

Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Employee Engagement Karyawan SMK Raden Rahmat Mojosari

¹**Yusny Muzakki** (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Darul Falah Mojokerto)
E-mail: yusnymuzakki@stiederulfalahmojokerto.ac.id

²**Deddy Ahmad Fajar** (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Darul Falah Mojokerto)
E-mail: deddyahmadfajar@stiederulfalahmojokerto.ac.id

³**Fatimah Azzahra** (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Darul Falah Mojokerto)
E-mail: fazahra099@gmail.com

Kata Kunci: Gaya kepemimpinan, employee engagement

Keywords: Leadership style, employee engagement

Received : 13 April 2022

Revised : 09 Mei 2022

Accepted: 20 Mei 2022

©2022 The Author(s): This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Tujuan dari penelitian adalah untuk menguji pengaruh gaya kepemimpinan secara parsial berpengaruh terhadap employee engagement karyawan SMK Raden Rahmat Mojosari. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan SMK Raden Rahmat Mojosari, sampel sebanyak 23 responden. Metode analisis yang digunakan yaitu uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji hipotesis, dan koefisien determinasi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap employee engagement karyawan SMK Raden Rahmat Mojosari. Hasil ini diperoleh dengan nilai $\text{sig } 0,001 < 0,05$ atau nilai t hitung $3,555 > t$ tabel $2,086$.

ABSTRACT

The aim of the research is to examine the partial influence of leadership style on employee engagement at Raden Rahmat Mojosari Vocational School. The type of research used is quantitative. The sample in this research was employees of Raden Rahmat Mojosari Vocational School, a sample of 23 respondents. The analytical methods used are validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression test, hypothesis test, and coefficient of determination. Based on the research results, it shows that leadership style partially has a significant positive effect on employee engagement of Raden Rahmat Mojosari Vocational School employees. This result was obtained with a sig value of $0.001 < 0.05$ or a t count value of $3.555 > t$ table 2.086 .

I. PENDAHULUAN

Karyawan merupakan salah satu aspek penting dalam melaksanakan proses manajemen sumber daya manusia karena karyawan tersebut yang menjalankan setiap proses kegiatan yang ada di suatu organisasi. Salah satu masalah yang sering terjadi adalah ketika karyawan ingin meninggalkan organisasi secara sukarela. Tentu saja sangat merugikan ketika organisasi harus kehilangan karyawan-karyawan yang potensial, yang paling berkontribusi membantu organisasi untuk maju, ternyata memilih untuk keluar secara sukarela. Masalah ini menjadi penting dan perlu diperhatikan oleh organisasi bisnis, organisasi pemerintahan, maupun organisasi nirlaba, khususnya pihak manajemen sumber daya manusia, karena kehilangan karyawan berarti kehilangan aset penting dalam organisasi.

Keterikatan karyawan (employee engagement) menjadi penting dalam hal ini karena dapat membantu dalam meningkatkan loyalitas karyawan di dalam organisasi. Di saat karyawan merasa terikat (engaged), karyawan secara sadar memahami akan kepentingan bisnis yang dijalankan oleh organisasi, yang pada akhirnya dapat membuat karyawan berkontribusi langsung dengan seluruh kemampuan yang terbaik dari dirinya sendiri untuk menjalankan pekerjaan. Saks (2006) menyatakan karyawan yang memberikan kemampuan terbaik akan berakibat pada performa organisasi.

Untuk mengatasi masalah tersebut dan mendorong keberhasilan dari strategi yang diciptakan maka organisasi perlu untuk menciptakan dan meningkatkan rasa keterikatan (engagement) dari sumber daya manusia atau yang biasa kita sebut sebagai karyawan kepada pekerjaan yang sedang dilakukannya dan lebih jauh lagi keterikatannya pada organisasi tempat ia bekerja atau yang biasa dikenal dengan istilah employee engagement.

Employee engagement merupakan topik yang sedang populer dikalangan praktisi SDM, instansi konsultan, dan akademisi (Saks, 2006; Gruman dan Saks, 2011). Gruman dan Saks (2011) percaya bahwa cara terbaik untuk meningkatkan manajemen kinerja dalam organisasi saat ini adalah fokus pada employee engagement. Richman (2006) mengklaim bahwa employee engagement memprediksi outcomes karyawan, kesuksesan organisasi, dan kinerja keuangan (Saks, 2006). Ketika karyawan memiliki tingkat engagement yang tinggi dalam organisasi, maka produktivitas dan kinerja organisasi pun akan tinggi (Konrad, 2006). Karyawan yang terikat mungkin lebih produktif dibandingkan dengan mereka yang tidak (Saks, 2006).

Ini merupakan konsep baru yang di munculkan pertama kali oleh kelompok peneliti Gallup pada tahun 2004, dalam definisinya dikatakan bahwa employee engagement sebagai keterlibatan dan antusiasme dalam bekerja diibaratkan pada keterikatan emosional positif dan komitmen karyawan. Employee Engagement merupakan rasa keterikatan secara emosional dan intelektual dengan pekerjaan dan organisasi, termotivasi dan mampu memberikan kemampuan terbaik mereka untuk membantu sukses dari serangkaian manfaat nyata bagi organisasi dan individu (MacLeod, 2009:4).

SMK Raden Rahmat adalah sekolah menengah kejuruan yang cukup besar di Kabupaten Mojokerto. Berdiri sejak tahun 2001 dengan nama SMEA

Raden Rahmat dengan 1 jurusan, saat penelitian dilakukan telah memiliki 9 Jurusan (Kompetensi Keahlian) yaitu:

1. Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran
2. Bisnis dan Pemasaran
3. Perbankan dan Keuangan Mikro
4. Teknik Sepeda Motor
5. Teknik Kendaraan Ringan
6. Teknik Alat Berat
7. Teknik Instalasi Tenaga Listrik
8. Teknik Komputer dan Jaringan
9. Teknik Mekanik Industri

Dengan jumlah siswa sebesar 2.183 orang pada tahun 2021, SMK Raden Rahmat memerlukan karyawan yang bertugas untuk menunjang guru dalam melaksanakan pembelajaran yang berkualitas. Kualitas pembelajaran tidak hanya tergantung pada Guru/Pendidik yang berkualitas, namun perlu didukung oleh tenaga kependidikan lain seperti karyawan tata usaha, laboran, toolman, pustakawan, tenaga kebersihan, dan satpam.

Ruang lingkup tugas yang luas menuntut para pendidik dan tenaga kependidikan untuk mampu melaksanakan aktivitasnya secara sistematis dan sistemik. Karena itu tidak heran kalau ada tuntutan akan kompetensi yang jelas dan tegas yang dipersyaratkan bagi orang yang bekerja di lingkungan pendidikan, semata-mata agar mereka mampu melaksanakan tugasnya dengan baik. Tidak hanya kompetensi, namun semua faktor dan hal yang mendukung pelaksanaan tugas di satuan pendidikan harus mendapatkan perhatian dan upaya peningkatan.

Dengan mempertimbangkan uraian di atas, maka peneliti akan menganalisis permasalahan tersebut dengan judul 'Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Employee Engagement Karyawan SMK Raden Rahmat Mojosari.

II. TEKNIK ANALISIS DATA

Jenis data

Data kuantitatif, yaitu data yang dihitung berupa angka-angka yang diperoleh dari SMK Raden Rahmat Mojosari yang dapat dihitung seperti jumlah karyawan dan data-data lainnya yang menunjang penelitian.

Data kualitatif, yaitu data yang diperoleh dari SMK Raden Rahmat Mojosari tidak berbentuk angka, seperti gambaran umum sekolah, hasil kuesioner, dan informasi-informasi yang diperoleh dari pihak lain yang menunjang penelitian.

Sumber Data

Data primer, yaitu data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber utamanya dengan menggunakan kuesioner, wawancara dan pengamatan langsung oleh peneliti.

Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen serta arsip-arsip yang ada diperusahaan tersebut dan hasil penelitian kepustakaan dan dari instansi lainnya yang terkait.

Definisi Operasional variabel

Tabel 1.

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
<i>Employee Engagement</i> (Y)	<i>Employee engagement</i> adalah hubungan emosional dan intelektual yang tinggi yang dimiliki oleh karyawan terhadap pekerjaannya, organisasi, manajer, atau rekan kerja yang memberikan pengaruh untuk menambah <i>discretionary effort</i> dalam pekerjaannya. (Gibbons, dalam Hughes dan Rog, 2008)	a. <i>Vigor</i> ; b. <i>Dedication</i> ; c. <i>Absorption</i> (Schaufeli & Bakker, 2010)	Likert
Gaya Kepemimpinan (X1)	Pola tingkah laku (kata-kata dan tindakan-tindakan) dari seorang pemimpin yang dirasakan oleh orang bawahannya	a. Kecerdasan (intelligence) b. Kedewasaan c. Motivasi diri dan dorongan berprestasi d. Sikap-sikap hubungan manusiawi e. Memiliki pengaruh yang kuat f. Memiliki pola hubungan yang baik g. Memiliki sifat-sifat tertentu h. Memiliki kedudukan atau jabatan i. Mampu berinteraksi 10. Mampu memberdayakan (Handoko, 2003)	Likert

III. METODE PENELITIAN

Analisis ini didasarkan dengan alat bantu komputer serta paket software statistik seperti *SPSS (Statistic Package for the Social Sciences)* dengan versi 16. Pengujian data yang dikumpulkan terdiri dari berbagai jenis uji data dan akan dianalisis untuk medapatkan kesimpulan dari hubungan antar variabel yang terdapat pada penelitian ini

IV. HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum SMK Raden Rahmat Mojosari

SMK Raden Rahmat adalah sekolah menengah kejuruan yang berlokasi di Kecamatan Mojosari Kabupaten Mojokerto Jawa Timur. Berdiri sejak tahun 2001, SMK Raden Rahmat pada awalnya berbentuk Sekolah Menengah Ekonomi Atas (SMEA) dengan jurusan Administrasi Perkantoran. Saat ini memiliki 9 (sembilan) jurusan (Kompetensi Keahlian) yaitu :

1. Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran
2. Bisnis dan Pemasaran
3. Perbankan dan Keuangan Mikro
4. Teknik Sepeda Motor
5. Teknik Kendaraan Ringan
6. Teknik Alat Berat
7. Teknik Instalasi Tenaga Listrik
8. Teknik Komputer dan Jaringan
9. Teknik Mekanik Industri

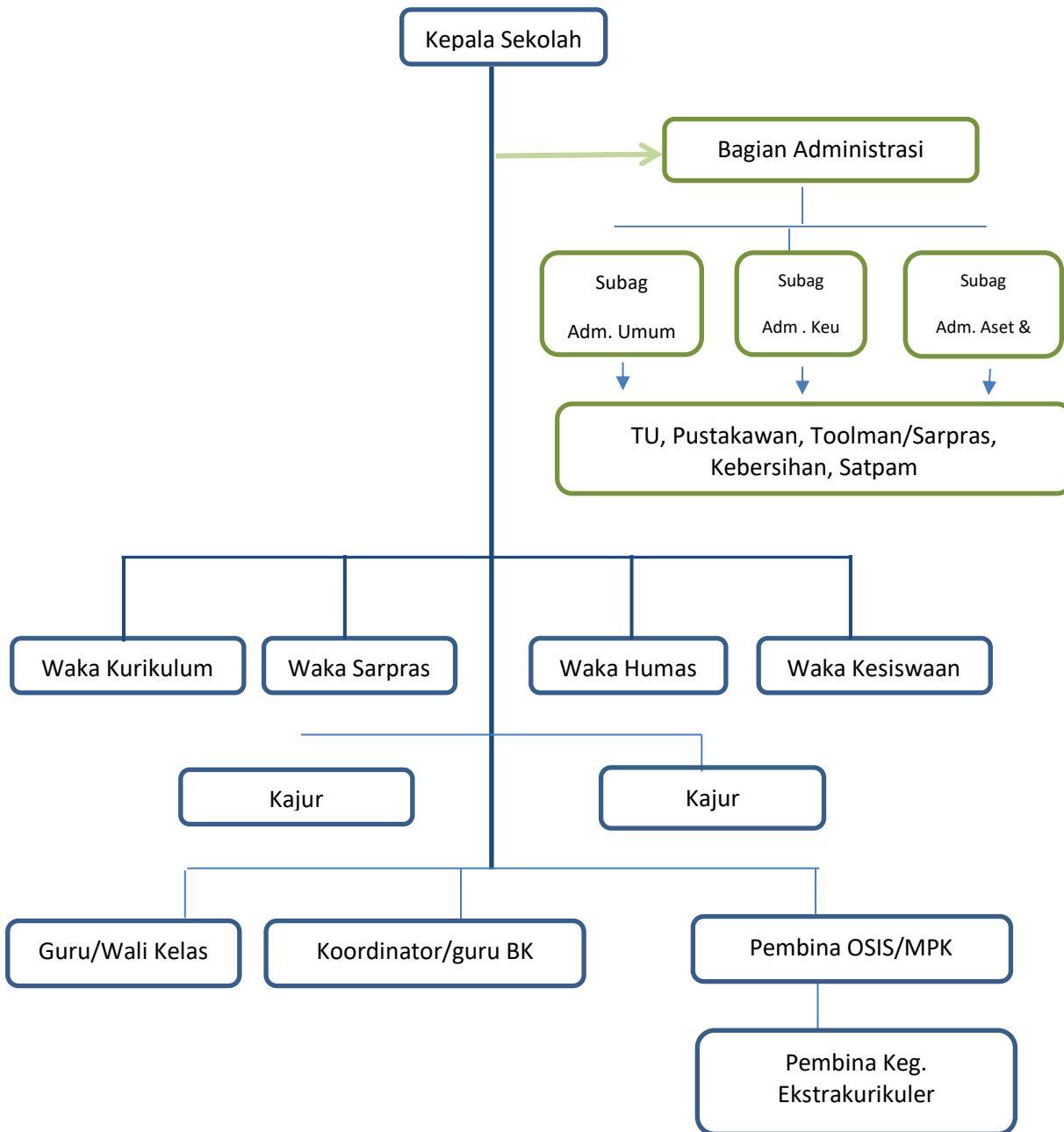
Adapun jumlah siswa pada saat penelitian dilakukan sebagaimana tersebut pada tabel 1 berikut:

Tabel 2. Komposisi Jumlah Siswa SMK Raden Rahmat

NO	KOMPETENSI KEAHLIAN	KELAS X			KELAS XI			KELAS XII			JUMLAH TIAP JURUSAN
		L	P	JUMLAH	L	P	JUMLAH	L	P	JUMLAH	
1	TEKNIK INSTALASI TENAGA LISTRIK	67	6	73	67	5	72	68	2	70	215
2	TEKNIK MEKANIK INDUSTRI	212	3	215	174	0	174	175	0	175	564
3	TEKNIK KENDARAAN RINGAN OTOMOTIF	70	0	70	69	0	69	35	0	35	174
4	TEKNIK ALAT BERAT	71	0	71	70	0	70	66	0	66	207
5	TEKNIK DAN BISNIS SEPEDA MOTOR	69	3	72	69	2	71	67	2	69	212
6	TEKNIK KOMPUTER DAN JARINGAN	46	62	108	39	66	105	44	57	101	314
7	BISNIS DARING DAN PEMASARAN	10	26	36	2	28	30	6	25	31	97
8	OTOMATISASI DAN TATA KELOLA PERKANTORAN	0	72	72	0	104	104	6	119	125	301
9	PERBANKAN DAN KEUANGAN MIKRO	5	31	36	1	33	34	0	29	29	99
JUMLAH		550	203	753	491	238	729	467	234	701	2183
Jumlah Tiap Tingkat		753			729			701			

Struktur Organisasi

Sebagai suatu organisasi, SMK Raden Rahmat Mojosari mempunyai struktur sebagaimana Gambar 1



Gambar 1. Struktur Organisasi SMK Raden Rahmat

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu data dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Suatu instrument dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang diinginkannya. Untuk itu dilakukan analisis item dengan metode korelasi product moment pearson (r). Uji validitas dengan metode ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor jawaban yang diperoleh pada masing-masing item dengan skor total dari keseluruhan item. Pengujian validitas dalam penelitian ini

menggunakan tingkat signifikansi sebesar $\alpha = 5\%$. Uji validitas adalah sebagai berikut:

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Variabel Gaya Kepemimpinan

Kuesioner	rhitung	rtable	Keterangan
Q1	0,740	0,413	Valid
Q2	0,819	0,413	Valid
Q3	0,609	0,413	Valid
Q4	0,611	0,413	Valid
Q5	0,725	0,413	Valid
Q6	0,545	0,413	Valid
Q7	0,537	0,413	Valid
Q8	0,648	0,413	Valid
Q9	0,681	0,413	Valid
Q10	0,676	0,413	Valid
Q11	0,770	0,413	Valid
Q12	0,694	0,413	Valid
Q13	0,593	0,413	Valid
Q14	0,401	0,413	Valid

Sumber : SPSS yang diolah, 2021

Berdasarkan hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner pada variabel gaya kepemimpinan mempunyai nilai sig (2-tailed) $< 0,05$ yang berarti seluruh butir pertanyaan dalam penelitian ini adalah valid.

Analisis Uji Hipotesis

Regresi Linear

Analisis regresi linear merupakan suatu metode atau teknik analisis hipotesis penelitian untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara variabel satu dengan variabel lain yang dinyatakan dalam bentuk persamaan matematik (regresi). Analisis regresi linear berganda berfungsi untuk mencari pengaruh dari dua atau lebih variabel independent (X) terhadap variabel dependent (variabel terikat atau Y).

Tabel 3 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Tolerance	VIF
Model	(Constant)	5.173	1.179	Beta	t	Sig.		
	Gaya Kepemimpinan (X1)	.298	.058					
a. Dependent Variable: Employee Engagement (Y)								

Sumber : SPSS yang diolah, 2021

Gaya Kepemimpinan Secara Parsial Berpengaruh Signifikan Positif terhadap Employee Engagement .

Variabel gaya kepemimpinan (X1) dengan sig 0,001 < 0,05 atau nilai thitung 3,555 > ttabel 2,086 maka ho ditolak dan ha diterima. jadi data ini menyatakan bahwa secara parsial gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan positif terhadap *employee engagement*. karena signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau thitung lebih besar dari pada ttabel.

Jadi, hipotesis H1 yang menyatakan bahwa gaya kepemimpinan secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap *employee engagement* pada karyawan SMK Raden Rahmat adalah diterima

Berdasarkan hasil penelitian di atas menyatakan bahwa terdapat pengaruh Gaya Kepemimpinan (X1) terhadap *Employee Engagement* (Y). Hasil ini diperoleh dengan nilai sig 0,001 < 0,05 atau nilai thitung 3,555 > ttabel 2,086 maka Ho ditolak dan ha diterima. hal ini menunjukkan bahwa secara parsial gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan positif terhadap employee engagement karena signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau thitung lebih besar dari pada ttabel.

Gaya kepemimpinan merupakan cara yang digunakan seorang pemimpin untuk mempengaruhi perilaku bawahannya untuk menciptakan hubungan yang meningkatkan motivasi dan moralitas dalam diri pemimpin dan pengikut. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh SMK Raden Rahmat Mojosari adalah gaya kepemimpinan demokratis, dimana setiap mengambil keputusan dilakukan musyawarah antara atasan dengan bawahan. Pemimpin cenderung berbaur dengan karyawan, pemimpin selalu memberikan ide-ide yang baik sehingga terjalin komunikasi dua arah yang dapat membantu menyelesaikan pekerjaan.

Teori gaya kepemimpinan memberi bukti, bahwa ketika seorang pemimpin menggunakan gaya kepemimpinan yang sesuai dengan kondisi yang ada, maka teori ini menghasilkan keterikatan emosional para pengikut atau karyawan terhadap pemimpin. Kualitas gaya kepemimpinan dapat dinilai dari dampak yang ditimbulkan oleh pemimpin terhadap para pengikut. Gaya kepemimpinan yang diterapkan dengan baik pada suatu organisasi dapat mempengaruhi karyawan dalam hal kelebihan kemampuan dan kesanggupan, ketegasan, kepercayaan diri, dan adanya inisiatif dari pemimpin sehingga karyawan lebih bersemangat untuk mencapai tujuan organisasi dan akan berdampak pada keterikatan pegawai (*employee engagement*). Jika gaya kepemimpinan semakin baik maka *employee engagement* akan meningkat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lisabella dan Hasmawaty (2021) tentang Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kualitas Kehidupan Kerja (Quality of Work Life) terhadap Keterlibatan Pegawai (*Employee Engagement*) Serta Implikasinya pada Kepuasan Kerja Pegawai yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif kepemimpinan transformasional terhadap *Employee Engagement* pegawai Rumah Sakit.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan maka dapat diambil kesimpulan yaitu sebagai berikut di antaranya gaya kepemimpinan secara parsial berpengaruh

signifikan positif terhadap employee engagement karyawan SMK Raden Rahmat Mojosari. Hasil ini diperoleh dengan nilai sig $0,001 < 0,05$ atau nilai thitung $3,555 > ttabel 2,086$.

DAFTAR PUSTAKA

- Akpınar, A. T., & Akdemir, A. (2010). *Intellectual Capital. Encyclopedia Of Knowledge Management*, 1(December), 452–461. <https://doi.org/10.4018/978-1-59904-931-1.ch043>
- Ayu, I., Fridayanti, W., Luh, N., Novitasari, G., Widhiastuti, P., Ekonomi, F., Universitas, B., & Denpasar, M. (2023). *Pengaruh Likuiditas, Profitabilitas, Pertumbuhan Perusahaan, Ukuran Perusahaan Dan Struktur Modal Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan LQ45 Yang Terdaftar Di BEI Tahun 2018-2021. Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 5(1), 13–23.
- Bontis, N., Keow, W. C. C., & Richardson, S. (2000). *Intellectual Capital And Business Performance In Malaysian Industries. Journal of Intellectual Capital*, 1(1), 85–100. <https://doi.org/10.1108/14691930010324188>
- Chandrarin, G. (2021). *Metode Riset Akuntansi Pendekatan Kuantitatif* (P. P. Lestari (ed.); cetakan ke). Penerbit Salemba Empat.
- Fajaria, A. Z. (2018). *Pengaruh Profitabilitas, Likuiditas, Leverage dan Pertumbuhan Perusahaan terhadap Nilai Perusahaan dengan Kebijakan Dividen sebagai Variabel Moderasi*. Universitas Airlangga.
- Grasenick, K., & Low, J. (2004). Shaken, not stirred: *Defining And Connecting Indicators For The Measurement And Valuation Of Intangibles. Journal of Intellectual Capital*, 5(2), 268–281. <https://doi.org/10.1108/14691930410533696>
- Groups, S., Indonesia, I., & Scores, H. T. (2020). *Probability of Survival to Age 5 Expected Years of School Harmonized Test Scores Learning-adjusted Years of School Fraction of Children Under 5 Not Stunted Children receiving minimum meal frequency (%) Learning poverty (%) Youth NEET (%). September*.
- Gupta, K., Goel, S., & Bhatia, P. (2020). *Intellectual Capital and Profitability: Evidence From Indian Pharmaceutical Sector. Vision*, 24(2), 204–216. <https://doi.org/10.1177/0972262920914108>
- Java Malaya, J. (2019). *Pengaruh Intellectual Capital terhadap Nilai Perusahaan melalui Kinerja Keuangan (Studi Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2013 – 2017)*. <http://repository.unissula.ac.id/1565/>
- Kalkan, A., Bozkurt, Ö. Ç., & Arman, M. (2014). *The Impacts Of Intellectual Capital, Innovation And Organizational Strategy On Firm Performance. Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 150, 700–707. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.09.025>
- Marantika, A. (2012). *Nilai Perusahaan (Firm Value) Konsep dan Implikasi* (J. Saputra (ed.); Cetakan 1.). Anugerah Utama Raharja printing dan Publishing. www.aura-publishing.com
- Salvi, A., Vitolla, F., Giakoumelou, A., Raimo, N., & Rubino, M. (2020). *Intellectual Capital Disclosure In Integrated Reports: The Effect On Firm Value. Technological Forecasting and Social Change*, 160(July). <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.120228>

- Stewart, T. (1997). *Intellectual Capital: The New Wealth Of Organizations*, Bantam Doubleday Dell Publishing Group. Inc., New York, NY.
- Sumedrea, S. (2013). *Intellectual Capital And Firm Performance: A Dynamic Relationship In Crisis Time*. *Procedia Economics and Finance*, 6(13), 137-144. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(13\)00125-1](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(13)00125-1)
- Toti, G. K., & Johan. (2022). *Pengungkapan Environmental, Social, & Governance (ESG) Terhadap Profitabilitas Serta Nilai Perusahaan Dalam Indeks SRI-KEHATI 2015-2020*. *Media Riset Bisnis & Manajemen*, 22(1), 35-48.
- Ulum, I. (2007). *Pengaruh Intellectual Capital Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Perbankan di Indonesia*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Wang, Z., Wang, N., & Liang, H. (2014). *Knowledge Sharing, Intellectual Capital And Firm Performance*. *Management Decision*, 52(2), 230-258. <https://doi.org/10.1108/MD-02-2013-0064>
- Yosafat, N. A., Sumiati, A., & Fauzi, A. (2023). *Pengaruh Likuiditas Dan Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Corporate Social Responsibility Sebagai Variabel Moderasi Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bei*. *Prosiding Konferensi Ilmiah Akuntansi*, 10. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/KIA/article/view/18196>
- Zéghal, D., & Maaloul, A. (2010). *Analysing Value Added As An Indicator Of Intellectual Capital And Its Consequences On Company Performance*. *Journal of Intellectual Capital*, 11(1), 39-60. <https://doi.org/10.1108/14691931011013325>
- Tjiptono, Fandy & Diana. Anastasia. 2019. *Kepuasaan Pelanggan-Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. Yogyakarta: ANDI Offset.