

Pengaruh *Lingkungan Kerja, Motivasi, dan Kualitas SDM terhadap Kinerja Karyawan pada PT INDO LAUTAN MAKMUR*

Oleh:

Firda Oktavia Asfianto,
192010200448

Dosen Pembimbing
Dr. Kumara Adji Kusuma. S .Fil.I., CIFP

Dosen Penguji:
Dewi Andriani, S.E.,M.M
Manajemen

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Agustus, 2023



Pendahuluan

- Pada zaman sekarang Sumber Daya Manusia merupakan peran penting dalam menunjang keberhasilan sebuah perusahaan yang tengah berjalan, Dimana Sumber Daya Manusia melakukan atau menjalankan segala aktivitas yang ada di dalam sebuah perusahaan. Organisasi dengan tingkat kinerja karyawan yang tinggi, umumnya memiliki keunggulan kompetitif yang mampu mendorong organisasi dalam menghadapi dari ketatnya pesaingan.
- . PT INDO LAUTAN MAKMUR merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang pengelolaan hasil perikanan. PT INDO LAUTAN MAKMUR ini berdiri pada tahun 1996 dengan nama pertama yaitu CV. MUTIARA BAHARI yang didirikan oleh Mr. Yau Chia Ming warga dari negara TAIWAN, yang berlokasi di Gunung Anyar Kec. Rungkut Surabaya. Pada saat ini pesaingan pada industri makanan semakin ketat, dimana situasi saat ini mengharuskan perusahaan lebih meningkatkan kualitas perusahaanya agar tidak tergeser dengan pesaing lainnya.
- Dalam penelitian ini, peneliti menemukan adanya masalah yang menghambat peningkatan kinerja karyawan pada PT Indo Lautan Makmur ini, yaitu Lingkungan kerja yang kurang dikatakan baik, Kurangnya motivasi dari atasan untuk karyawannya, . Dan juga adanya Kualitas SDM yang kurang baik.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh Lingkungan kerja terhadap Kinerja Karyawan?
2. Bagaimana pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan?
3. Bagaimana pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap Kinerja Karyawan?

Tujuan Penelitian

1. Mengetahui Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.
2. Mengetahui Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan.
3. Mengetahui Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap kinerja Karyawan.

Kajian Teori

Lingkungan Kerja

Pada penelitian A. Rahman (2019), menunjukkan bahwa lingkungan kerja secara efisien menciptakan pengaruh positif pada kinerja karyawan [22]. Pada penelitian lain M.sabilalo dkk (2020), yang meneliti terkait pengaruh lingkungan kerja seta kemampuan kerja terhadap motivasi kerja dan kinerja karyawan. Dalam penelitian tersebut menjelaskan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh negatif serta tidak signifikan terhadap kinerja pegawai

Motivasi

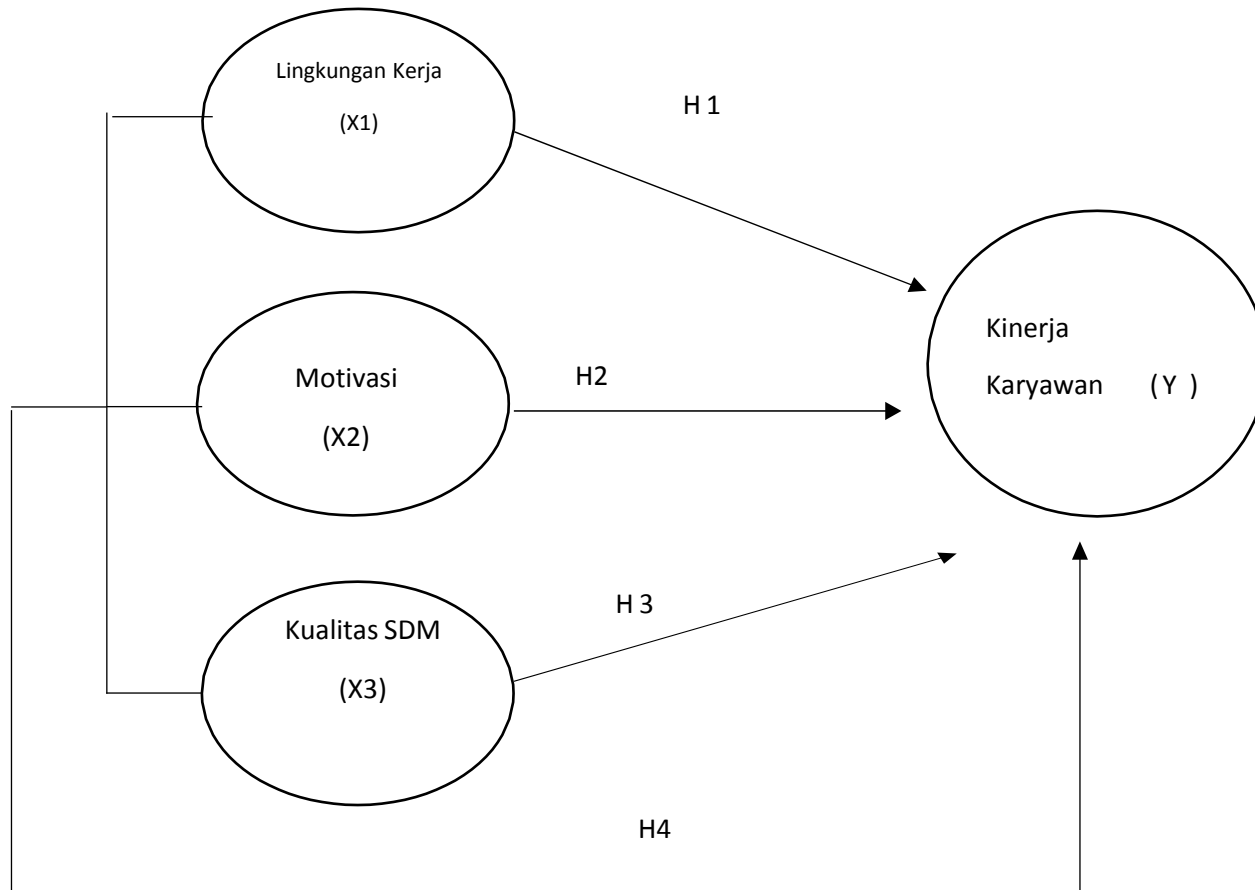
Pada penelitian Sri Wahyuningsih, Catur Sasi Kirona (2023) “Peangaruh Motivasi kerja, Beban kerja dan Lingkungan kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Bekasi” Menyebutkan bahwa menunjukkan secara parsial motivasi kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja, semakin baik motivasi kerja maka semakin baik kinerja yang diterima[8]. Pada penelitian lain, Dwi Yogal, Andli Yulianto Dkk (2019) “Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Pusat Statistik (BPS) Brebes” menyebutkan bahwa motivasi kerja secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Badan Pusat Statistik (BPS) Brebes

Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)

pada penelitian Salima Peryuda, M. Khoiri (2023) “Peangaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT Karya Sukses Kreasi Kota Batam” menyebutkan bahwa Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan[10]. Pada penelitian lain, Moh. Syafik (2022) “Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Profesionalisme kerja dan Komitmen terhadap Kinerja Pegawai” menyebutkan bahwa Kualitas Sumberdaya tidak signifikan terhadap Kinerja Pegawai

Landasan Teori

Kerangka konseptual



Hipotesis Penelitian

H1 : Adanya Pengaruh Lingkungan Kerja secara persial terhadap Kinerja karyawan pada PT Indo Lautan Makmur.

H2 : Adanya Pengaruh Motivasi secara persial terhadap Kinerja Karyawan pada PT Indo Lautan Makmur.

H3 : Adanya Pengaruh Kualitas SDM secara persial terhadap Kinerja Karyawan pada PT Indo Lautan Makmur.

Metode Penelitian

- Penelitian menggunakan pendekatan Kuantitatif
- Lokasi penelitian adalah di PT Indo Lautan Makmur yang dilakukan kepada para karyawan PT Indo Lautan Makmur yang berada pada divisi vacuum
- Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan pada bagian divisi vacuum PT Indo Lautan Makmur
- Sampel yang digunakan sebanyak 169 responden dengan menggunakan Teknik pengambilan sampel adalah non-probability dengan metode purposive sampling dan juga menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, yang didapatkan jumlah sampel sebanyak 119,8 dibulatkan menjadi 120 responden.
- Jenis dan sumber data penelitian menggunakan data primer dan data sekunder.
- Teknik pengumpulan data adalah observasi dan penyebaran kuesioner berupa pernyataan yang diukur dengan menggunakan Skala Likert.
- Teknik analisis data yaitu berupa Statistika Internasional : ada 2 yaitu Uji Prasyarat dan Uji Hipotesis
- Uji Prasyarat ada Uji Validitas, Uji Realibilitas, Uji Normalitas, Uji Linearitas, Uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedastisitas dan Uji Aukorelasi.
- Uji Hipotesis ada Analisis Regresi Linier Berganda, Analisis Koefisien Determinasi (R^2) dan Uji T (t-test).

Hasil Penelitian

Uji Validitas

| Variabel | Item Variabel | Correlation (r-hitung) | r-tabel | Sig. | Keterangan |
|-----------------------|---------------|------------------------|---------|-------|------------|
| Lingkungan Kerja (X1) | X1.1 | 0,610 | 0,1509 | 0,001 | VALID |
| | X1.2 | 0,612 | | 0,001 | VALID |
| | X1.3 | 0,691 | | 0,001 | VALID |
| | X1.4 | 0,628 | | 0,001 | VALID |
| | X1.5 | 0,664 | | 0,001 | VALID |
| | X1.6 | 0,687 | | 0,001 | VALID |
| | X1.7 | 0,611 | | 0,001 | VALID |
| Motivasi (X2) | X.1 | 0,577 | | 0,001 | VALID |
| | X2.2 | 0,750 | | 0,001 | VALID |
| | X2.3 | 0,609 | | 0,001 | VALID |
| | X2.4 | 0,622 | | 0,001 | VALID |
| | X2.5 | 0,665 | | 0,001 | VALID |
| | X2.6 | 0,704 | | 0,001 | VALID |
| | X2.7 | 0,647 | | 0,001 | VALID |
| Kualitas SDM (X3) | X2.8 | 0,589 | | 0,001 | VALID |
| | X3.1 | 0,609 | | 0,001 | VALID |
| | X3.2 | 0,559 | | 0,001 | VALID |
| | X3.3 | 0,682 | | 0,001 | VALID |
| | X3.4 | 0,717 | | 0,001 | VALID |
| | X3.5 | 0,574 | | 0,001 | VALID |
| Kinerja Karyawan (Y) | X3.6 | 0,565 | | 0,001 | VALID |
| | Y1 | 0,610 | | 0,001 | VALID |
| | Y2 | 0,586 | | 0,001 | VALID |
| | Y3 | 0,681 | | 0,001 | VALID |
| | Y4 | 0,689 | | 0,001 | VALID |
| | Y5 | 0,648 | | 0,001 | VALID |

Hasil Penelitian

Uji Realibilitas

| Variabel | Nilai Cronbach Aph | Nilai Kritis | Keterangan |
|-----------------------|--------------------|--------------|------------|
| Lingkungan Kerja (X1) | 0,761 | 0,60 | RELIABEL |
| Motivasi (X2) | 0,794 | 0,60 | RELIABEL |
| Kualitas SDM (X3) | 0,672 | 0,60 | RELIABEL |
| Kinerja Karyawan (Y) | 0,639 | 0,60 | RELIABEL |

Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|-------------------------------------|----------------|-------------------------|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 120 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 2.17369499 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .059 |
| | Positive | .047 |
| | Negative | -.059 |
| Test Statistic | | .059 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) ^c | | .200 ^d |
| a. Test distribution is Normal. | | |

Hasil Penelitian

Uji Linieritas

| Variabel | F | Sig. Linearit y | Kondisi | Keteangan |
|---|--------|-----------------|------------|-----------|
| Kinerja Karyawan *Lingkungan Kerja (X1) | 22.09 | 0,001 | Sig.< 0,05 | Linear |
| Kinerja Karyawan *Motivasi (X2) | 23.688 | 0,001 | Sig.< 0,05 | Linear |
| Kinerja Karyawan *Kualitas SDM (X3) | 22.846 | 0,001 | Sig.< 0,05 | Linear |

Uji Autokorelasi

| | | | |
|---|----------|-------------------|----------------------------|
| R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| .472 ^a | .223 | .203 | 2.20162 |
| a. Predictors: (Constant), Kualitas SDM, Lingkungan Kerja, Motivasi | | | |
| b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan | | | |

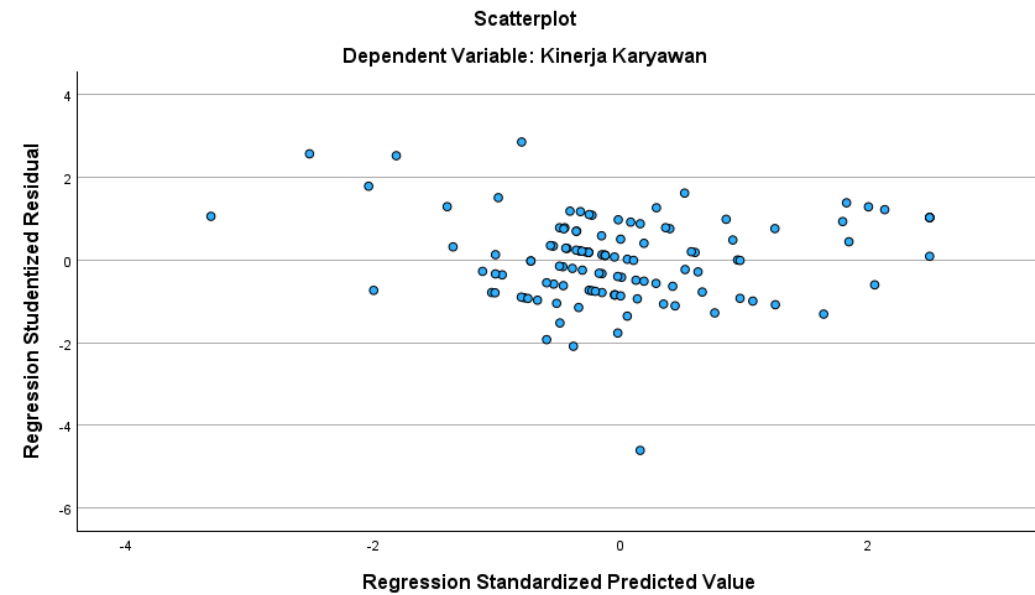
Hasil Penelitian

Uji Multikolineritas

| Model | | Collinearity Statistics | |
|-------|------------------|-------------------------|-------|
| | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | | |
| | Lingkungan Kerja | .665 | 1.504 |
| | Motivasi | .627 | 1.594 |
| | Kualitas SDM | .821 | 1.218 |

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Uji Heterokedastisitas



Hasil Penelitian

Regresi Linear Berganda

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 7.512 | 2.179 | | 3.447 | <,001 |
| | Lingkungan Kerja | .153 | .074 | .208 | 2.069 | .041 |
| | Motivasi | .090 | .059 | .158 | 1.530 | .129 |
| | Kualitas SDM | .212 | .081 | .235 | 2.599 | .011 |

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Uji T (Persial)

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 7.512 | 2.179 | | 3.447 | <,001 |
| | Lingkungan Kerja | .153 | .074 | .208 | 2.069 | .041 |
| | Motivasi | .090 | .059 | .158 | 1.530 | .129 |
| | Kualitas SDM | .212 | .081 | .235 | 2.599 | .011 |

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Uji Koefisien Determinasi Berganda (R2)

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | .472 ^a | .223 | .203 | 2.20162 | 1.956 |

Pembahasan

Hipotesis pertama : Lingkungan Kerja Berpengaruh secara persial terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas pada hasilnya dapat diketahui bahwa variabel Lingkungan Kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa selama ini lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Indo Lautan Makmur. Hal ini menunjukkan bahwa selama ini lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Indo Lautan Makmur. Dengan adanya pengaruh positif ini lingkungan kerja menandakan bahwa semakin lingkungan kerja yang baik diberikan oleh PT Indo Lautan Makmur maka akan semakin meningkat juga Kinerja para karyawan yang bekerja di PT Indo Lautan Makmur tersebut.

Hipotesis kedua : Moitvasi berpengaruh secara persial terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas hasilnya diketahui bahwa variabel Motivasi memiliki pengaruh tidak yang signifikan terhadap Kinerja karyawan pada PT Indo Lautan Makmur . Hal ini menunjukkan bahwa selama ini Motivasi kurang berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan dengan ditandai dengan meskipun karyawab mendapatkan motivasi dari atasnya hal tersebut belum tentu berpengaruh meningkatkan kinerja para karyawan pada PT Indo Lautan Makmur.

Hipotesis ketiga : Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) berpengaruh persial terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas diketahui bahwa variabel Kualitas SDM memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT Indo Lautan Makmur. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas SDM bagi para karyawan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Kualitas SDM yang baik justru akan meningkatkan kinerja para karyawan, artinya semakin baik SDM yang diterapkan akan memberikan pengaruh positif pula yaitu meningkatkan Kinerja Karyawan.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi, dan Kualitas SDM terhadap Kinerja Karyawan, maka dapat disimpulkan bahwa :

(a) hasil pengujian menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan, yang semakin baik Lingkungan Kerja maka akan semakin Meningkatkan Kinerja Karyawan. (b) hasil pengujian menunjukkan bahwa Motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan, jika para pimpinan memberikan Motivasi kepada para karyawan PT Indo Lautan Makmur belum tentu dapat meningkatkan Kinerja karyawan di PT tersebut. (c) hasil pengujian menunjukkan bahwa Kualitas SDM berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan, yang dengan adanya Kualitas yang baik akan dapat meningkatkan kinerja para karyawan yang berada pada PT Indo Lautan Makmur, begitu sebaliknya jika kualitas SDM pada PT Indo Lauatan Makmur buruk akan mengakibatkan Kinerja para karyawannya turun.

Ucapan Terimakasih

Saya mengucapkan banyak terimakasih kepada para responden, orangtua, keluarga, sahabat maupun teman teman yang seperjuangan yang telah banyak membantu dan seluruh pihak yang telah terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan penulisan Karya Ilmiah ini dengan baik.

Jadwal Penelitian

| No. | Tahap dan Kegiatan Penelitian | Waktu (Bulan) | | | | |
|-----|-------------------------------------|---------------|---|---|---|---|
| | | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 1. | Persiapan penyusun Proposal | ■ | ■ | ■ | | |
| 2. | Pengumpulan Data primer dan skunder | | | | ■ | |
| 3. | Pengolahan dan Analisis Data | | | | ■ | |
| 4. | Penyusunan Laporan | | | | ■ | ■ |
| 5. | Dan Lain-Lain | | | | | ■ |

Refresnsi

[1] “353-894-1-PB.pdf.”

[2] A. Syamsul, A. Amiruddin, and M. Nikar, “PENGARUH KUALITAS SDM DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS PERTANIAN DAN PANGAN KABUPATEN PIDIE JAYA,” *J. Ekobismen*, vol. 3, no. 1, pp. 19–36, Jan. 2023, doi: 10.47647/jeko.v3i1.1015.

[3] N. Ariansyah and M. Roni, “PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. CIPTA PRIMA KONTRINDO,” *Publik J. Manaj. Sumber Daya Mns. Adm. Dan Pelayanan Publik*, vol. 10, no. 2, pp. 568–579, May 2023, doi: 10.37606/publik.v10i2.664.

[4] N. Nurjaya, “PENGARUH DISIPLIN KERJA, LINGKUNGAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. HAZARA CIPTA PESONA,” *AKSELERASI J. Ilm. Nas.*, vol. 3, no. 1, pp. 60–74, Apr. 2021, doi: 10.54783/jin.v3i1.361.

[5] A. Arifin, S. E. Echdar, and M. Maryadi, “PENGARUH ETOS KERJA, MOTIVASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BAPPEDA KABUPATEN JENEPONTO,” *J. BISNIS KEWIRAUSAHAAN*, vol. 11, no. 4, pp. 367–376, Oct. 2022, doi: 10.37476/jbk.v11i4.3116.

[6] A. Shobirin and A. K. Siharis, “PENGARUH KEPEMIMPINAN, LINGKUNGAN KERJA, KOMPENSASI, DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN: STUDI LITERATUR,” *Transekonomika Akunt. Bisnis Dan Keuang.*, vol. 2, no. 5, pp. 235–246, Jun. 2022, doi: 10.55047/transekonomika.v2i5.188.

[7] B. T. M. A. P. Artino and D. Nurohman, “PENGARUH KEPEMIMPINAN, MOTIVASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BSI KCP TULUNGAGUNG,” *Sci. J. Reflect. Econ. Account. Manag. Bus.*, vol. 5, no. 2, pp. 301–309, Apr. 2022, doi: 10.37481/sjr.v5i2.465.

[8] S. Wahyuningsih and C. S. Kirono, “Pengaruh Motivasi Kerja, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan Bekasi,” vol. 05, no. 04, 2023.

[9] D. Yoga, A. Yulianto, A. Indriyani, R. Setiadi, and N. Khojin, “Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Pusat Statistik (BPS) Brebes,” vol. 1, no. 1, 2019.

[10] S. Peryuda and M. Khoiri, “Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Karya Sukses Kreasi Kota Batam,” *ECo-Buss*, vol. 5, no. 3, pp. 818–830, Apr. 2023, doi: 10.32877/eb.v5i3.565.

Refresnsi

- [11]M. Syifak, “Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen,” 2022.
- [12]R. Oktavia and J. Fernos, “PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PADANG,” *J. Econ.*, vol. 2, no. 4, pp. 993–1005, Apr. 2023, doi: 10.55681/economina.v2i4.492.
- [13]E. Maria, “PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI, MOTIVASI KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. PASAR SWALAYAN MAJU BERSAMA MEDAN,” vol. 4, no. 2.
- [14]F. A. Panggabean, D. R. Hutapea, and M. S. M. Siahaan, “PENGARUH KOMUNIKASI, MOTIVASI, DISIPLIN KERJA, PENGEMBANGAN KARIR DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT PEGADAIAN (PERSERO) MEDAN AREA-,” vol. 6, no. 2, 2022.
- [15]F. R. Ananda, “Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Efektivitas Kerja Dan Implikasinya Terhadap Kinerja Karyawan Pelaksana di PT Perkebunan Nusantara III (Persero),” 2019.
- [16]I Ketut Mustika, “PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN STRES KERJA SERTA MOTIVASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BADAN PERENCANAAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN KABUPATEN KARANGASEM,” *J. Appl. Manag. Stud.*, vol. 3, no. 2, pp. 167–172, Jun. 2022, doi: 10.51713/jamms.v3i2.53.
- [17]D. Saputra, “Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Ar Risalah Kota Padang,” vol. 2, no. 2, 2023.
- [18]L. Margaret Silalahi, “PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA, KOMPENSASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA (STUDI LITERATURE MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA),” *J. Ilmu Manaj. Terap.*, vol. 3, no. 3, pp. 257–269, Jan. 2022, doi: 10.31933/jimt.v3i3.830.
- [19]M. Krisnawida, “PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR PELAYANAN PAJAK BANGKALAN,” vol. 7, no. 3, 2023.
- [20] bintoro, “MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA Eri Susan 1,” *J. Manaj. Pendidik.*, vol. 9, no. 2, pp. 952–962, 2019.

- [21] S. D. Yulisti, “Pengaruh Motivasi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Astra Credit Companies (ACC),” *Journal.Interstudi.Edu*, vol. 4, no. 2, pp. 29–46, 2022.
- [22] A. Rahman and H. Siswanto, “Pengaruh Hubungan Interpersonal, Lingkungan Kerja, Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Komisi Pemilihan Umum Daerah (KPUD) Kabupaten Parigi Moutong,” *J. Ekon. Trend*, vol. 07, no. 01, pp. 58–70, 2019.
- [23] M. A. Sabilalo, U. Kalsum, M. Nur, and A. R. Makkulau, “Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kemampuan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Dan Kinerja Pegawai Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara,” *SEIKO J. Manag. Bus.*, vol. 3, no. 2, pp. 151–169, 2020.
- [24] Ksatriyani, Shinta, “Pengaruh Kualitas Layanan, *Brand Image* (Citra Merek), dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan,” *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* : vol. 8, No.9 September 2019.
- [25] Yulian, Muchammad Rifita Indra and Detak Prapanca, “*The Influence of Price, Product Quality and Service Quality on Purchase Decisions in Sidoarjo Leather Craft Products*,” *Academia Open*, Vol. 8, June. 2023, doi:
 - 10.21070/academia open.8.2023.3545

