sebanyak 22 orang.

2. Usia

Tabel 2 Usia

No.	Usia	Jumlah Responden	Percentase (%)
1.	<18 tahun	-	-
2.	18 – 25 tahun	6	11%
3.	26 – 35 tahun	20	35%
4.	36 – 45 tahun	21	39%
5.	46 – 55 tahun	7	13%
6.	>55 tahun	1	2%
Total		55	100%

Sumber: Data Primer yang diolah 2019

Berdasarkan hasil perhitungan di atas pegawai pada Pengadilan Agama Depok pada Tahun 2019 dalam penelitian ini penulis dapat mengetahui mayoritas usia pada Pengadilan Agama Depok adalah usia 36 – 45 tahun sebesar 39% atau sebanyak 21 orang, pegawai yang berusia 26 – 35 tahun sebesar 35% atau sebanyak 20 orang, pegawai yang berusia 46 – 55 tahun sebesar 13% atau sebanyak 7 orang, pegawai yang berusia 18 – 25 tahun sebesar 11% atau sebanyak 6 orang, dan pegawai yang berusia >55 tahun sebesar 2% atau sebanyak 1 orang.

3. Pendidikan Terakhir

Tabel 3 Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Percentase (%)
1.	SD	-	-
2.	SMP	-	-
3.	SMA	9	16%
4.	D3	1	2%
5.	S1	32	57%
6.	S2	13	26%
7.	S3	-	-
Total		55	100%

Sumber: Data Primer yang diolah 2019

Berdasarkan hasil perhitungan di atas pegawai pada Pengadilan Agama Depok pada Tahun 2019 dalam penelitian ini penulis dapat mengetahui mayoritas berpendidikan terakhir adalah S1 sebesar 57% atau sebanyak 32 orang, pegawai yang berpendidikan terakhir S2 adalah sebesar 26% atau sebanyak 13 orang, pegawai yang berpendidikan terakhir SMA adalah sebesar 16% atau sebanyak 9 orang, dan pegawai yang berpendidikan terakhir D3 adalah sebesar 2% atau sebanyak 1 orang.

4. Status Pegawai

Tabel 4 Status Pegawai

No.	Status Karyawan	Jumlah Responden	Percentase (%)
1.	Honorer	12	22%
2.	Kontrak	2	4%
3.	Tetap	41	74%
Total		55	100%

Sumber: Data Primer yang diolah 2019

Berdasarkan hasil perhitungan di atas pegawai pada Pengadilan Agama Depok pada Tahun 2019 dalam penelitian ini penulis dapat

mengetahui mayoritas pegawai berstatus Tetap dengan sebesar 74% atau sebanyak 41 orang, pegawai yang berstatus Honorer dengan sebesar 22% atau sebanyak 12 orang, pegawai yang berstatus Kontrak dengan sebesar 4% atau sebanyak 2 orang.

5. Masa Kerja Pegawai

Tabel 5 Masa Kerja Pegawai

No.	Masa Kerja	Jumlah Responden	Percentase (%)
1.	<1 tahun	3	6%
2.	1 – 2 tahun	3	6%
3.	2 – 3 tahun	10	18%
4.	3 – 5 tahun	20	36%
5	>5 tahun	19	34%
Total		55	100%

Sumber: Data Primer yang diolah 2019

Berdasarkan hasil perhitungan di atas pegawai pada Pengadilan Agama Depok pada Tahun 2019 dalam penelitian ini penulis dapat

mengetahui mayoritas pegawai yang bekerja selama 3 – 5 tahun dengan sebesar 36%, pegawai yang bekerja selama >5 tahun dengan sebesar 34, pegawai yang bekerja selama 2 – 3 tahun dengan sebesar 18%, pegawai yang bekerja selama <1 tahun dan bekerja selama 1 – 2 tahun dengan sebesar masing – masing 6%.

IV. HASIL PENELITIAN

1. Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen penelitian ini terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Uji instrumen ini untuk menguji data kuesioner yang digunakan apakah valid atau tidak dan reliabel atau tidak.

Tabel.6 Validitas

Variabel	Indikator	R hitung	R Tabel	Keterangan
Pelayanan Prima (X1)	X1.1	0,637	0,266	Valid
	X1.2	0,717		Valid
	X1.3	0,419		Valid
	X1.4	0,652		Valid
	X1.5	0,575		Valid
	X1.6	0,592		Valid
	X1.7	0,529		Valid
	X1.8	0,339		Valid
	X1.9	0,284		Valid
	X1.10	0,301		Valid
Kepuasan Kerja (X2)	X2.1	0,600	0,266	Valid
	X2.2	0,689		Valid
	X2.3	0,426		Valid
	X2.4	0,653		Valid
	X2.5	0,587		Valid
	X2.6	0,607		Valid
	X2.7	0,533		Valid
	X2.8	0,214		Tidak Valid

	X2.9	0,299		Valid
	X2.10	0,316		Valid
	Y1	0,545		Valid
	Y2	0,612		Valid
	Y3	0,672		Valid
Budaya	Y4	0,589		Valid
Kerja	Y5	0,552	0,266	Valid
(Y)	Y6	0,712		Valid
	Y7	0,698		Valid
	Y8	0,477		Valid
	Y9	0,610		Valid
	Y10	0,470		Valid

Sumber: Data Primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas r uji 2 (dua) arah dengan N=55 (df=n-2) df=53 dengan taraf kesalahan 5% diperoleh 0,266. Karena r hitung lebih besar dari r tabel untuk taraf kesalahan 5%, maka dapat disimpulkan indikator budaya kerja, motivasi kerja dan disiplin kerja tersebut *valid* dan dapat dipergunakan untuk penelitian.

Tabel.7 Reliabilitas

Reliability Statistics		
Variable	Cronbach's Alpha	N of Items
Pelayana Prima	.695	10
Kepuasan Kerja	.669	10
Budaya Kerja	.793	10

Sumber: Data SPSS yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas nilai *alpha cronbach's* 0,61-0,80 berarti reliabel. Dari hasil perhitungan reliabilitas variabel Pelayanan Prma mendapatkan nilai 0.695, variabel Kepuasan kerja mendapatkan nilai 0.669 dan variabel Budaya kerja mendapatkan nilai 0.793. Artinya ketiga variabel ini reliabel dan penelitian ini dapat dilanjutkan.

2. Uji Koefisien Determinasi

Selanjutnya dilakukan uji koefisien determinasi untuk mengetahui pengaruh Pelayan Prima dan Kepuasan kerja terhadap Budaya kerja Pengadilan PT Fast Food Jakarta Selatan.

Tabel.8 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.480 ^a	.231	.201	2.636
a. Predictors: (Constant), X2, X1				

Sumber: Data SPSS yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas angka R square determinasi adalah 0,480 artinya dapat disimpulkan bahwa sebesar 48% variabel Pelayanan Prima dapat dijelaskan oleh variabel yang terdiri dari Kepuasan kerja dan Budaya kerja, dan sisanya 52% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang tidak dijelaskan lebih lanjut oleh model penelitian ini.

3. Uji Simultan

Selanjutnya adalah melakukan Uji pengaruh simultan. Dalam rangka untuk mengetahui apakah variabel independen secara ber-

sama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen maka dilakukanlah uji simultan

Tabel.9 Uji Simultan

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	108.439	2	54.220	7.804	.001 ^a
Residual	361.270	52	6.948		
Total	469.709	54			

a. Predictors: (Constant), X2, X1
b. Dependent Variable: Y

Hasil uji simultan ini dapat dilihat pada nilai F test sebesar 7.804(pada Tabel.9) dan signifikan pada 0.001 yang berarti variabel independen Pelayanan Prima dan Kepuasan kerja secara simultan mempengaruhi variabel Budaya Kerja. Hasil uji ini menjawab hipotesis penelitian bahwa HA diterima, dimana $F_{hit} > F_{tabel}$ dan $sig < 0,05$. Hal ini berarti bahwa Pelayanan Prima dan Kepuasan kerja karyawan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Budaya kerja karyawan. Dengan demikian apabila PT Fass Food Jakarta Selatan memiliki lingkungan Pelayanan Prima yang mendukung serta memiliki Kepuasan bekerja yang tinggi maka akan meningkatkan Budaya karyawan dalam bekerja.

V. KESIMPULAN

1. Hasil dari perhitungan kuisioner menghasilkan R sebesar 0,432 atau 43,2% dapat diartikan bahwa Pengaruh Pelayanan Prima, Kepuasan Pelanggan, Dengan Budaya Kerja Pada PT FastFood Indonesia TBK KFC Cabang Plaza Kalibata Jakarta Selatan memiliki pengaruh yang cukup dan searah karena bernilai positif.
2. Dari hasil perhitungan dapat simpulkan bahwa Pengaruh Pelayanan Prima, Kepuasan Pelanggan, mempunyai pengaruh yang positif dengan Dengan Budaya di PT FastFood Indonesia TBK KFC Cabang Plaza Kalibata Jakarta Selatan

DAFTAR PUSTAKA

- Budhi, R. G. 2017. *Revolusi Karyawan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Edy, S. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: KENCANA PRENADAMEDIA GROUP.
- Erri, D., & Fajrin, A. N. 2018. *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Media Intan Semesta Jakarta*. XVI(1), 77–83.
- Fahmi, I. 2016. *Perilaku Organisasi*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Kartika, Y., & Suci, N. U. 2016. Disiplin Kerja Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada PT. Megah Bangun Baja Semesta Jakarta. *Jurnal Administrasi Kantor Bina Insani*, 4(2), 354–373.
- Lestari, N. E. P. 2018. Pengaruh Motivasi, Kompetensi, Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Geotech Sistem Indonesia. *Moneter*, 5(1), 99–104. Retrieved from <http://ejournal.bsi.ac.id>
- Rafiq, A. 2019. Pengaruh Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Yayasan Dompet Dhuafa Jakarta. *Jurnal Sekretari Dan Manajemen Widya Cipta*, Vol. 3(No. 1), 105–114. diambil dari <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta/article/view/3908>
- hp/widyacipta/article/view/5127
- Sinambela, L. P. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sulaksono, Hari. 2019. *Budaya Organisasi dan Kinerja*. Jakarta: Deepublish.
- Syahyuni, D. 2018. *Hubungan Antara Budaya Organisasi Dengan Disiplin Kerja Pada Badan Kepegawaian Negara*. Jakarta. 2(2). Retrieved from <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta/article/view/3648>
- Syaifuddin. 2018. *Motivasi Dan Kinerja Pegawai Pendekatan Riset*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Yani Pramularso, E. 2018. *Peningkatan Kinerja Karyawan melalui Budaya Organisasi Pada PT Huda Express*. *Jurnal Sekretari Dan Manajemen Widya Cipta*, Vol 2(No. 2). diambil dari <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta/article/view/3908>
- Yusuf, H. A. 2018. *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi Mengelola Karyawan*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).