

Pengaruh Faktor Komunikasi dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan dalam Mengimplementasikan Operasi Lalu Lintas Penerbangan di PT Angkasa Pura I (Persero) Ngurah Rai Tuban Bali

I Ketut Muderana

Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali
Kampus Bukit Jimbaran, Bali. HP: +628133765 7693
e-mail: iketutmuderana@yahoo.com

Abstrak. Keberhasilan perusahaan penerbangan dalam memberikan pelayanan lalu lintas penerbangan sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusianya yaitu karyawan yang profesional, trampil, disiplin dan mau bekerja keras, sehingga perusahaan dapat memperoleh keuntungan yang maksimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh faktor komunikasi dan kepemimpinan terhadap kinerja karyawan dalam operasi lalu lintas penerbangan di PT Angkasa Pura I (persero) Ngurah Rai Tuban Bali. Survey dengan kuesioner secara sensus digunakan dalam pengumpulan data. Jumlah responden sebanyak 75 orang karyawan PT Angkasa Pura I (Persero) Ngurah Rai Tuban Bali pada Divisi Operasional Lalu Lintas Penerbangan. Data dianalisis dengan bantuan SPSS versi 15.0. Uji validitas dan reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linier berganda dilakukan. Hasil uji menunjukkan bahwa ada pengaruh yang kuat dan signifikan dari faktor *komunikasi dan kepemimpinan* terhadap *kinerja karyawan* dalam implementasi operasi lalu lintas penerbangan di PT Angkasa Pura I (Persero) Ngurah Rai Tuban Bali baik secara simultan maupun secara parsial.

Kata kunci: Sumber daya manusia, komunikasi, kepemimpinan, kinerja karyawan.

The Influence of Communication and Leadership towards Employee Performance on Implementation of Flight Traffic Operation at PT Angkasa Pura I (Persero) Ngurah Rai Tuban Bali

Abstract. *The success of airlines in providing aviation traffic services will greatly depend on the quality of human resources that employees are professional, skilled, disciplined and willing to work hard, so it is likely the company can achieve the goals according to the predetermined goal of profit and accompanied with continuous development of the company. The purpose of this research is to know the influence of communication and leadership factors towards employee's performance in flight traffic operation at PT Angkasa Pura I (Persero) Ngurah Rai Tuban Bali. A cross-sectional survey with a census questionnaire was used in data collection. The number of respondents was 75 employees of PT Angkasa Pura I (Persero) Ngurah Rai Tuban Bali at the Division of Flight Traffic Operations. Data were analyzed with the help of SPSS version 15.0. Validity and reliability test, descriptive analysis, classical assumption test, and multiple linear regression analysis were performed. The test results indicate that there is a strong and significant influence of communication and leadership factors towards employee's performance in the implementation of aviation traffic operation at PT Angkasa Pura I (Persero) Ngurah Rai Tuban Bali either simultaneously or partially.*

Keywords: *human resources, communication, leadership, employee performance.*

PENDAHULUAN

Persaingan yang semakin ketat di era globalisasi saat ini, sangat dipengaruhi oleh karena perubahan lingkungan di dunia bisnis, mulai dari kemajuan dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, liberalisme perdagangan sampai pada munculnya berbagai kebijakan diregulasi, telah berakibat terhadap

pergeseran dalam praktek dan kebijakan manajemen usaha. Perolehan keuntungan dibidang bisnis masa depan penuh dengan tantangan dan ketidakpastian, hal ini disebabkan karena kegiatan perekonomian dunia akan terintegrasi dan tanpa batas. Mobilitas sumber daya akan semakin tinggi, baik berupa modal, sumber daya manusia maupun teknologi. Hal ini akan dapat mempengaruhi bahkan dapat membahayakan kelangsungan usaha dan eksistensi suatu perusahaan. Untuk mencapai kemajuan suatu perusahaan diperlukan upaya pengelolaan berbagai sumber daya pemerintah maupun masyarakat dengan membangun imfra struktur yang mampu merangsang pertumbuhan ekonomi.

Perusahaan penerbangan dalam memberikan pelayanan lalu lintas penerbangan akan berhasil sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusianya yaitu karyawan yang profesional, trampil, disiplin dan mau bekerja keras, sehingga besar kemungkinan perusahaan dapat mecapai keuntungan, selanjutnya dapat mencapai tujuan sesuai tujuan yang telah ditetapkan. Perolehan keuntungan pada tingkat yang maksimal dan disertai dengan perkembangan perusahaan secara berkesinambungan, tanpa mengabaikan tuntutan individu para karyawan.

Pergerakan penumpang domestik dan internasional mengalami peningkatan yang signifikan, hal ini dipandang perlu untuk meningkatkan pelayanan diberbagai sektor yang tentu saja harus disertai dengan kinerja karyawan yang maksimal sehingga dapat mengimbangi lonjakan permintaan pasar. Pergerakan kargo sejak tahun 2006 sampai dengan tahun 2010, juga menunjukkan perkembangan atau peningkatan.

Perkembangan lima tahun terakhir PT Angkasa Pura I (Persero) Ngurah Tuban Bali dilihat dari kinerja perusahaan, adanya suatu peningkatan dan menjadi harapan bagi pemerintah daerah karena merupakan salah satu sumber pendapatan daerah Bali khususnya serta salah satu pendukung kelancaran lalu lintas udara sekaligus pendukung kegiatan pariwisata Bali.

Kinerja karyawan yang baik merupakan hal mutlak dimiliki oleh karyawan PT Angkasa Pura I (Persero) Ngurah Rai Tuban Bali, dalam perjalanan dan lingkungan yang selalu berubah seiring dengan perkembangan dan keinginan untuk memuaskan pelanggan.

Pengertian kinerja yang telah dirumuskan oleh beberapa ahli manajemen adalah menurut Stoner, kinerja adalah fungsi dari motivasi, kecakapan dan persepsi peran; menurut Mangkunegara (2006) kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya; Menurut Hasibuan (2002) mengatakan bahwa yang dimaksud kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu; Gibson et. al (1996) menyatakan bahwa kinerja karyawan merupakan suatu ukuran yang dapat digunakan untuk menetapkan perbandingan hasil pelaksanaan tugas, tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi pada periode tertentu dan relatif dapat digunakan untuk mengukur prestasi

kerja atau kinerja organisasi. Secara garis besar perbedaan kinerja ini disebabkan oleh dua faktor (As'ad, 1991). Yaitu : faktor individu dan situasi kerja. Kinerja terkait dengan kuantitas dan kualitas kerja (Dharma, 2001).

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, maka dapat dikatakan bahwa kinerja adalah hasil dari fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor dalam rangka mencapai tujuan organisasi, pada periode tertentu.

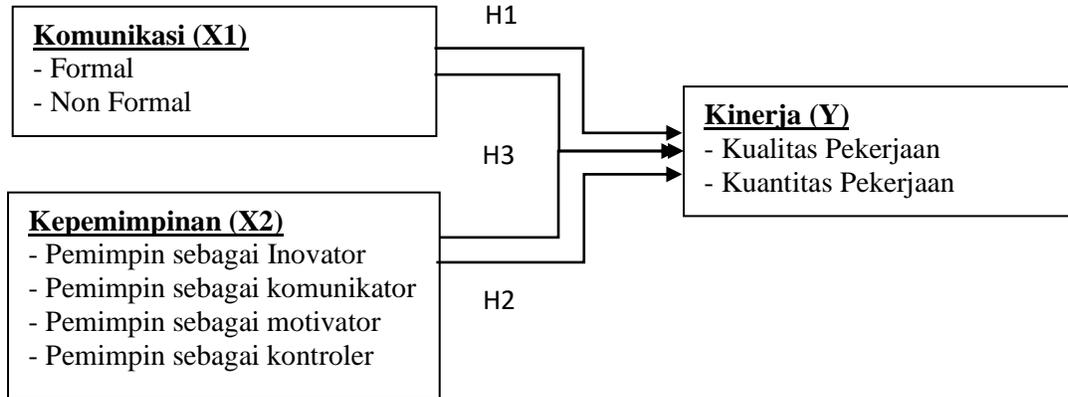
Dalam hubungan kerja, para karyawan harus mengadakan komunikasi dengan semua pihak yang berkepentingan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam situasi formal atau informal. Komunikasi merupakan hal yang sangat penting bagi kelancaran pelaksanaan tugas-tugas kantor, karena pegurusan informasi akan dapat berjalan dengan baik bila dalam kantor terdapat komunikasi yang efektif. Wursanto (2003) menyatakan komunikasi merupakan proses penyampaian informasi dari satu pihak kepada pihak lain dalam usaha mendapatkan saling pengertian. Komunikasi sebagai proses membangkitkan perhatian orang lain yang bertujuan untuk menjalin kembali ingatan dan untuk mencapai pikiran-pikiran yang dimaksudkan orang lain. Dengan komunikasi berarti ada proses pemberian informasi dari pimpinan kepada bawahan, sehingga para bawahan mengetahui apa yang harus dikerjakan dalam usaha kerjasama untuk mencapai tujuan. Sebaliknya, bawahan akan menyampaikan informasi kepada atasan mengenai apa yang telah dan belum dilaksanakan sebagai pertanggungjawaban bawahan dalam melaksanakan tugas.

Hubungan komunikasi dengan kinerja karyawan sangat erat dimana melalui komunikasi memungkinkan sesuatu ide tersebar dan dihayati anggota organisasi, karena komunikasi adalah merupakan darahnya organisasi. Menurut Wursanto (2003), komunikasi kantor sangat penting sebab: (1) dapat menimbulkan rasa kesetiakawanan, saling pengertian dan loyalitas; (2) meningkatkan kinerja karyawan; (3) meningkatkan disiplin yang tinggi; dan (4) alat untuk meningkatkan kerjasama dan rasa tanggung jawab. Dalam penelitian ini variabel komunikasi mempengaruhi kinerja karyawan dilihat dari komunikasi, baik secara formal maupun informal.

Kepemimpinan (*leadership*) adalah sifat atau karakter, atau cara seseorang di dalam upaya membina dan menggerakkan seseorang atau sekelompok orang agar mereka bersedia, komitmen, dan setia untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya (Gorda,2006). Kepemimpinan adalah kemampuan mempengaruhi suatu kelompok ke arah pencapaian tujuan. (Robbins, 2003). Kepemimpinan didefinisikan oleh Stoner (2006) sebagai proses pengarahan aktifitas yang berkaitan dengan tugas dari para anggota kelompok. Pimpinan yang baik harus mampu menumbuhkan perasaan ikut serta dan bertanggungjawab terhadap pekerjaannya sehingga dengan memiliki rasa tanggungjawab terhadap tugas dan tanggungjawabnya akan meningkatkan semangat kerja karyawannya, yang akhirnya akan mempengaruhi pencapaian kinerjanya.

METODOLOGI PENELITIAN

Model penelitian ini dapat digambarkan seperti pada Gambar 1.



Gambar 1 Model Penelitian

Hipotesis penelitian dalam hal ini dapat diformulasikan sebagai berikut :

- H1: Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dalam mengimplementasikan operasi lalu lintas penerbangan di PT. Angkasa Pura I (Persero) Ngurah Rai Tuban Bali.
- H2: Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dalam mengimplementasikan operasi lalu lintas penerbangan di PT. Angkasa Pura I (Persero) Ngurah Rai Tuban Bali.
- H3: Komunikasi dan Kepemimpinan secara bersama berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan dalam mengimplementasikan operasi lalu lintas penerbangan di PT Angkasa Pura I (Persero) Ngurah Rai Tuban Bali

Lokasi penelitian adalah tempat peneliti mengungkap keadaan yang sebenarnya dari obyek yang diteliti. Untuk menentukan lokasi penelitian, terdapat beberapa faktor yang harus dipertimbangkan oleh peneliti. Terkait dengan ini, peneliti mengambil lokasi di divisi operasi lalu lintas penerbangan PT Angkasa Pura I (Persero) Ngurah Rai Tuban Bali.

Penelitian yang dilakukan, ditinjau dari segi pendekatannya termasuk penelitian kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian survey (*explanatory research*). Survey menggunakan kuesioner dengan 8 item pertanyaan yang mencakup karakteristik responden dan 34 item pertanyaan yang meliputi variabel bebas (komunikasi, kepemimpinan, lingkungan kerja dan kompensasi) dan variabel terikat (kinerja). Pengukuran kuesioner menggunakan Skala Likert 5 tingkat.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Divisi Operasi Lalu Lintas Penerbangan di PT Angkasa Pura I (Persero) Ngurah Rai Tuban Bali. Jumlah populasi secara keseluruhan sejumlah 687

orang karyawan. Walaupun populasi penelitian besar, tetapi dengan mudah dapat dianalisis, baik melalui rumus-rumus statistik maupun komputer (Bungin, 2001).

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sensus sampling jenuh di devisi operasi lalu lintas penerbangan sebanyak 75 orang. Menurut Sugiyono (2009:91) “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.

Analisis data dibantu dengan program *SPSS for Windows version 15.0*. Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui karakteristik responden, uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui ketepatan dan konsistensi data (Arikunto, 2007), uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas dan heterokedastisitas) sebagai prasyarat untuk uji hipotesis dan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh antara komunikasi, kepemimpinan, lingkungan kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan dalam mengimplementasikan operasi lalu lintas penerbangan di PT Angkasa Pura I (Persero) Ngurah Rai Tuban Bali.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Responden yang berjumlah 75 orang berasal dari Devisi Operasi Lalu Lintas Penerbangan (LLP) PT Angkasa Pura I (Persero) Ngurah Rai Tuban Bali terdiri dari 62 orang (82,66 persen) responden dengan jenis kelamin laki-laki dan 13 orang (17,33 persen) responden dengan jenis kelamin perempuan.

Jumlah karyawan yang paling banyak adalah antara umur 25 tahun sampai dengan 34 tahun yaitu 25 orang (33,33 %), umur 35 tahun sampai 44 tahun yaitu 24 orang (32,00%) dan umur 45 tahun sampai 54 tahun yaitu 26 orang (34,67).

Ini berarti bahwa sebagian besar karyawan PT Angkasa Pura I (Persero) Ngurah Rai Tuban Bali di Divisi Lalu Lintas Penerbangan masih produktif. Tingkat pendidikan responden yang paling banyak adalah tingkat sarjana (S1) yaitu 33 orang (44,00 %), tingkat pendidikan Diploma III (DIII) yaitu 30 orang (40,00 %) dan tingkat pendidikan Diploma I (DI) yaitu 12 orang (16,00 %). Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang bekerja di Perusahaan telah memiliki tingkat pendidikan minimal Diploma, itupun yang secara formal diakui dan bahkan sebagian besar telah memiliki Ijasah Sarjana (S1) dan Magister (S2). Karyawan dengan yang menduduki jabatan sebagai Manajer Oprasional, Asisten Manajer, Pena Data Aero, Ops. Support Group Leader, Quality Assurance Specialist, Training Specialist berjumlah 13 orang (18,64 %) adalah merupakan level manajemen yang memiliki tugas dan fungsi strategik sehingga dituntut untuk memiliki kinerja yang tinggi. Sedangkan karyawan yang menduduki jabatan Pengawas Tugas Operasi sebanyak 33 orang (44,00 %) dan karyawan pelaksana sebanyak 30 orang (40,00 %) yang juga perlu memiliki kinerja yang baik agar tercapainya tujuan yang telah direncanakan.

5.2. Uji Validitas dan reliabilitas data

Uji validitas data dilakukan dengan menggunakan metode korelasi *product moment* (*pearson correlation*). Semua data hasil kuesioner dikatakan valid karena memiliki tingkat signifikansi $< 0,05$. Variabel Komunikasi (X1) terdiri dari 5 item, Kepemimpinan (X2) terdiri dari 11 item dan Kinerja Karyawan (Y) terdiri dari 8 item.

Berdasarkan Uji Reliabilitas terhadap data hasil kuesioner dengan bantuan SPSS 15.0 (Nugroho, 2005), nilai Cronbach alpha masing-masing variabel berada pada rentang dari 0,927 sampai 0,973 dengan kriteria sangat tinggi atau dengan kata lain $> 0,6$.

Uji Asumsi Klasik (normalitas, multikolinearitas dan heterokedastisitas).

Uji normalitas data dengan menggunakan statistik Kolgomorov-Smirnov. Hasil uji normalitas ini menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig.* (0,638) lebih besar dari nilai alpha ($\alpha = 0,05$). Jadi dapat disimpulkan bahwa model uji regresi telah memenuhi asumsi normalitas data.

Multikolinearitas adalah uji ekonometrik yang digunakan untuk menguji apakah terjadi hubungan linier antara variabel-variabel bebas yang digunakan dalam model. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai VIF (*Varian Inflation Factor*) dari semua variabel bebas dari sebesar 2,468 – 2,758 sehingga bernilai < 10 , yang berarti bebas dari gejala multikolinearitas. Nilai Tolerance masing-masing variabel lebih besar dari 0,1 (Komunikasi = 0,405 dan Kepemimpinan = 0,381) (Ghozali, 2005:91).

Heterokedastisitas menyatakan bahwa apabila di dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan yang lain tetap disebut heteroskedastitas (Santoso, 1995:208). Cara pendeteksian adanya heterokedastisitas yaitu dengan uji Glejser. Nilai t pada masing-masing variabel bebas X1-X2 dari rentang 0,136 sampai 0,597 dengan tingkat signifikansi 0,552 - 0,892 jauh diatas nilai alpha 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel X1-X2 bebas dari gejala heterokedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS 15.0 diperoleh hasil analisis seperti pada Tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,939 ^a	,881	,874	2,34672

a. Predictors: (Constant), Kompensasi, Komunikasi, Kepemimpinan, Lingkungan Kerja

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,422	1,041		,405	,687
Komunikasi	,269	,096	,182	2,812	,006
Kepemimpinan	,159	,044	,239	3,581	,001

a. Dependent Variable: Kinerja

Koefisien determinasi berganda digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) (Supranto, 2001). Berdasarkan hasil analisis pada *model summary*, nilai koefisien R² hitung (Koefisien Determinasi), yakni sebesar 0,881. Besaran ini menunjukkan pada efektivitas garis regresi yang diperoleh dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen. Hasil tersebut berarti bahwa kemampuan variabel independen Komunikasi (X1) dan Kepemimpinan (X2) secara bersama terhadap Kinerja Karyawan (Y) adalah sebesar 88,1%. Selebihnya, yaitu 11,9% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam model regresi tersebut. Dari Tabel 1 di atas, dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,422 + 0,269X_1 + 0,159X_2$$

Model regresi tersebut dapat diinterpretasikan bahwa apabila nilai dari Komunikasi (X1) dan Kepemimpinan (X2) dianggap konstan, maka besarnya variabel dependen Kinerja Karyawan (Y) akan sebesar 0,422 point; apabila nilai variabel Komunikasi (X1) mengalami kenaikan sebesar satu poin, sementara variabel independen lainnya bersifat tetap, maka Kinerja Karyawan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,269 point; apabila nilai variabel Kepemimpinan (X2) mengalami kenaikan sebesar satu poin, sementara variabel independen lainnya bersifat tetap, maka Kinerja Karyawan (Y) mengalami peningkatan sebesar 0,159 point.

Pada Tabel 1 ditunjukkan bahwa variabel Komunikasi (X1) dengan taraf signifikansi $\alpha = 0,006 < 0,05$ dan variabel Kepemimpinan (X2) dengan taraf signifikansi $\alpha = 0,001 < 0,05$ mempunyai pengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan (Y).

Tabel 2. Hasil Analisis Koefisien Determinasi Parsial

No	Variabel	Nilai Determinasi Parsial (r)
1.	Komunikasi (X1)	0,787
2.	Kepemimpinan (X2)	0,818

Pada Tabel 2 ditunjukkan bahwa secara parsial variabel Komunikasi (X1) mempunyai pengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y) sebesar 78,7%, sedangkan variabel Kepemimpinan (X2) secara parsial mempunyai pengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y) sebesar 81,8%. Dengan kata lain Kepemimpinan mempunyai pengaruh yang lebih besar terhadap Kinerja Karyawan daripada Komunikasi.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, hasil analisis data dan pembahasan yang ada, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi dan kepemimpinan baik secara parsial maupun secara simultan berpengaruh signifikan (78,7% dan 81,8%) terhadap kinerja karyawan dalam mengimplementasikan operasi lalu lintas penerbangan di PT Angkasa Pura I (Persero) Ngurah Rai Tuban Bali.

Saran

Dari hasil penelitian 78,7 % dan 81,8 %, maka kekurangan tersebut diharapkan agar peneliti lain ada kesempatan untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- As'ad, M. (2003). *Psikologi Industri: Seri Sumber Daya Manusia Psikologi Industri*. Liberty: Yogyakarta.
- Bungin, B. (2006). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Gorda, I. G. N. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Denpasar: Astabrata Bali.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. H. (2001). *Manajemen Personalia dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, S. P. M. (2002). *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kartini, K. (2006). *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2004). *Manajemen Sumber daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Bandung Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, A. (2005). *Strategi Jitu : Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Ranupandojo, H. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Robbins, S. (2001). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Santoso, S. (2002). *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Sedarmayanti, H.J. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Supranto, J. (2001). *Statistik Teori dan Aplikasi*, Edisi 6, Cetakan 1. Jakarta: Erlangga.
- Henry, S. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Ke-3. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Stoner, J. A. F. (2006). *Management*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall, Inc.
- Sugiyono. (2009). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Terry, G. R. & L. W. Rue. (2008). *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta : Bumi Aksara.

Umar, H. (2004). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.