

# PENGARUH KEPUASAN KERJA, KOMPENSASI FINANSIAL, DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP RETENSI KARYAWAN (PT CAMPINA ICE CREAM INDUSTRY TBK)

Oleh:

Andy Juniar Hafiz

Dr. Hasan Ubaidillah, S.E., M.M.

Manajemen

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Januari, 2025



# Latar Belakang & Permasalahan

Globalisasi dan modernisasi dalam beberapa dekade terakhir memengaruhi berbagai sektor bisnis, termasuk tantangan besar dalam mempertahankan tenaga kerja. Tingginya tingkat *turnover* karyawan menjadi salah satu masalah utama, yang tidak hanya menyebabkan biaya tambahan dalam rekrutmen dan pelatihan, tetapi juga memengaruhi produktivitas dan stabilitas perusahaan. Oleh karena itu, retensi karyawan menjadi penting bagi perusahaan seperti PT Campina Ice Cream Industry Tbk, di mana kepuasan kerja, kompensasi finansial, dan budaya organisasi dianggap sebagai faktor utama yang mempengaruhi keputusan karyawan untuk bertahan di perusahaan.

*Turnover* karyawan yang tinggi mengindikasikan adanya permasalahan dalam organisasi, khususnya terkait kepuasan kerja, kebijakan kompensasi, dan budaya organisasi. PT Campina Ice Cream Industry Tbk menghadapi tantangan dalam mempertahankan karyawan, dan perlu memahami faktor-faktor apa saja yang paling berpengaruh terhadap keputusan karyawan untuk tetap bekerja di perusahaan.

Tahun	Jumlah karyawan awal tahun (orang)	Jumlah karyawan akhir tahun (orang)	Rata-rata jumlah karyawan (orang)	Jumlah karyawan keluar (orang)	<i>Turnover</i> (%)	Retensi (%)
2021	322	344	333	63	19%	81%
2022	344	401	373	56	15%	85%
2023	401	438	420	80	19%	81%
Rata-rata					17.67%	82.33%

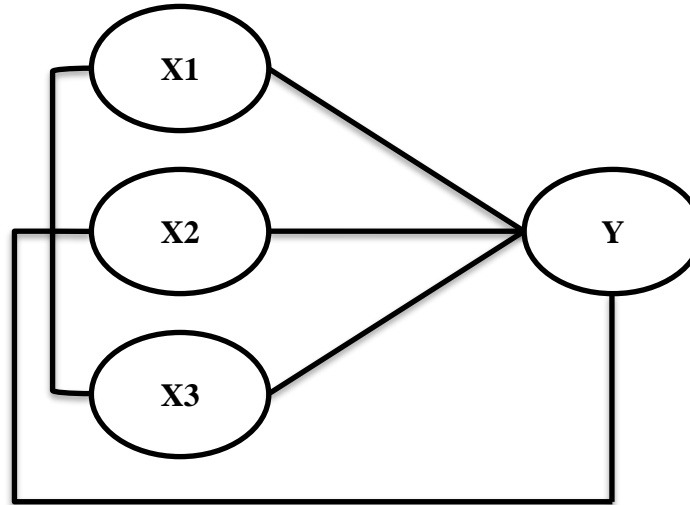
# Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap retensi karyawan di PT Campina Ice Cream Industry Tbk.
2. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi finansial terhadap retensi karyawan di PT Campina Ice Cream Industry Tbk.
3. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap retensi karyawan di PT Campina Ice Cream Industry Tbk.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja, kompensasi finansial, dan budaya organisasi terhadap retensi karyawan di PT Campina Ice Cream Industry Tbk.

# Kajian Teori & Research Gap

- Menurut Munandar (2021) Kepuasan kerja adalah penilaian pekerja tentang seberapa jauh pekerjaan secara keseluruhan memuaskan kebutuhan mereka. Kepuasan kerja juga merupakan sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan sosial individu di luar pekerjaan
- Menurut D. Marliani (2016) Kompensasi finansial adalah bentuk balas jasa yang diberikan perusahaan kepada karyawan dalam bentuk uang, seperti gaji, upah, komisi, dan tunjangan. Serta, menurut Putra (2014) Kompensasi finansial juga dapat diartikan sebagai imbalan yang diterima dalam bentuk uang dan dapat diuangkan, yang terdiri dari kompensasi langsung dan tidak langsung. Kompensasi langsung merujuk pada imbalan yang secara langsung terkait dengan pekerjaan, seperti gaji atau upah serta bonus. Sementara itu, kompensasi tidak langsung atau tunjangan adalah pembayaran dan layanan yang melengkapi serta melindungi gaji pokok, di mana perusahaan membayar seluruhnya atau sebagian dari tunjangan tersebut.
- Menurut Indrianna Meutia (2019) Budaya organisasi dapat didefinisikan sebagai filosofi dasar yang mencakup keyakinan, norma, dan nilai-nilai bersama, yang menjadi karakteristik inti dalam menentukan cara-cara beroperasi dan berinteraksi dalam suatu organisasi.
- Menurut Reiningsih Reke (2023) Retensi karyawan adalah strategi yang diterapkan oleh perusahaan untuk menjaga karyawan dengan kualifikasi baik agar tetap bekerja dalam jangka panjang, guna mencapai tujuan perusahaan.
- Menurut Penelitian yang dilakukan oleh Diva Ditya M.W. (2020) Kepuasan kerja, kompensasi, dan budaya organisasi memiliki pengaruh positif terhadap retensi karyawan.

# Kerangka Konseptual & Hipotesis Penelitian



H<sub>1</sub>: Kepuasan Kerja (X1) berpengaruh positif terhadap Retensi Karyawan (Y) di PT Campina Ice Cream Industry Tbk.

H<sub>2</sub>: Kompensasi Finansial (X2) berpengaruh positif terhadap Retensi Karyawan (Y) di PT Campina Ice Cream Industry Tbk.

H<sub>3</sub>: Budaya Organisasi (X3) berpengaruh positif terhadap Retensi Karyawan (Y) di PT Campina Ice Cream Industry Tbk.

H<sub>4</sub>: Kepuasan Kerja (X1), Kompensasi Finansial (X2), dan Budaya Organisasi (X3) berpengaruh positif terhadap Retensi Karyawan (Y) di PT Campina Ice Cream Industry Tbk.

# Metode Penelitian

## A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan eksplanatori yang bertujuan untuk memperjelas pengaruh variabel-variabel yang diteliti.

## B. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pekerja atau *non-staff* PT Campina Ice Cream Industry Tbk. Total jumlah populasi adalah sebanyak  $\pm 500$  karyawan, sesuai data yang diperoleh dari HRD PT Campina Ice Cream Industry Tbk. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*, yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi untuk dipilih sebagai sampel penelitian. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus *Slovin* dengan tingkat kesalahan toleransi sebesar 7%. Berdasarkan perhitungan, diperoleh jumlah sampel sebanyak 145 responden.

## C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang merupakan karyawan PT Campina Ice Cream Industry Tbk. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi perusahaan, seperti laporan tingkat turnover dan retensi karyawan, serta literatur yang relevan dengan topik penelitian.

## D. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Kuesioner tersebut berisi pernyataan dan pertanyaan yang disusun berdasarkan indikator-indikator dari masing-masing variabel penelitian.

## E. Teknik Analisis

Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan perangkat lunak *SPSS*.

# Hasil & Pembahasan

## 1. Hasil Analisis Deskriptif

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan Kerja (X1)	145	11	25	20.68	3.346
Kompensasi Finansial (X2)	145	10	25	20.61	3.422
Budaya Organisasi (X3)	145	10	25	20.47	3.518
Retensi Karyawan (Y)	145	10	25	20.61	3.487
Valid N (listwise)	145				

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, menunjukkan data yang diperoleh dari kuesioner, mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap masing-masing variabel. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, karyawan merasa cukup puas dengan pekerjaan mereka, mendapatkan kompensasi yang memadai, serta merasakan adanya budaya organisasi yang mendukung di PT Campina Ice Cream Industry Tbk. Hasil ini menunjukkan adanya potensi perusahaan untuk meningkatkan retensi karyawan melalui penguatan strategi yang telah diterapkan.

# Hasil & Pembahasan

## 2. Hasil Uji Validitas

Item Pernyataan	R Tabel	R Hitung	Keterangan
X1_1	0.163	0.907	VALID
X1_2	0.163	0.821	VALID
X1_3	0.163	0.859	VALID
X1_4	0.163	0.840	VALID
X1_5	0.163	0.818	VALID
X2_1	0.163	0.829	VALID
X2_2	0.163	0.857	VALID
X2_3	0.163	0.850	VALID
X2_4	0.163	0.871	VALID
X2_5	0.163	0.813	VALID
X3_1	0.163	0.869	VALID
X3_2	0.163	0.869	VALID
X3_3	0.163	0.899	VALID
X3_4	0.163	0.893	VALID
X3_5	0.163	0.848	VALID
Y_1	0.163	0.856	VALID
Y_2	0.163	0.845	VALID
Y_3	0.163	0.757	VALID
Y_4	0.163	0.833	VALID
Y_5	0.163	0.839	VALID

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner pada setiap variabel memiliki nilai R hitung lebih besar dari R tabel. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh item dalam kuesioner valid dan dapat digunakan untuk melanjutkan analisis data.

# Hasil & Pembahasan

## 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepuasan Kerja (X1)	0,899	RELIABEL
Kompensasi Finansial (X2)	0,897	RELIABEL
Budaya Organisasi (X3)	0,920	RELIABEL
Retensi Karyawan (Y)	0,889	RELIABEL

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,70. Hasil ini menunjukkan bahwa data kuesioner memiliki konsistensi internal yang sangat baik, sehingga data yang dihasilkan dapat dipercaya untuk analisis lebih lanjut.

# Hasil & Pembahasan

## 4. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual	
N		145	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.06280065	
Most Extreme Differences	Absolute	.055	
	Positive	.054	
	Negative	-.055	
Test Statistic		.055	
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.200 <sup>d</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup>	Sig.	.359	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.347
		Upper Bound	.371

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 926214481.

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi seluruh variabel adalah 0,20, lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal, sehingga asumsi dasar regresi linear telah terpenuhi dan model memenuhi asumsi normalitas.

# Hasil & Pembahasan

## 5. Hasil Uji Multikolinearitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.302	.573		-.527	.599		
	Kepuasan Kerja (X1)	.325	.066	.312	4.889	<,001	.162	6.166
	Kompensasi Finansial (X2)	.452	.057	.444	7.908	<,001	.209	4.775
	Budaya Organisasi (X3)	.238	.058	.240	4.113	<,001	.193	5.183

a. Dependent Variable: Y

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai *tolerance* untuk seluruh variabel independen berada di atas 0,10, dan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* kurang dari 10. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas di antara variabel independen, sehingga masing-masing variabel dapat digunakan dalam model regresi tanpa saling memengaruhi secara berlebihan.

# Hasil & Pembahasan

## 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.059	.360		2.944	.004
	Kepuasan Kerja (X1)	.010	.042	.050	.242	.809
	Kompensasi Finansial (X2)	-.024	.036	-.123	-.668	.505
	Budaya Organisasi (X3)	.002	.036	.013	.066	.948

a. Dependent Variable: Y

Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan metode *Glejser* menunjukkan bahwa semua variabel independent memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas dalam model regresi, sehingga varians *error* dianggap konstan, dan asumsi klasik terkait heteroskedastisitas terpenuhi.

# Hasil & Pembahasan

## 7. Hasil Uji t (Parsial)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.302	.573		-.527	.599		
	Kepuasan Kerja (X1)	.325	.066	.312	4.889	<,001	.162	6.166
	Kompensasi Finansial (X2)	.452	.057	.444	7.908	<,001	.209	4.775
	Budaya Organisasi (X3)	.238	.058	.240	4.113	<,001	.193	5.183

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil uji t, semua variabel independent secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dengan nilai signifikansi masing-masing  $< 0,001$  (lebih kecil dari 0,05). Nilai t untuk masing-masing variabel juga menunjukkan pengaruh yang signifikan.

# Hasil & Pembahasan

## 8. Hasil Uji F (Simultan)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1587.939	3	529.313	458.844	<,001 <sup>b</sup>
	Residual	162.655	141	1.154		
	Total	1750.593	144			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Berdasarkan hasil uji F, nilai signifikansi  $< 0,001$  yang berarti lebih kecil dari 0,05, menunjukkan bahwa model regresi secara keseluruhan signifikan. Hal ini berarti variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

# Hasil & Pembahasan

## 9. Hasil Koefisien Determinasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.952 <sup>a</sup>	.907	.905	1.074

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil dari koefisien determinasi, nilai R Square sebesar 0,907 menunjukkan bahwa 90,7% variasi atau perubahan yang terjadi pada variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen dalam model regresi ini. Dengan kata lain, model ini memiliki kemampuan yang sangat baik dalam menjelaskan hubungan antara variabel-variabel tersebut. Sisa 9,3% variasi lainnya disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model ini.

# Hasil & Pembahasan

## 10. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.302	.573		-.527	.599
	Kepuasan Kerja (X1)	.325	.066	.312	4.889	<,001
	Kompensasi Finansial (X2)	.452	.057	.444	7.908	<,001
	Budaya Organisasi (X3)	.238	.058	.240	4.113	<,001

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan variabel independent memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Nilai signifikansi masing-masing variabel kurang dari 0,001, yang menunjukkan bahwa semua variabel independen secara signifikan mempengaruhi Y.

# Hasil & Pembahasan

## **H1: Pengaruh Kepuasan Kerja (X1) terhadap Retensi Karyawan (Y) di PT Campina Ice Cream Industry Tbk.**

Berdasarkan hasil uji hipotesis, kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap retensi karyawan. Kepuasan kerja secara nyata memengaruhi retensi karyawan di PT Campina Ice Cream Industry Tbk. Pengaruh positif tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan kepuasan kerja dapat meningkatkan retensi karyawan, dengan asumsi variabel lain tetap konstan. Hasil ini menunjukkan pentingnya kepuasan kerja dalam menciptakan lingkungan yang mendukung loyalitas karyawan terhadap perusahaan.

Berdasarkan data empiris dari hasil kuesioner, mayoritas responden merasa cukup puas dengan pekerjaan mereka, seperti yang terlihat dari rata-rata skor kepuasan kerja yang berada di atas nilai tengah pada skala Likert. Responden mengapresiasi tanggung jawab kerja yang diberikan, hubungan yang baik dengan atasan, dan suasana kerja yang kondusif. Temuan ini mencerminkan bahwa karyawan yang merasa dihargai dan didukung di tempat kerja memiliki kecenderungan untuk bertahan lebih lama di perusahaan, sehingga menunjukkan hubungan yang erat antara kepuasan kerja dan retensi karyawan.

# Hasil & Pembahasan

## **H2: Pengaruh Kompensasi Finansial (X2) terhadap Retensi Karyawan (Y) di PT Campina Ice Cream Industry Tbk.**

Berdasarkan hasil uji hipotesis, kompensasi finansial memiliki pengaruh positif paling signifikan terhadap retensi karyawan. Kompensasi finansial terbukti menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi retensi karyawan. Pengaruh tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan kompensasi finansial secara efektif dapat meningkatkan retensi karyawan. Hasil ini menunjukkan pentingnya kompensasi finansial sebagai alat utama perusahaan dalam mempertahankan tenaga kerja berkualitas.

Berdasarkan data empiris dari hasil kuesioner, sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap kompensasi finansial yang mereka terima, termasuk gaji, bonus, dan tunjangan. Mayoritas merasa bahwa imbalan yang diterima sesuai dengan kontribusi mereka, yang secara langsung memengaruhi motivasi dan loyalitas mereka terhadap perusahaan. Dengan kompensasi yang kompetitif, karyawan merasa dihargai dan termotivasi untuk tetap berkontribusi pada perusahaan, yang menjadikan kompensasi finansial sebagai faktor kunci dalam retensi tenaga kerja.

# Hasil & Pembahasan

## **H3: Pengaruh Budaya Organisasi (X3) terhadap Retensi Karyawan (Y) di PT Campina Ice Cream Industry Tbk.**

Berdasarkan hasil uji hipotesis, budaya organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap retensi karyawan. Meskipun pengaruhnya relatif lebih kecil dibandingkan variabel lainnya, budaya organisasi tetap menjadi elemen penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung retensi karyawan. Hasil ini menunjukkan bahwa budaya organisasi memberikan kontribusi yang berarti dalam mempertahankan karyawan.

Berdasarkan data empiris dari hasil kuesioner, kebanyakan responden memberikan penilaian yang positif terhadap budaya organisasi perusahaan, dengan rata-rata skor yang berada di atas nilai tengah pada skala Likert. Responden menilai budaya kerja di perusahaan ini sebagai inklusif, inovatif, dan mendukung pengembangan karir. Budaya yang kuat ini menciptakan rasa memiliki dan komitmen di kalangan karyawan, sehingga mereka merasa nyaman untuk tetap bekerja di perusahaan dalam jangka waktu yang panjang.

# Hasil & Pembahasan

## **H4: Pengaruh Kepuasan Kerja (X1), Kompensasi Finansial (X2), dan Budaya Organisasi (X3) terhadap Retensi Karyawan (Y) di PT Campina Ice Cream Industry Tbk.**

Berdasarkan hasil uji hipotesis, kepuasan kerja, kompensasi finansial, dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi karyawan. Hasil ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut secara bersama-sama mampu memberikan kontribusi yang signifikan terhadap retensi karyawan. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengintegrasikan pengelolaan ketiga faktor ini untuk menciptakan strategi retensi yang efektif dan menyeluruh.

Berdasarkan data empiris dari hasil kuesioner, responden menunjukkan apresiasi terhadap berbagai aspek pekerjaan mereka, termasuk kepuasan kerja, kompensasi finansial, dan budaya organisasi. Sebagian besar responden merasa bahwa perusahaan telah menyediakan lingkungan kerja yang mendukung kebutuhan mereka, baik dari segi material maupun non-material. Dengan demikian, strategi yang holistik dan seimbang antara kepuasan kerja, kompensasi, dan budaya organisasi dapat menciptakan dampak positif terhadap stabilitas tenaga kerja dan keberlanjutan perusahaan.

# Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan kerja, kompensasi finansial, dan budaya organisasi terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap retensi karyawan di PT Campina Ice Cream Industry Tbk. Kepuasan kerja berperan penting dalam menciptakan lingkungan yang mendukung loyalitas karyawan, di mana aspek seperti lingkungan kerja yang kondusif, hubungan baik dengan rekan kerja, dan apresiasi terhadap kontribusi karyawan menjadi faktor utama yang meningkatkan retensi karyawan. Kompensasi finansial merupakan variabel dengan pengaruh paling dominan, di mana karyawan yang merasa mendapatkan kompensasi yang adil dan memadai, baik dalam bentuk gaji, tunjangan, maupun insentif, cenderung lebih termotivasi untuk bertahan di perusahaan. Selain itu, budaya organisasi yang inklusif, inovatif, dan mendukung pengembangan karir juga memberikan rasa memiliki kepada karyawan, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk meningkatkan loyalitas mereka. Secara keseluruhan, ketiga variabel ini secara simultan menjelaskan 90,7% variasi dalam retensi karyawan, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Hasil ini menunjukkan pentingnya strategi manajemen sumber daya manusia yang holistik untuk mempertahankan karyawan dan mendukung keberlanjutan perusahaan.

# Referensi

- Lisdayanti, D. Lie, M. Butarbutar, dan A. Wijaya, “PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP RETENSI KARYAWAN PADA PT BUMI SARI PRIMA PEMATANGSIANTAR,” *Jurnal MAKER*, vol. 1, no. 1, Jun 2015.
- P. Suindra Aditya Pradipta dan I. Gusti Made Suwandana, “PENGARUH KOMPENSASI, KEPUASAN KERJA DAN PENGEMBANGAN KARIR TERHADAP RETENSI KARYAWAN,” *E-Jurnal Manajemen*, vol. 8, no. 4, hlm. 2409–2437, 2019.
- S. Khoirunnisa, D. Jhoansyah, dan R. Nurmala, “THE INFLUENCE OF SUPPORTIVE WORK ENVIRONMENT, WORK-LIFE BALANCE, AND ORGANIZATIONAL CULTURE ON EMPLOYEE RETENTION (SURVEY ON YAYASAN PENDIDIKAN ISLAM AT-TARTIL SUKABUMI),” *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, vol. 7, no. 4, 2024.
- D. D. M. Wandara dan I. M. A. Wibawa, “PENGARUH KEPUASAN KERJA, KOMPENSASI NON FINANSIAL, SERTA BUDAYA ORGANISASI TERHADAP RETENSI KARYAWAN,” *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, vol. 9, no. 5, hlm. 1798–1817, Mei 2020, doi: 10.24843/ejmunud.2020.v09.i05.p08.

