

PENGARUH DISTRIBUSI DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. JNE DI PALEMBANG

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat

Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi



Diajukan Oleh :

MOH. REDHO ANDREANSYAH

NPM. 15.11.11.00.04

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS TRIDINANTI

PALEMBANG

2020

UNIVERSITAS TRIDINANTI

FAKULTAS EKONOMI

PALEMBANG

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI


Nama : MOH.REDHO ANDREANSYAH
Nomor Pokok/NIRM : 15.11.11.00.04
Jurusan/Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata I
Mata Kuliah Pokok : MANAJEMEN PEMASARAN
Judul Skripsi : Pengaruh Distribusi Dan Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada PT.Joe Di
Palembang.

Pembimbing Skripsi

Tanggal 6 Juli 2020 Pembimbing I:


Lusi Nargis, SE., M. Si
NIDN : 0222036101

Tanggal 6 Juli 2020 Pembimbing II:


M. Salman, SE., MP
NIDN : 0201085701

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Tanggal 6 Juli 2020



Dr. Misy, Mikiel, S.E., M.Si., Ak., CA, CSRS
NIDN: 0205026401

88 / 88 / DFE / 20

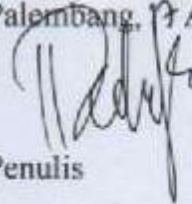
KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan akhir ini. Penyusunan laporan akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi pada Jurusan/Program Studi Akuntansi Universitas Tridinanti Palembang. Judul laporan akhir ini adalah Pengaruh Distribusi Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. JNE Di Palembang. Keberhasilan peneliti dalam menyelesaikan laporan akhir ini tidak terlepas dari bantuan baik secara moril maupun materil, bimbingan, saran dan pengarahan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini peneliti menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada :

1. Yth. Ibu Dr. Lr. Hj. Nyimas Manisah, MP selaku Rektor Universitas Tridinanti Palembang.
2. Yth. Ibu Dr. Msy. Mikial, S.E., M.Si., AK, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang yang telah memberi bimbingan selama masa studi.
3. Yth. Ibu Mariyam Zanariah, SE.MM selaku ketua jurusan Fakultas Ekonomi Manajemen Tridinanti Palembang.
4. Yth. Ibu Lusia Nargis, SE, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak M.Salam, SE, MP selaku pembimbing II yang telah memberi bimbingan guna penyelesaian skripsi.
5. Kepada kedua Orang Tuaku HAIRUL dan SUKINA yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materil dalam pembuatan laporan skripsi ini.
6. Sahabatku tercinta yang selalu memberikan semangat serta hiburan selama proses perkuliahan.

7. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namun telah banyak memberikan dukungan motivasi dan semangat untuk menyelesaikan laporan proposal ini.

Akhir kata dengan segala keterbatasan yang dimiliki maka peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak sebagai masukan agar peneliti dapat melakukan perbaikan di masa yang akan datang, dan atas segala kekurangan yang ada pada laporan akhir ini peneliti sampaikan permintaan maaf. Semoga laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak baik di masa sekarang maupun di masa yang akan datang.

Palembang, 17 April 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
RIWAYAT HIDUP	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Masalah.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Distribusi.....	8
2.1.1.1 Pengertian Distribusi.....	8
2.1.1.2 Tujuan Distribusi	9
2.1.2 Pelayanan	9
2.1.2.1 Pengertian Pelayanan	9
2.1.2.2 Faktor-faktor Pendukung Pelayanan	10
2.1.2.3 Etika Dalam Pelayanan	12
2.1.3 Kepuasan	13

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan	13
2.1.3.2 Kepuasan Pelanggan	14
2.1.3.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan	16
2.2 Penelitian Sebelumnya	17
2.3 Kerangka Berfikir	21
2.4 Hipotesis	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.1.1 Tempat Penelitian.....	24
3.1.2 Waktu Penelitian	24
3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	24
3.2.1 Sumber Data	25
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	25
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	27
3.3.1 Populasi	27
3.3.2 Sampel dan Teknik Sampling	27
3.4 Rancangan Penelitian	27
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	28
3.5.1 Definisi Variabel Penelitian	28
3.5.2 Definisi Operasional Variabel	28
3.6 Instrumen Penelitian	30
3.7 Uji Instrumen Penelitian	30
3.7.1 Uji Validitas	30
3.7.2 Uji Reabilitas	31
3.8 Teknik Analisis Data	32
3.8.1 Uji Regresi Linier Berganda	32
3.8.2 Uji Korelasi (r)	32

3.8.3 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	33
3.9 Uji Hipotesis	33
3.10 Uji F	34
3.11 Uji t	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Hasil Penelitian.....	37
4.1.1 Sejarah Singkat Penelitian	37
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	38
4.1.3 Struktur Organisasi	38
4.2 Pembahasan.....	43
4.2.1 Karakteristik Responden.....	43
4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
4.2.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	45
4.2.2.1 Uji Validitas.....	45
4.2.2.2 Uji Reabilitas	48
4.2.3 Teknik Analisis Data.....	50
4.2.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda	50
4.2.3.2 Hasil Uji Koefisien Korelasi	52
4.2.3.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	52
4.2.4 Hasil Uji Hipotesis.....	53
4.2.4.1 Hasil Uji F (Simultan).....	53
4.2.4.2 Hasil Uji Parsil	54
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran.....	56
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT JNE Palembang	40

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan.....	24
Tabel 3.2 Skala Likert Pengukuran	26
Tabel 3.3 Definisi & Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	29
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi (r)	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.3 Hasil Validitas Instrumen Variabel Distribusi (X1).....	46
Tabel 4.4 Hasil Validitas Instrumen Variabel Pelayanan (X2).....	47
Tabel 4.5 Hasil Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	48
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Distribusi (X1)	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan (X2).....	49
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Korelasi	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	55

ABSTRAK

PENGARUH DISTRIBUSI DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN

PELANGGAN PADA PT. JNE DI PALEMBANG

Oleh :

MOH. REDHO ANDREANSYAH

NPM. 15.11.11.00.04

PT. JNE merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman barang di Indonesia. Pelayanan dan proses pendistribusian adalah salah satu diantara beberapa penyebab kepuasan pelanggan terhadap perusahaan tersebut. Penelitian ini berfungsi untuk mengetahui pengaruh distribusi dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. JNE Palembang. Dalam penelitian ini digunakan sebanyak 60 responden yang diambil dari pelanggan yang melakukan pengiriman di PT. JNE Palembang. Data yang diperoleh didapat dari jawaban responden atas kuesioner yang disebarkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa distribusi dan pelayanan secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai Uji F sebesar 27,495 dengan α signifikan sebesar 0,000, ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Nilai Uji parsial distribusi sebesar 0,771 dengan α signifikan sebesar 0,444, ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa distribusi secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena nilai thitung < ttabel. Sedangkan nilai signifikan pelayanan sebesar 7,292 dengan α signifikan sebesar 0,000, ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa pelayanan secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Distribusi dan Pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 49,1%. Sedangkan sisanya sebesar 50,9% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Hasil

analisis koefisien korelasi, distribusi (X1) dan pelayanan (X2) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y) nilai R sebesar 0,701 atau 70,1 %, artinya keeratan hubungan distribusi (X1) dan variabel pelayanan (X2) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y) tergolong kuat karena berada dikisaran 0,60 – 0,779.

Kata kunci: Distribusi, Pelayanan, Kepuasan Kerja

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Jasa pengiriman barang menurut Moenir dalam Yudha (2011:17) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Dalam kegiatannya pemasaran pengiriman barang atau jasa dari produsen kepada konsumen guna memenuhi kebutuhan manusia.

Perusahaan pengiriman jasa bersaing untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Layanan yang ditawarkan perusahaan pengiriman bervariasi. Ada yang menawarkan tujuan pengiriman ke luar kota di Indonesia dan berbagai negara di dunia, tetapi ada juga yang hanya menawarkan pengiriman ke tujuan-tujuan tertentu. Hal ini menjadikan daya saing antar perusahaan semakin ketat, sehingga di butuhkan strategi untuk mengatasi persaingan tersebut agar menjadi pilihan utama pelanggan.

Untuk memenuhi kebutuhan pengiriman barang, saat ini banyak lahir perusahaan jasa pengiriman barang yang terus berkembang dan bersaing untuk merebut pasar. Salah satu diantaranya adalah PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir). Jasa pengiriman barang dan perdagangan memiliki hubungan yang saling mempengaruhi. Berkembangnya perdagangan sangat dipengaruhi oleh lahirnya jasa pengiriman barang. Jasa pengiriman juga berperan serta dalam pertumbuhan perdagangan dalam dan luar negeri.

PT. JNE merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman barang di Indonesia. PT. JNE berdiri sejak tahun 1990. Tidak hanya melayani pengiriman barang dalam

negeri, PT. JNE juga menyediakan jasa pengiriman barang ke luar negeri. Jaringan PT. JNE yang luas dan layanan yang profesional telah membantu dalam pendistribusian produk dan meningkatkan daya saing dalam pemasaran.

Tingginya permintaan pengiriman barang di Indonesia, tidak terlepas dari campur tangan beberapa penyedia jasa pengiriman barang yang tumbuh di Indonesia. Masing-masing penyedia jasa pengiriman barang mempunyai strategi khusus dalam menjangkau pasar mereka. Perusahaan penyedia jasa pengiriman barang seperti TIKI, JNE, SiCepat dan Pos Indonesia terus bersaing untuk mendapatkan pelanggan dengan strategi pemasaran yang berbeda-beda.

Menurut Nasution (2004:102) pelanggan suatu perusahaan adalah orang yang membeli dan menggunakan produk suatu perusahaan. Menurut Gasperz dalam Laksana (2008:10) pengertian pelanggan ada tiga yaitu, pelanggan *internal (Internal Customer)* merupakan orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performansi (*Performance*) pekerjaan atau perusahaan kita, kedua pelanggan antara (*Intermedieate Customer*) merupakan mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara bukan sebagai pemakai akhir produk itu dan yang ketiga pelanggan eksternal (*Eksternal Customer*) merupakan pembeli atau pemakai akhir produk itu, yang sering disebutsebut sebagai pelanggan nyata (*Real Customer*). Pada dasarnya kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Maka upaya setiap perusahaan untuk menciptakan kepuasan yang baik dengan menciptakan pelayanan dan proses distribusi yang bagus agar pelanggan setia pada pelayanan jasa JNE dan tidak berpindah ke perusahaan jasa pelayanan lainnya. Sehingga dengan kualitas pelayanan yang baik dan tepat akan memberikan kepuasan kepada konsumen begitu juga yang diharapkan pada perusahaan jasa terutama PT. JNE di Palembang.

Kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik (Tjiptono, 2012:301). Kepuasan yang dirasakan konsumen tergantung oleh persepsi mereka terhadap harapan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Kualitas Pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*). Dengan tingkat yang diharapkan (*expected service*). Apabila harapan konsumen lebih besar dari tingkat layanan yang diterima, konsumen tidak puas. Demikian pula sebaliknya, apabila harapan sama atau lebih kecil dari tingkat layanan yang diterima, maka konsumen akan puas. Umumnya konsumen yang tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan perusahaan akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan dalam memuaskan konsumen. Oleh karena itu, setiap perusahaan jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan dan mengendalikan sistem kualitas pelayanan sedemikian rupa agar dapat bersaing dengan perusahaan pelayanan jasa lainnya.

Perusahaan perlu meningkatkan daya saing mulai dari ketepatan waktu pengiriman dan kebijakan harga karena dua hal tersebut menjadi pertimbangan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman jalur darat. Untuk meyakinkan pelanggan dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan jalur darat tidaklah mudah, salah satu caranya dengan memanfaatkan perilaku pelanggan. Untuk itu selain dari pelayanan perlu halnya pemahaman tentang saluran distribusi yang tepat dalam sebuah usaha. Saluran distribusi adalah saluran yang digunakan oleh produsen untuk menyalurkan produk sampai ke konsumen atau berbagai aktivitas perusahaan yang mengupayakan agar produk sampai ketangan konsumen.

Proses pendistribusian dan pelayanan adalah salah satu diantara beberapa penyebab kepuasan pelanggan terhadap perusahaan tersebut. Seperti yang terjadi di PT. JNE di

Palembang walaupun perusahaan besar dalam jasa pengiriman, perusahaan tersebut masih memiliki banyak permasalahan yang membuat pelanggan menjadi tidak merasa puas baik dalam pendistribusian dan pelayanan sehingga kepuasan pelanggan berkurang dan lebih memilih jasa lain yang lebih bisa diandalkan. Keluhan-keluhan tersebut diantaranya adalah kesalahan entry alamat dan nomor telepon saat proses input data kesistem, kurangnya konfirmasi antara customer service dan pelanggan, kesalahan yang dilakukan petugas sortir hingga memperlambat proses pengiriman barang, agen yang melakukan entry manual sehingga barang terlalu lama di hold, serta terjadinya salah paham antara pelanggan dan cashsales dalam menentukan lokasi pengiriman. Berdasarkan kesalahan-kesalahan tersebut, dapat dikatakan bahwa sebuah usaha jasa pengiriman haruslah mampu memberikan sebuah pelayanan yang prima, dimana proses distribusi dan pelayanan pelanggan tersebut dapat dijadikan sebagai sebuah keunggulan dibandingkan dengan usaha jasa lainnya, sehingga mampu bertahan dalam iklim persaingan yang ketat.

Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit untuk didapat jika perusahaan jasa atau industri tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh konsumen. Untuk produk atau layanan dengan kualitas yang sama, dapat memberikan tingkat kepuasan yang berbeda-beda bagi konsumen yang berbeda. Oleh karena itu, suatu perusahaan harus selalu memperhatikan kualitas produk maupun pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.

Berdasarkan uraian yang di kemukakkan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH DISTRIBUSI DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. JNE DI PALEMBANG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah distribusi dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. JNE di Palembang ?
2. Apakah distribusi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT. JNE di Palembang ?
3. Apakah pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT. JNE di Palembang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan, maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Pengaruh secara simultan dan pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. JNE di Palembang.
2. Pengaruh secara parsial distribusi terhadap kepuasan pelanggan pada PT. JNE di Palembang.
3. Pengaruh secara parsial pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. JNE di Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Selain tujuan penelitian yang ingin dicapai, di lain pihak ada manfaat dari penelitian ini yang diharapkan dapat berguna bagi penulis, bagi Universitas Tridinanti Palembang dan bagi pihak lain. Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu :

4. Bagi Peneliti

Sebagai pengembangan wawasan antara pengetahuan teoritis yang diperoleh di perkuliaan dengan kondisi lapangan pekerjaan sebenarnya, serta menambah pengetahuan dan wawasan penulis mengenai pengaruh distribusi dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

5. Bagi Perusahaan

Sebagai tambahan informasi dan bahan masukan bagi perusahaan dalam hal meningkatkan distribusi dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

6. Bagi Akademisi

Sebagai tambahan literatur kepustakaan di bidang pemasaran tentang distribusi, pelayanan dan kepuasan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, E. (2018). Penerapan SOP Hygiene dan Sanitasi Teknik Pengolahan Makanan di Kitchen Restaurant Burger King Jakarta. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 4(1).
- Bill Foster. 2001. *Pembinaan Untuk Peningkatan Kinerja Karyawan*. Ppm : Jakarta.
- Dessler, Gary. 2006. *MSDM, Jilid II*. Jakarta : PT. Indeks
- Drestanto, R. B. (2019). Pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap Kualitas Pelayanan pada Penumpang dan Bagasi di Check in Counter milik PT. Gapura Angkasa Yogyakarta.
- Elaine B Johnson, PH.D. 2007. *Contextual Teaching and Learning*. MLC : Bandung
- Hana Maskhufatuz Zahro, Bambang Suyadi, Sutrisno Djaja. 2018. Pengaruh Pengalaman Kerja dan Curahan Jam Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember.
- Hasibuan, Melayu S.P. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara : Jakarta.
- Hasibuan, Melayu Sp. 2005. *Manajemen SDM*. Edisi Revisi, Cetakan Ke Tujuh. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. 2006. *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Bandung : Refika Aditama.
- Mangkuprawira, Syafri. 2003. *Manajemen Sumber Daya*. Orasi Ilmiah. Mathis L Robert, John.H. Jackson. 2002. *Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT.Salemba Empat
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Wirawan, K. E., Bagia, I. W., & Susila, G. P. A. J. (2019). Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 5(1), 60-67