

PENGARUH KOMUNIKASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KOPERASI LUMBUNG SARI SEDANA DESA BUDUK BADUNG

I Gede Yoga Pramana Putra¹
Nyoman Dwika Ayu Amrita²

¹Fakultas Ekonomi Universitas Ngurah Rai, Bali, Indonesia
e-mail : yoga09.pramana@gmail.com

²Fakultas Ekonomi Universitas Ngurah Rai, Bali, Indonesia

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah agar dapat melihat dampak kedua variabel bebas terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Lumbung Sari Sedana Desa Buduk Badung. Penelitian ini dilakukan di Koperasi Lumbung Sari Sedana Desa Buduk Badung. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 30 orang, dengan metode sensus. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, kuisioner dan studi dokumentasi. Teknik analisis kuantitatif dan kualitatif adalah teknik yang dipergunakan. Dari hasil analisis yang sudah dilakukan, didapat hasil bahwa kedua variabel berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Lumbung Sari Sedana Desa Buduk Badung. Kinerja karyawan pada Koperasi Lumbung Sari Sedana Desa Buduk Badung dipengaruhi oleh kedua variabel bebas sebesar 96 persen, sisanya 4 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Untuk meningkatkan kinerja karyawan pada Koperasi Lumbung Sari Sedana Desa Buduk Badung sebaiknya komunikasi dan disiplin kerja harus ditingkatkan agar tujuan dari perusahaan dapat tercapai.

Kata Kunci: komunikasi, disiplin kerja, kinerja karyawan.

ABSTRACT

The purpose of this study is to be able to see the impact of both independent variabelson employee performance at Koperasi Lumbung Sari Sedana Desa Buduk Badung. This research was conducted at Koperasi Lumbung Sari Sedana Desa Buduk Badung. The number of samples used is 30 people with census method. Data cellation is done by observation interview, questionnaire and documentation study. Quantitative and qualitative analysis techniques are the techniques used. From the results of the analysis that has been done, the results obtained that the two variables simultaneously affect the performance of employees at the Koperasi Lumbung Sari Sedana Desa Buduk Badung. Employee performance at Koperasi Lumbung Sari Sedana Desa Buduk Badung influenced by both free variable equal to 96 percent, the rest 4 percent influenced by other variable not examined. To improve employee performance at Koperasi Lumbung Sari Sedana Desa Buduk Badung Should be communication and the discipline work should be improved so that the goals of the company can be achieved.

Keywords: communication, discipline work, employee performance

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan tokoh sentral dalam organisasi maupun perusahaan. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki karyawan yang berpengetahuan dan berketrampilan tinggi serta usaha untuk mengelola perusahaan seoptimal mungkin sehingga kinerja karyawan meningkat. Menurut Budi Setiyawan dan Waridin (2006) kinerja karyawan merupakan hasil atau prestasi kerja karyawan yang dinilai dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang ditentukan oleh pihak organisasi. Organisasi yang baik adalah organisasi yang berusaha meningkatkan kemampuan sumber daya manusianya, karena hal tersebut merupakan faktor kunci untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Peningkatan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas sumber daya manusia yang ada didalamnya.

Koperasi Indonesia menurut UU No.25/1992 tentang perkoperasian adalah sebagai berikut : “Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi, dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat, yang berdasar atas azas kekeluargaan”.(Sitio dan Tamba,2001 :18) Koperasi juga merupakan urat nadi

perekonomian Indonesia yang bertujuan untuk membantu masyarakat ekonomi lemah dan mempunyai usaha yang potensial untuk dikembangkan.

Peranan koperasi diharapkan dapat memanfaatkan sumber daya manusia yang memadai dengan pengelolaan secara professional untuk merealisasikan laba atau sisa hasil usaha sehingga kelangsungan hidup koperasi dapat dipertahankan serta kesejahteraan para anggota dapat ditingkatkan. Koperasi mempunyai lapangan usaha yang berkaitan langsung dengan kepentingan anggota khususnya dan masyarakat umumnya. Salah satu lapangan usaha yang dapat dilakukan oleh koperasi adalah menghimpun dana dan menyalurkan dana sebagai satu-satunya usaha yang disebut sebagai Koperasi Simpan Pinjam. Koperasi Simpan Pinjam dalam kegiatan usahanya sangat mengandalkan kepercayaan masyarakat yang mempercayakan dananya kepada koperasi.

Kedepan pengembangannya diarahkan agar koperasi benar-benar menerapkan prinsip koperasi. Dengan demikian koperasi merupakan organisasi ekonomi yang mantap, demokratis, partisipasif, dan berwatak sosial. Pembinaan koperasi pada dasarnya dimaksudkan untuk mendorong agar koperasi menonjolkan kegiatannya dan berperan utama dalam kehidupan ekonomi rakyat.

Dewasa ini banyak bermunculan koperasi-koperasi baru, baik yang sudah mandiri maupun yang belum mandiri, sehingga mengakibatkan persaingan dalam rangka mengembangkan usahanya. Untuk mengantisipasi persaingan antar koperasi maupun badan usaha lainnya, diperlukan suatu sistem

pengolahan dan manajemen koperasi yang baik.

Salah satu koperasi yang telah berdiri diantara pesaing disekitar Kabupaten Badung adalah Koperasi Lumbung Sari Sedana desa Buduk, Badung. Koperasi Lumbung Sari Sedana desa Buduk, Badung didirikan pada tanggal 2 Juni 2008. Koperasi ini didirikan dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan ekonomi sesuai dengan kepentingan ekonomi serta dapat meningkatkan nilai tambah pendapatan anggota khususnya dan masyarakat umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil sejahtera dan makmur berlandaskan Pancasila dan UUD 1945. Koperasi ini memiliki beberapa program, yakni unit simpan pinjam, simpanan berjangka, siberi (simpanan berjangka lumbung sari sedana), sigalung (tabungan hari raya galungan), pembelian motor, pembayaran listrik, PDAM, telepon.

Secara garis besar, prosedur penghimpunan dan penyaluran dana Koperasi Lumbung Sari Sedana desa Buduk, tidak jauh berbeda dengan lembaga keuangan lainnya. Akan tetapi banyak yang belum mengetahui prosedur dalam penyaluran dana tersebut. Kinerja karyawan yang tinggi sangatlah diharapkan oleh perusahaan tersebut. Semakin banyak karyawan yang mempunyai kinerja tinggi, maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat sehingga perusahaan akan dapat bertahan dalam persaingan global.

Karyawan dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Keberhasilan karyawan dapat diukur

melalui kepuasan konsumen, berkurangnya jumlah keluhan dan tercapainya target yang optimal. Dengan demikian kinerja karyawan koperasi lumbung sari sedana desa buduk, Badung juga dapat diukur melalui penyelesaian tugasnya secara efektif dan efisien serta melakukan peran dan fungsinya dan itu semua berhubungan linear dan berhubungan positif bagi keberhasilan suatu perusahaan.

Terdapat faktor negatif yang dapat menurunkan kinerja karyawan, diantaranya adalah menurunnya keinginan karyawan untuk mencapai prestasi kerja, kurangnya ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan sehingga kurang mentaati peraturan, pengaruh yang berasal dari lingkungannya, teman sekerja yang juga menurun semangatnya dan tidak adanya contoh yang harus dijadikan acuan dalam pencapaian prestasi kerja yang baik. Semua itu merupakan sebab menurunnya kinerja karyawan dalam bekerja. Faktor-faktor yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja diantaranya adalah komunikasi dan disiplin kerja.

Komunikasi merupakan sarana untuk mengadakan koordinasi antara berbagai subsistem dalam perkantoran. Dalam hal komunikasi yang terjadi antara karyawan, kompetensi komunikasi yang baik akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kinerja suatu organisasi (perkantoran) menjadi lebih baik. Dan sebaliknya, apabila terjadi komunikasi yang buruk akan mengakibatkan tidak terjalinnya hubungan yang baik, sikap otoriter atau acuh, perbedaan pendapat atau konflik yang berkepanjangan, dan sebagainya,

dapat berdampak pada hasil kerja yang tidak maksimal (Handoko: 2015).

Berdasarkan Observasi awal dan Wawancara dengan Karyawan Koperasi Lumbung Sari Sedana desa Buduk, Badung masih terdapat komunikasi yang kurang terjalin dengan baik antara atasan dan bawahan dan dengan sesama karyawan lainnya.

Komunikasi sangat penting bagi seluruh fungsi perusahaan, karena sistem operasional dan manajemen digerakkan oleh komunikasi (Goris, dalam Reza 2010). Perusahaan harus mampu menaungi kegiatan antar karyawan dalam pengerjaan tugasnya. Seperti diadakan pertemuan secara berkala yang bertujuan membahas dan mengevaluasi pekerjaan selama kurun waktu tertentu. Sehingga suatu organisasi dalam melakukan kegiatan, karyawan memerlukan petunjuk kerja dari organisasi agar pelaksanaannya sesuai dengan perencanaan dan harus didukung dengan peraturan kerja organisasi sehingga menciptakan disiplin kerja. Pelaksanaan disiplin kerja sendiri harus dikelola dengan baik oleh para karyawannya karena dengan kurangnya disiplin para karyawan akan bekerja kurang baik, kurang maksimal yang mengakibatkan kinerja organisasi turun (Sedarmayanti: 2007).

Berdasarkan observasi dan wawancara yang saya teliti terdapat permasalahan dari sisi Disiplin Kerja seperti Karyawan kurang tepat waktu dalam bekerja dan kurang menaati aturan yang ada di dalam perusahaan.

Menurut Budi Setiyawan dan Waridin (2006) disiplin sebagai keadaan ideal dalam mendukung pelaksanaan tugas sesuai aturan dalam rangka mendukung optimalisasi kerja. Salah satu syarat agar disiplin dapat

ditumbuhkan dalam lingkungan kerja ialah, adanya pembagian kerja yang tuntas sampai kepada karyawan atau petugas yang paling bawah, sehingga setiap orang tahu dengan sadar apa tugasnya, bagaimana melakukannya, kapan pekerjaan dimulai dan selesai, seperti apa hasil kerja yang disyaratkan, dan kepada siapa mempertanggung jawabkan hasil pekerjaan itu (Budi Setiyawan dan Waridin, 2006). Untuk itu disiplin harus ditumbuh kembangkan agar tumbuh pula ketertiban dan efisiensi. Tanpa adanya disiplin yang baik, jangan harap akan dapat diwujudkan adanya sosok pemimpin atau karyawan ideal sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat dan perusahaan. Menurut Budi Setiyawan dan Waridin (2006), dan Aritonang (2005) disiplin kerja karyawan bagian dari faktor kinerja.

Berdasarkan uraian diatas maka perlu dilakukan penelitian dengan judul: "Pengaruh Komunikasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pada Karyawan lumbung sari sedana desa buduk, Badung.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada PT Koperasi Lumbung Sari Sedana desa Buduk, Badung, yang berlokasi di banjar tengah buduk mengwi, badung. Dilihat dari lokasi Penelitian Badung merupakan pusat perekonomian Provinsi Bali seiring jumlah penduduknya yang terus bertambah merupakan potensi yang cukup baik bagi Koperasi Lumbung Sari Sedana desa Buduk, Badung dalam penghasilan laba.

Pada penelitian ini digunakan teknik analisis data yaitu teknik analisis kuantitatif dimana penelitian ini menggunakan analisis regresi linier

berganda, analisis determinasi, analisis korelasi berganda, uji-t dan uji-F. kemudian analisis ini diproses menggunakan menggunakan program komputer *Statistical Package For Social Science (SPSS)*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Teknik analisis persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Lumbung Sari Sedana desa Buduk, Badung bisa dilihat dari tabel 1 dibawah ini.

Tabel 1
Rekapitulasi hasil analisis regresi linier berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9,306	0,532		17,496	0,000
Komunikasi	0,298	0,028	0,422	10,619	0,000
Disiplin kerja	0,237	0,012	0,776	19,507	0,000
R = 0,980 R ² = 0,960 F _{hitung} = 328,225 Sig F _{hitung} = 0,000					

Sumber: Data diolah,2017

Berdasarkan tabel 3, maka persamaan regresi linier berganda yaitu :

$$Y = 9,306 + 0,298 (X_1) + 0,237 (X_2) \dots\dots\dots(1)$$

Dari persamaan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut.

- a= 9,306 berarti apabila komunikasi (X₁) dan disiplin kerja (X₂) tidak mengalami perubahan atau tetap maka besarnya kinerja (Y) adalah 9,306
- b₁= 0,298 berarti apabila komunikasi (X₁) dinaikkan satu satuan (1) dan disiplin kerja (X₂) tidak berubah maka kinerja (Y) naik sebesar 0,298 satuan. Artinya setiap peningkatan komunikasi dapat meningkatkan kinerja karyawan.

- b₂= 0,237 berarti apabila disiplin kerja (X₂) dinaikkan satu satuan (1) dan komunikasi (X₁) tidak berubah maka kinerja (Y) meningkat sebesar 0,237 satuan. Artinya setiap peningkatan disiplin kerja dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Analisis Korelasi Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antar variabel yang diteliti, yaitu hubungan antara variabel bebas komunikasi (X₁) dan disiplin kerja (X₂) dengan variabel terikat kinerja karyawan (Y).

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS pada tabel 5.1 diperoleh koefisien korelasi sebesar R= 0,980. Berdasarkan

kriteria kuat lemahnya hubungan menurut Sugiyono (2013:66), maka koefisien korelasi 0,980 diatas terletak antara 0,8-1,0 yang berarti terdapat korelasi yang sangat kuat, ini berarti bahwa pengaruh antara komunikasi (X1) dan disiplin kerja (X2) dengan kinerja karyawan (Y) adalah sangat tinggi. oleh karena besarnya koefisien tersebut adalah positif, maka arah hubungan antara komunikasi dan disiplin kerja dengan kinerja karyawan adalah positif. Angka positif menunjukkan bahwa apabila komunikasi dan disiplin kerja ditingkatkan, maka kinerja karyawan akan meningkat dan sebaliknya apabila komunikasi dan disiplin kerja menurun, maka kinerja karyawan akan berkurang.

Analisis Determinasi

Untuk mengetahui besarnya pengaruh antara komunikasi (X1) dan disiplin kerja (X2) terhadap kinerja karyawan, maka digunakan analisis determinasi berganda. Pada rekapitulasi hasil SPSS pada tabel 5.1 besarnya determinasi ($R^2=0,960$) ini berarti variasi hubungan komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja sebesar 96% sedangkan sisanya sebesar 4 % dijelaskan oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Uji t (T-test)

Analisis ini digunakan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan pada penelitian ini. Selain itu juga agar dapat melihat dampak variabel bebas secara parsial mempengaruhi variabel terikat. Untuk menguji pengaruh secara parsial maka digunakan uji t dengan tingkat signifikansi α 0,05.

Pengaruh komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan

Berdasarkan perhitungan SPSS, dapat dilihat pada lampiran 4 bahwa besarnya thitung untuk variabel komunikasi (X1) sebesar 10,619 lebih besar dari ttabel sebesar 1,703 maka hipotesis yang diajukan terbukti, yang menyatakan bahwa dimana komunikasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada koperasi lumbung sari sedana desa buduk badung.

Pengaruh disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan

Berdasarkan perhitungan SPSS, dapat dilihat pada lampiran 4 bahwa besarnya thitung untuk variabel disiplin kerja (X2) sebesar 19,507 lebih besar dari ttabel sebesar 1,703 maka hipotesis yang diajukan terbukti, yang menyatakan bahwa dimana disiplin kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada koperasi lumbung sari sedana desa buduk badung.

Uji F (F-test)

Untuk mengetahui apakah variabel komunikasi dan disiplin kerja secara simultan mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan pada koperasi lumbung sari sedana desa buduk badung.

Berdasarkan perhitungan SPSS, dapat dilihat pada lampiran 5 bahwa besarnya Fhitung adalah 328,225 lebih besar dari Ftabel sebesar 3,35 maka hipotesis yang diajukan terbukti, yang menyatakan bahwa dimana komunikasi dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada koperasi lumbung sari sedana desa buduk badung.

SIMPULAN

Ada pengaruh yang signifikan secara parsial dari komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja Karyawan Koperasi Lumbung Sari Sedana Desa Buduk, Badung ini ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} komunikasi (10,619) dan disiplin kerja (19,507) lebih besar dari nilai t_{tabel} (1,703) dan Ada pengaruh yang signifikan secara simultan dari komunikasi dan disiplin kerja terhadap Kinerja karyawan Koperasi Lumbung Sari Sedana Desa Buduk, Badung yang ditunjukkan dengan nilai F_{hitung} (328,225) lebih besar dari nilai F_{tabel} (3,35).

SARAN

Pada variabel komunikasi mempunyai pengaruh yang signifikan, maka dapat disarankan kepada seluruh Karyawan pada Koperasi Lumbung Sari Sedana Desa Buduk Badung untuk dapat meningkatkan kualitas komunikasi dengan cara memenuhi aspek-aspek yang menjadi patokan utama yaitu: Kepercayaan, Pembuatan keputusan bersama, kejujuran, keterbukaan dalam komunikasi ke bawahan, mendengarkan dalam berkomunikasi ke atasan. Karena dengan adanya efektivitas komunikasi maka semua masalah yang muncul di kalangan karyawan akan mudah diatasi dan Pada variabel disiplin kerja pada Koperasi Lumbung Sari Sedana Desa Buduk Badung perlu ditingkatkan karena masih adanya karyawan yang melakukan pelanggaran – pelanggaran kedisiplinan seperti terlambat masuk kantor, bersantai – santai dan mengobrol serta meninggalkan kantor sebelum waktu yang telah ditetapkan. Tindakan terhadap pelanggaran – pelanggaran pada karyawan harus bersikap tegas,

sehingga dapat membuat efek yang jera karyawan yang melakukan tindakan tidak disiplin. Karena dengan terciptanya kedisiplinan yang baik akan tercipta suasana kerja yang kondusif dan produktifitas yang tinggi.

REFRENSI

- Chodriyah, Loilatul 2015. “*Analisis Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan studi pada PT Cito Putra Utama Cabang Semarang.*”
- Ferdinand 2013. *Penentuan sample*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Gorda 2013. *Manajemen sumber daya manusia*. STIE YKPN. Jakarta.
- Ghozali 2005. *Persamaan Regresi Linier Berganda*. Universitas Tanjung Pura, Mandar Maju, Bandung
- Gujariti, Damodar 2008. *Dasar – dasar Ekonometrika*. Erlangga. Jakarta
- Hasibuan dan Fathoni 2009 : 173 dan 194. *Organisasi dan manajemen sumber daya manusia*. PT Rineke Cipta. Jakarta
- Hasibuan 2012. *Indikator disiplin kerja*. PT Bumi Aksara. Jakarta
- Handoko 2015. *Manajemen edisi kedua*. BPFE. Yogyakarta
- Irawan, Prasetya, Suryani S.F.Montik & Sri Wahyuni Krida Sakti. 2000:95 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIA-LAN Press. Jakarta.

- Junaedi 2002:380-381. *Pengertian pengukuran kinerja*. Liberti Edisi keempat. Semarang
- Khabotalika, Regina 2016. *“Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Perhubungan dan Komunikasi Kabupaten Sumba Tengah”*
- Mudiarta, dkk 2013. *Disiplin kerja dalam perusahaan*.Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Mangkunegara. A.A Anwar Prabu 2005:9. *Kualitas kerja pegawai*.Ghalia Indonesia Jakarta
- Mondy dan Noe 2005. *Masalah dalam penilaian kerja*. Universitas Diponegoro. Semarang
- Nawawi 2015. *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja, Proses terbentuk, tumbuh kembang, dinamika,dan kinerja organisasi*.PT Adhitya Andrebina Agung. Jakarta.
- Prabasari, Maya 2014. *“Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT PLN (PERSERO)Distribusi Bali”*.
- Reza, Aslin dan Arikunto 2010. *Aspek komunikasi dan sample*. Manajemen edisi kedua. BPFE Yogyakarta
- Setyawan, Budi dan Waridin 2006. *Manajemen pengembangan sumber daya manusia*. Pustaka pelajar. Yogyakarta.
- Setyawan, Budi, Waridin dan Aritonang 2005. *Faktor –faktor yang mempengaruhi kinerja*. Rajawali pers. Jakarta
- Sedarmayanti 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. PT Refika Aditama. Jakarta.
- Siagian dan Sondang P 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.PT Bumi Aksara Jakarta
- Sugiyono 2010.*Koefisien Determinasi*.CV Alfabeta. Bandung
- Sugiyono 2012. *Statistik Nonparametris untuk Penelitian*.CV Alfabeta bandung
- Simamora 2006 : 34, 149 & 150. *Penerapan, fungsi dan Tujuan Kinerja Karyawan*. CV Haji Masagung. Jakarta
- Suputra, E, W, I. 2014. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*. PT. Bank Perkreditan Rakyat Gianyar Parta Sedana Blabatuh”
- Tjiptono, Fandy. *Service, Quality & Satisfaction*.Edisi 3. Yogyakarta: ANDI.

**Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi Lumbang
Sari Sedana Desa Buduk Badung**

Whittaker, James 1993. *Pengukuran
kinerja karyawan*. Salemba
empat. Jakarta

Zeihmal. Valarie. A and Mary Jo Bitner.
2000. *Service Marketing*. The
McGraw-Hill Companies.