

Pengaruh Kecerdasan Emosional, Budaya Kerja dan Kepribadian terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Palu Mitra Utama (PMU)

The Influence of Emotional Intelligence, Work Culture and Personality on Employee Performance at PT. Palu Main Partner (PMU)

¹Restutanti Borman*, ²Westi
^{1,2}STIE Phanca Bakti

(*)Email Korespondensi: restutantiborman@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kondisi persaingan global yang sangat ketat sehingga perusahaan atau organisasi harus bekerja bersama-sama secara optimal untuk menghasilkan kinerja yang berkualitas. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Kecerdasan Emosional, Budaya Kerja dan Kepribadian terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Palu Mitra Utama (PMU). Penelitian ini menggunakan variabel independen yaitu Kecerdasan Emosional (X1), Budaya Kerja (X2), Kepribadian (X3) dan Kinerja Karyawan sebagai variabel dependen (Y). Sampel yang diambil sebanyak 50 responden dengan teknik sensus. Penelitian ini menggunakan model regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional dan Budaya Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan Kepribadian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kata kunci: Kecerdasan Emosional, Budaya Kerja, Kepribadian dan Kinerja Karyawan, PMU

Abstract

This research is motivated by conditions of very tight global competition so that companies or organizations must work together optimally to produce quality performance. The purpose of this study was to determine the effect of emotional intelligence, work culture and personality on employee performance at PT. Palu Mitra Utama (PMU). This study uses independent variables, namely Emotional Intelligence (X1), Work Culture (X2), Personality (X3) and Employee Performance as the dependent variable (Y). Samples were taken as many as 50 respondents with the census technique. This research uses multiple linear regression model. The results of this study indicate that Emotional Intelligence and Work Culture have no significant effect on employee performance. While Personality has a positive and significant effect on employee performance.

Keywords: *Emotional Intelligence, Work Culture, Employee Personality and Performance, PMU*

PENDAHULUAN

Pengertian Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah suatu seni untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi melalui pengaturan orang-orang lain untuk melaksanakan berbagai pekerjaan yang diperlukan, atau dengan kata lain tidak melakukan pekerjaan-pekerjaan itu sendiri.

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset terpenting bagi sebuah organisasi. Peranan sumber daya manusia bagi sebuah organisasi tidak hanya dilihat dari hasil produktivitas kerja tetapi juga dilihat dari kualitas kerja yang dihasilkan. Oleh karenanya seorang pemimpin harus memiliki peran untuk selalu menjaga kualitas kinerja karyawannya. Sumber daya manusia yang ada juga perlu dikelola dan dibina agar mereka merasa puas dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga mampu berkontribusi untuk kinerja dan kemajuan organisasi tersebut. Adapun beberapa faktor-faktor pendukung dalam peningkatan kualitas kinerja karyawan salah satunya adalah kecerdasan emosional, budaya kerja dan kepribadian.

Kecerdasan emosional mencakup pengendalian diri, semangat, dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, kesanggupan untuk mengendalikan dorongan hati dan emosi, tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berfikir, untuk membaca perasaan terdalam orang lain (empati) dan berdoa, untuk memelihara hubungan dengan sebaik-baiknya, kemampuan untuk menyelesaikan konflik, serta untuk memimpin.

Emosi pada dasarnya merupakan sebuah perasaan yang dimiliki oleh setiap manusia. Oleh karena itu, emosi merupakan bagian dari sumber daya manusia yang sangat penting. Untuk mengelola emosi tersebut dengan maksimal dibutuhkan sebuah formula yang sering disebut dengan kecerdasan emosional. Menurut Goleman (2007:44) kecerdasan emosional merupakan kemampuan mengenali emosi dalam diri sendiri dan diri orang lain secara efektif dapat mengendalikan emosi tersebut dengan baik.

Budaya kerja adalah suatu falsafah dengan didasari pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan juga pendorong yang dibudayakan dalam suatu kelompok dan tercermin dalam sikap menjadi perilaku, citai-cita, pendapat, pandangan serta tindakan yang terwujud sebagai kerja atau bekerja. (Gering, supriyadi dan Trigo, 2001:7).

Kepribadian adalah karakteristik seseorang yang menyebabkan munculnya konsistensi perasaan, pemikiran, dan perilaku-perilaku (Pervin dan Cervone, 2010). Sedangkan kepribadian menurut Allport (dalam Alwisol, 2009) adalah organisasi dinamik dalam sistem psikofisiologik seseorang yang menentukan model penyesuaiannya yang unik dengan lingkungannya.

Pada umumnya kinerja karyawan tidak hanya dilihat dari kemampuan kerja yang sempurna, tetapi juga kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain, Kemampuan tersebut disebut kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional adalah situasi dimana seseorang harus mampu mengendalikan diri, semangat, emosi, dan bertahan menghadapi stres yang bisa saja terjadi dikarenakan hal apa pun baik didalam lingkungan kerja maupun diluar lingkungan kerja yang akan membawa dampak positif terhadap kualitas kinerja seseorang.

Adapun salah faktor kedua penentu peningkatan kualitas kinerja karyawan ialah budaya kerja. Budaya kerja yang semakin tinggi dengan berkembangnya berbagai sektor telah mendorong pihak organisasi maupun perusahaan menempuh berbagai cara untuk meningkatkan kinerja karyawannya.

Faktor dominan lainnya sebagai pengaruh kualitas kinerja secara signifikan adalah Kepribadian sebagai "sesuatu" yang terdapat dalam diri individu yang membimbing dan memberi arah kepada seluruh tingkah laku individu yang bersangkutan". Kepribadian memiliki sifat yang umum dan unik, meskipun secara individu berbeda. Dengan memiliki sifat umum inilah, kepribadian bisa dikembangkan ke arah positif yang

diinginkan, baik secara individu maupun kelompok.

Meningkatnya kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh bagaimana seorang karyawan dapat mengontrol emosinya saat bekerja. Dari observasi yang saya lakukan pada PT. Palu Mitra Utama (PMU), yaitu ketika pelanggan yang datang pada perusahaan tersebut untuk membeli dan memilih suatu barang lebih dari satu namun tidak satupun barang yang dibeli. Hal ini seringkali membuat karyawan harus lebih meningkatkan kesabaran dan menahan emosi terhadap pelanggan yang datang pada perusahaan tersebut. Dan kurangnya bersikap jujur dalam bekerja, tenggang rasa, sikap sopan santun dari karyawan masih sangat kurang. Contohnya saat pelanggan datang, karyawan kurang rama terhadap pelanggan yang datang membeli.

Pada PT. Palu Mitra Utama (PMU) masih kurang dalam memperhatikan kesejahteraan dan memenuhi kebutuhan karyawan serta masih kurang berbau dengan lingkungan untuk menjalin hubungan yang harmonis. Dan perusahaan tersebut kurangnya memberikan penghargaan terhadap karyawan yang bekerja dengan baik.

Karyawan pada PT. Palu Mitra Utama (PMU) masih kurang dalam hal sikap jujur, contohnya pada kerusakan barang yang disebabkan oleh karyawan dan masih kurangnya sikap saling menghargai antar karyawan dan kurang bertanggung jawab.

Karyawan pada PT. Palu Mitra Utama (PMU) masih sangat kurang ketelitian

dalam memilih suatu barang yang datang pada perusahaan tersebut, sehingga biasanya ada barang yang tidak layak untuk dijual atau dipasarkan. Dan karyawan juga masih kurang Rapi dalam berpakaian, serta sikap toleransi perlu ditingkatkan pada setiap karyawan yang bekerja pada perusahaan tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, saya mengambil judul tentang “ Pengaruh Kecerdasan Emosional, Budaya Kerja Dan Kepribadian Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Palu Mitra Utama (PMU).

METODE

Penelitian ini menggunakan model regresi linear berganda. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui observasi, kuisioner, studi kepustakaan, dan dokumentasi.

HASIL

Model analisis ini digunakan untuk mengetahui bagaimana variabel dependen dapat diprediksi melalui dua atau lebih variabel independen sebagai faktor predictor. Penelitian ini mencoba untuk melihat seberapa besar pengaruh Kecerdasan Emosional, Budaya Kerja dan Kepribadian terhadap Kinerja Karyawan. Berdasarkan hasil output dengan bantuan komputer program spss for windows versi 16.0 (lampiran VI). Terlihat hasil analisis linear berganda pada table berikut :

Tabel 1. Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda

No.	Variabel Independen	Variabel Dependen (Y=Kinerja Karyawan)		
		Koefisien Regresi (B)	Hasil Uji t	Probalitas (sig t)
1.	Constanta (a)	8,509	2,188	0,034
2.	Kecerdasan Emosional (X1)	0,019	0,088	0,930
3.	Budaya Kerja (X2)	0,100	0,500	0,619
4.	Kepribadian (X3)	0,659	3,935	0,000
Multi Regresi = 0,755		F _{hitung} = 20,310		
R. Square = 0'570		F _{tabel} =2,81		
Adjusted R Square=0,542		t _{tabel} =1,67591		

Sumber: Data yang diolah SPSS (2019)

Dari nilai-nilai yang ditunjukkan pada table diatas, diperoleh persamaan model regresi sebagai berikut :

$$Y = 8,509 + 0,019 (X1) + 0,100 (X2) + 0,659 (X3)$$

Persamaan regresi diatas memberikan gambaran mengenai besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dimana koefisien Kecerdasan Emosional (X1) Budaya Kerja (X2) dan Kepribadian (X3) yang bertanda positif menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen. Berikut penjelasan hasil perhitungan dari nilai-nilai pada table diatas:

Nilai konstanta (a) sebesar 8,509 menyatakan bahwa jika variabel bebas X1 (Kecerdasan Emosional), X2 (Budaya Kerja) dan X3 (Kepribadian) tetap atau tidak mengalami perubahan (bernilai nol), maka Kinerja Karyawan yang dihasilkan 8,509. Dengan penjabaran matematisnya sebagai berikut:

$$\begin{aligned} Y &= 8,509 + 0,019 + 0,100 + 0,659 \\ &= 8,509 \end{aligned}$$

Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen (X), secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y). berdasarkan hasil uji ANOVA (Analysis Of Varians) atau F test (lampiran VIII) diperoleh F hitung sebesar 20,310 > F tabel 2,81 (Lampiran VIII dan tingkat signifikan lebih kecil dari taraf ketidakpercayaan (0,000 < 0,05). Dengan demikian, hasil ini memberikan makna bahwa Kecerdasan Emosional, Budaya Kerja dan Kepribadian kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan sehingga hipotesis pertama dinyatakan diterima.

Uji t (Parsial)

Independen, secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Dalam pengujian ini ingin diketahui apakah jika secara terpisah masing-masing variabel independen masih memberikan kontribusi secara signifikan terhadap variabel Y.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kecerdasan Emosional, Budaya Kerja Dan Kepribadian Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil uji F yang dilakukan, menunjukkan hasil bahwa Kecerdasan Emosional, Budaya Kerja Dan Kepribadian berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan dimana hasil ini diperoleh dengan melakukan survey pada karyawan pada PT. Palu Mitra Utama (PMU) dari hasil uji F yang dilakukan diperoleh nilai Fhitung > Ftabel dan tingkat signifikannya lebih kecil dari α (0,05). Hasil tersebut memberikan arti bahwa hipotesis pertama yang menyatakan Kecerdasan Emosional, Budaya Kerja dan Kepribadian dapat diterima. Adapun pengaruh variasi tabel dependen yang ditunjukkan oleh nilai Adjusted R Square atau koefisien determinan diperoleh sebesar 54,2% sehingga dapat diketahui bahwa secara keseluruhan (simultan) pengaruh variabel dependen (X1,X2 dan X3) terhadap variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah sebesar 54,2%.

Mengacu pada hasil persamaan regresi yang diperoleh dan telah diuraikan pada bagian sebelumnya, diketahui nilai regresi dari tiga variabel independen bernilai positif, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh searah antara Kecerdasan Emosional, Budaya Kerja dan Kepribadian terhadap Kinerja Karyawan. Sehingga dari hasil persamaan tersebut dapat diketahui jika Kecerdasan Emosional, Budaya Kerja dan Kepribadian terhadap Kinerja Karyawan dapat meningkat.

Hal tersebut dapat diterima mengingat bahwa untuk mendapatkan hasil yang maksimal sesuai potensi yang dimiliki karyawan merupakan suatu hal yang menjadi perhatian para pemimpin.

Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan thitung dilakukan, menunjukkan hasil bahwa Kecerdasan Emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan nilai Positif. Hasil ini diperoleh dari tingkat signifikannya lebih besar dari tariff ketidakpercayaan 5% yaitu $0,088 < 1,67591$.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian Rudianto Puradi (2016) yang menyatakan Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. karna hasil perhitungannya menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi sebesar 0,298, sementara tingkat signifikansi t sebesar 0,000 dengan demikian nilai $\text{sig } t < 0,05$ taraf ketidakpercayaan 95%. Berdasarkan hasil analisis uji regresi maka kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil ini memberikan makna bahwa Kecerdasan Emosional mempengaruhi perilaku setiap karyawan dalam mengatasi masalah yang muncul pada dirinya. Hal ini berarti bahwa Kecerdasan Emosional karyawan dapat mengontrol perilakunya ketika sedang memecahkan masalah.

Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan thitung dilakukan, menunjukkan hasil bahwa Budaya Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan nilai Positif. Hasil ini diperoleh dari tingkat signifikannya lebih besar dari tariff ketidakpercayaan 5% yaitu $0,500 < 1,67591$.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian Sugiyati Surayitno (2015) yang menyatakan Budaya Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

4. Pengaruh Kepribadian Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil dari uji t yang dilakukan, menunjukkan hasil bahwa Kepribadian berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan nilai koefisien positif. Hasil ini diperoleh dari nilai korelasi bertanda positif, yang menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi antara keduanya adalah searah. Semakin baik Kepribadian akan diikuti pula oleh semakin baik Kinerja Karyawan yang memiliki hubungan kuat antar variabel. Sesuai dengan hasil penelitian Nilawati Fiernaningsih (Tahun 2017) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Kepribadian dengan Kinerja Karyawan.

Hal tersebut dapat diterima mengingat secara teori dijelaskan Kepribadian dapat didefenisikan sebagai motif tingkah laku dan

system tingkah laku. Kepribadian mencakup konsep yang didasarkan pada suatu keadaan, proses dan struktur psikologi yang menyebabkan suatu tingkah laku menjadi berarti (Bischoff, 1970). Sedangkan menurut (Prihanto 1993) Kepribadian merupakan perilaku manusia, baik disadari ataupun tidak disadari didasarkan pada motivasi tertentu yang merupakan kekuatan dinamis dan pengarah perilaku manusia.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan hasil tersebut memberikan arti bahwa hipotesis pertama yang menyatakan Kecerdasan Emosional, Budaya Kerja dan Kepribadian dapat diterima. Adapun pengaruh variasi tabel dependen yang ditunjukkan oleh nilai Adjusted R Square atau koefisien determinan diperoleh sebesar 54,2% sehingga dapat diketahui bahwa secara keseluruhan (simultan) pengaruh variabel dependen (X1, X2 dan X3) terhadap variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah sebesar 54,2%. Selanjutnya berdasarkan thitung dilakukan, menunjukkan hasil bahwa Kecerdasan Emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan nilai Positif. Hasil ini diperoleh dari tingkat signifikannya lebih besar dari tariff ketidakpercayaan 5% yaitu $0,088 < 1,67591$. Kemudian berdasarkan thitung dilakukan, menunjukkan hasil bahwa Budaya Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan nilai Positif. Hasil ini diperoleh dari tingkat signifikannya lebih besar dari tariff ketidakpercayaan 5% yaitu $0,500 < 1,67591$. Dan berdasarkan hasil dari uji thitung yang dilakukan, menunjukkan hasil bahwa Kepribadian berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan nilai koefisien positif. Hasil ini diperoleh dari tingkat signifikannya lebih besar dari tariff ketidakpercayaan 5% yaitu $3,935 < 1,67591$.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara. Perilaku dan Budaya Organisasi Cetakan Pertama. Malang: Remaja Rosda Karya, 2005
.....Manajemen Sumber Daya Manusia perusahaan. PT. Remaja Rosdakarya ,

- Bandung, 2007
- Alwisal, Psikologi Kepribadian Edisi Revisi. Malang : UMM Press, 2009
- Cooper, R.K. Sawaf, A. Executive EQ. Kecerdasan Emosional Dalam Kepemimpinan Dan Organisasi. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta 2002
- Daniel Goleman. Kecerdasan Emosi Untuk Mencapai Puncak Prestasi Cetakan Ke Lima Ahli Bahasa Alex Tri Kantjono Widodo. Cetakan Kelima: Gramedia Pustaka Umum Jakarta , 2005
-Kecerdasan Emosional. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2007
-Working With Emotional Intelligence : Kecerdasan Emosi Untuk Mencapai Puncak Prestasi (Penerjemah Alex Tri Kantjo Widodo). Gramedia Pustaka Utama. Jakarta, 1999
- Flippo, E.B. Manajemen Personalialia. Jilid 2. Edisi Keenam. Editor : Alfonso Sirait. Penerbit Erlangga Jakarta, 1994
- Fadly Yamin. Pengaruh Upah, Budaya Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan, Imam Stanless Steel Palu, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Panca Bhakti Palu, 2017
- Gering, Supriyadi Dan Trigono. Budaya Kerja Organisasi Pemerintah. Jakarta 2001
- Hasibuan, Melayu S.P, Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi, Bumi Aksara, Jakarta, 2003
- Husein, Umar, Riset Pemasaran Dan Bisnis, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta 2010
- Imam Ghozali. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2001
-Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS Edisi ke empat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006
- Isvandari, Any, Dan Susilo, Amin. Pengaruh Kepribadian Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Luar Asuransi Jiwa Bumi Putera 1912, Cabang Dieng Malang. Jurnal Jibeka Volume 8 No 2 Pg 1-6, 2014
- Mangkunegara, Anwar Prabu. Perilaku Dan Budaya Organisasi , Cetakan Pertama: Remaja Rosda Karya. Malang, 2005
- Mudrajad Kuncoro. Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi Edisi Ke Tiga. Jakarta: Erlangga , 2009
- Moh. Nazir. Metode Penelitian Edisi Pertama. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003
- Moeljono, Djokosantoso. Budaya Organisasi Dalam Tantangan. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta, 2005
- Meliana Kumala, Pengaruh Kecerdasan Emosional Pada Kinerja Karyawan Studi Pada Karyawan perhunting Devisi Regional, Jawa Tengah, 2015
- Nirwana S.K. Sitepu. Analisis Jalur (Path Analysis). Unit Pelayanan Statistik FMIPA Universitas Padjadjaran Bandung, Bandung, 1994
- Nilawati Fiernaningsih, Pengaruh Kepribadian Terhadap kinerja Karyawan, Dihotel Elresa Lamongan, 2017
- Pervin, L.A., Corvone, D, dan John O.P. Psikologi Kepribadian : Teori Dan Penelitian Jakarta Kencana. (Edisi Kesimbangan) 2010
- Patton P. EQ- Development From Success To Signifinance. Ahli Bahasa Cindy Chistine. Prehalindo, Jakarta, 2002
- Risnawati. Etika Kepribadian. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008
- Rudianto Puradi, Pengaruh Kecerdasan Emosional, Lingkungan Kerja, Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai, Dinas Bina Marga Provensi Sulawesi Tengah, 2016
- Rivai, Vethzal & Basri. Performance Appraisal : Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan. PT. Radja Grafindo Persada. Jakarta, (2011)
- Sugiarto, Dkk. Ekonomi Mikro (Sebuah Kajian Komprehensif). Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2007
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta., 2010
-Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Bandung:

- Alfabeta, 2012
.....Metode Penelitian Kuantitatif
Kualitatif dan R&B. Bandung:
Alfabeta, 2008
.....Metode Penelitian Kuantitatif
Kualitatif dan R&B. Bandung:
Alfabeta, 2011
.....Metode Penelitian Kuantitatif
Kualitatif dan R&B. Bandung:
Alfabeta, 2007
Sugiati Surayitno, Pengaruh Budaya Kerja
Pada PT. Tabungan Negara (Persero)
Terhadap Kinerja Karyawan, Kantor
Cabang Syariah Yogyakarta, 2015
Wibowo. Budaya Organisasi: Sebuah
Kebutuhan Meningkatkan Kinerja
Jangka Panjang. Jakarta: Rajawali
Pers, 2010
Yunus Abidin. Strategi Membaca: Teori dan
Pembelajarannya. Bandung: Rizqi
Press, 2010
Husein,Umar,Riset Pemasaran Dan
Bisnis,Gramedia Pustaaka
Utama,Jakarta 2010