

## PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI CV RIZQIAH CENTRA TEKNIK

Ali Taufiq<sup>1</sup>, Nersiwad<sup>2</sup>, Agoes Hadi Poernomo<sup>3</sup>

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Majapahit, Indonesia

[alitaufiqtaufiq880@gmail.com](mailto:alitaufiqtaufiq880@gmail.com)<sup>1</sup>, [nersiwad@gmail.com](mailto:nersiwad@gmail.com)<sup>2</sup>, [ahp@unim.ac.id](mailto:ahp@unim.ac.id)<sup>3</sup>

Alamat: Jl. Raya Jabon No.KM.0,7 Tambak Rejo, Gayaman, Kec. Mojoanyar, Kabupaten Mojokerto, Jawa Timur 61364

**Abstract.** *This research aims to analyze the influence of leadership style and work environment on employee job satisfaction at CV Rizqiah Centra Teknik, a company operating in the construction contractor sector. The method used in this research is quantitative with a survey approach, where data is collected through questionnaires distributed to all company employees. The results of data analysis show that both leadership style and work environment have a significant influence on the level of employee job satisfaction. An effective leadership style and conducive work environment have been proven to increase job satisfaction, which in turn can contribute to increased productivity and company performance. This research provides practical implications for company management in improving leadership quality and creating a supportive work environment to maximize employee satisfaction and performance..*

**Keywords:** *Workload, Work Environment, Employee Work Productivity*

**Abstrak.** Lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di CV Rizqiah Centra Teknik, Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan dan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang kontraktor konstruksi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan survei, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada seluruh karyawan perusahaan. Hasil analisis data menunjukkan bahwa baik gaya kepemimpinan maupun lingkungan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan. Gaya kepemimpinan yang efektif dan lingkungan kerja yang kondusif terbukti meningkatkan kepuasan kerja, yang pada akhirnya dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan dan kinerja perusahaan. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi manajemen perusahaan dalam meningkatkan kualitas kepemimpinan dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung untuk memaksimalkan kepuasan dan performa karyawan.

**Kata Kunci:** Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja Karyawan

### Article History

Received: Agustus 2024

Reviewed: Agustus 2024

Published: Agustus 2024

Plagiarism Checker No 234

Prefix DOI : Prefix DOI :

10.8734/Musytari.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Musytari



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

## 1. PENDAHULUAN

Beban Pada era globalisasi yang terus berkembang dan persaingan bisnis yang semakin ketat, kepuasan kerja karyawan telah menjadi faktor yang sangat krusial dalam mempertahankan kepuasan dan kinerja perusahaan. CV. Rizqiah Centra Teknik, sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang teknik, sangat memahami pentingnya kepuasan kerja karyawan dalam mencapai tujuan-tujuan strategis perusahaan. Dalam konteks ini, gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja telah diakui sebagai dua faktor utama yang sangat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Gaya kepemimpinan mengacu pada pola perilaku dan pendekatan yang digunakan oleh pemimpin dalam mengarahkan, memotivasi, dan mempengaruhi karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. Berbagai penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang efektif dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Dengan gaya kepemimpinan yang tepat, karyawan merasa lebih dihargai, termotivasi, dan terikat dengan organisasi, yang pada akhirnya memperkuat loyalitas dan komitmen mereka terhadap perusahaan.

Di sisi lain, lingkungan kerja yang kondusif juga memegang peran penting dalam membentuk persepsi karyawan terhadap pekerjaan dan perusahaan tempat mereka bekerja. Lingkungan kerja yang positif, yang mencakup aspek-aspek seperti komunikasi yang terbuka, kerjasama antar rekan kerja, kesempatan untuk pengembangan diri, serta dukungan yang memadai dari atasan, dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Ketika karyawan merasa bahwa mereka bekerja dalam lingkungan yang mendukung dan memberikan kesempatan untuk berkembang, mereka cenderung merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka.

Namun demikian, meskipun telah banyak penelitian yang menyoroti pengaruh masing-masing gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan, masih sangat sedikit penelitian yang secara komprehensif mengeksplorasi hubungan antara kedua variabel ini secara bersama-sama, terutama dalam konteks perusahaan seperti CV. Rizqiah Centra Teknik. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi dan menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan di CV. Rizqiah Centra Teknik. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan, sehingga dapat memberikan masukan yang berharga bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan kinerja dan kesejahteraan karyawan.

Pada era globalisasi yang terus berkembang dan persaingan bisnis yang semakin ketat, kepuasan kerja karyawan telah menjadi faktor yang sangat krusial dalam mempertahankan kepuasan dan kinerja perusahaan. CV. Rizqiah Centra Teknik, sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang teknik, sangat memahami pentingnya kepuasan kerja karyawan dalam mencapai tujuan-tujuan strategis perusahaan. Kepuasan kerja karyawan bukan hanya mencerminkan bagaimana perasaan mereka terhadap pekerjaan, tetapi juga berdampak langsung pada motivasi, produktivitas, dan tingkat retensi karyawan. Karyawan yang puas cenderung lebih bersemangat, lebih produktif, dan lebih loyal terhadap perusahaan, sehingga mampu memberikan kontribusi yang lebih besar dalam mencapai target dan visi perusahaan.

Dalam konteks ini, gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja telah diakui sebagai dua faktor utama yang sangat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Gaya kepemimpinan mengacu pada pola perilaku dan pendekatan yang digunakan oleh pemimpin dalam mengarahkan, memotivasi, dan mempengaruhi karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. Gaya kepemimpinan yang efektif adalah yang mampu menginspirasi dan memotivasi karyawan, memberikan arahan yang jelas, serta menciptakan lingkungan yang memungkinkan karyawan untuk berkembang dan mencapai potensi penuh mereka. Berbagai penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang efektif dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Dengan gaya kepemimpinan yang tepat, karyawan merasa lebih

dihargai, termotivasi, dan terikat dengan organisasi, yang pada akhirnya memperkuat loyalitas dan komitmen mereka terhadap perusahaan.

Di sisi lain, lingkungan kerja yang kondusif juga memegang peran penting dalam membentuk persepsi karyawan terhadap pekerjaan dan perusahaan tempat mereka bekerja. Lingkungan kerja yang positif, yang mencakup aspek-aspek seperti komunikasi yang terbuka, kerjasama antar rekan kerja, kesempatan untuk pengembangan diri, serta dukungan yang memadai dari atasan, dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Ketika karyawan merasa bahwa mereka bekerja dalam lingkungan yang mendukung dan memberikan kesempatan untuk berkembang, mereka cenderung merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka. Lingkungan kerja yang sehat juga dapat mengurangi tingkat stres dan meningkatkan kesejahteraan karyawan, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan kepuasan dan kinerja keseluruhan perusahaan.

Namun demikian, meskipun telah banyak penelitian yang menyoroti pengaruh masing-masing gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan, masih sangat sedikit penelitian yang secara komprehensif mengeksplorasi hubungan antara kedua variabel ini secara bersama-sama, terutama dalam konteks perusahaan seperti CV. Rizqiah Centra Teknik. Hal ini menimbulkan kesenjangan dalam literatur yang ada, di mana penelitian sebelumnya cenderung fokus pada satu aspek saja tanpa mempertimbangkan interaksi antara gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi dan menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan di CV. Rizqiah Centra Teknik. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan, sehingga dapat memberikan masukan yang berharga bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan kinerja dan kesejahteraan karyawan.

Dengan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan, penulis mengajukan judul penelitian "Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di CV. Rizqiah Centra Teknik". Penelitian ini diharapkan tidak hanya dapat memberikan wawasan baru bagi perusahaan, tetapi juga memberikan kontribusi akademis dalam memahami dinamika hubungan antara gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja karyawan dalam konteks industri teknik. Melalui penelitian ini, diharapkan perusahaan dapat mengidentifikasi dan mengimplementasikan strategi-strategi yang efektif untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada pencapaian tujuan jangka panjang perusahaan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi perusahaan-perusahaan lain yang memiliki tantangan serupa dalam mengelola kepuasan kerja karyawan, sehingga dapat memberikan kontribusi yang lebih luas dalam dunia industri dan manajemen sumber daya manusia.

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka penulis membuat judul **Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di CV. Rizqiah Centra Teknik.**

## 2. KAJIAN TEORI

### Gaya Kepemimpinan

Menurut Zaharuddin (2021:50) mengatakan bahwa gaya kepemimpinan adalah perilaku atau cara yang dipilih dan dipergunakan pemimpin dalam mempengaruhi pikiran, sikap dan perilaku para anggota organisasi bawahannya. Kepemimpinan menurut Griffin dan Ebert dalam Wijono (2018:1), proses untuk memotivasi orang lain untuk bekerja dengan giat demi tercapainya tujuan perusahaan. Pengertian kepemimpinan tersebut senada dengan yang dikemukakan oleh Sutrisno (2020:213) yang menyatakan bahwa kepemimpinan merupakan aktivitas menggerakkan orang lain untuk mencapai hasil yang diharapkan dengan cara memimpin, membimbing, dan mempengaruhi orang lain. Pengertian kepemimpinan lainnya dikemukakan oleh Robbins dan Judge (2015:249) yang menyatakan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan untuk

mewujudkan visi atau tujuan yang telah ditetapkan dengan cara menggerakkan individu atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan tersebut. dengan asumsi bahwa bekerja pada hakikatnya sama dengan bermain atau beristirahat; orang-orang akan mengendalikan diri sendiri untuk mencapai tujuan; mereka mempunyai potensi, kepandaian, dan kreatifitas

### **Lingkungan Kerja**

Menurut Pandi Afandi (2016:51) lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada di lingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperature, kelembapan, ventilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan tempat kerja dan memadai tidaknya alat-alat perlengkapan kerja. Lingkungan kerja adalah keseluruhan kondisi dan situasi di tempat kerja yang mempengaruhi karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka. Menurut Sedarmayanti (2014) lingkungan kerja merupakan keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Ini mencakup aspek fisik seperti lokasi, tata letak, pencahayaan, suhu, kebisingan, dan kualitas udara, serta peralatan dan teknologi yang tersedia. Aspek psikologis juga penting, termasuk tingkat stres yang dialami karyawan, motivasi, dan kepuasan kerja mereka. Kualitas lingkungan fisik dan psikologis ini sangat menentukan kenyamanan dan produktivitas karyawan dalam menjalankan tugas sehari-hari. .

### **Kepuasan Kerja Karyawan**

Kepuasan kerja adalah konsep yang mencerminkan sejauh mana karyawan merasa puas dan terpenuhi dengan pekerjaan mereka di tempat kerja. Ini tidak hanya mencakup aspek eksternal seperti kompensasi dan tunjangan, tetapi juga melibatkan aspek internal seperti kesesuaian tugas, hubungan dengan rekan kerja, dan perasaan tercapainya tujuan pribadi dan profesional. Menurut W. Newstrom dan Keith Davis (dalam Hadari Nawawi, 2003) kepuasan kerja adalah perasaan dan emosi senang atau tidak yang dimiliki pekerja terhadap pekerjaannya. Seseorang akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih besar yang diharapkan Irawan (2003). Kotler (2002) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan kerja menjadi penting karena tidak hanya memengaruhi kinerja individu, tetapi juga berdampak pada kesejahteraan keseluruhan organisasi. Ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaan mereka, mereka cenderung lebih bersemangat, berdedikasi, dan produktif dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Mereka juga lebih cenderung tetap setia dan berkomitmen pada organisasi, mengurangi tingkat pergantian karyawan dan meningkatkan retensi bakat yang berharga.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Menurut Sugiyono (2022), penelitian asosiatif bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh atau hubungan antara dua atau lebih variabel. Dalam penelitian ini, data awal dikumpulkan melalui survei, observasi, dan penyebaran kuesioner. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan program SPSS 22 untuk menggambarkan variabel yang diteliti. Populasi penelitian terdiri dari seluruh karyawan lapangan di CV Rizqiah Centra Teknik, yang berjumlah 35 orang. Sampel yang diambil mencakup seluruh populasi tersebut, dengan menggunakan teknik sampling jenuh, yang didefinisikan oleh Sugiyono sebagai teknik pengambilan sampel di mana semua anggota populasi dijadikan sampel.

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Hasil**

Kriteria Pengujian:

- a. Hipotesis diterima apabila nilai Signifikansi  $t < \alpha$  (0,5)
- b. Hipotesis ditolak apabila nilai Signifikansi  $t > \alpha$  (0,5)

**Tabel 1. Hasil Uji Hipotesis**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.032	3.529		4.259	.000
Gaya Kepemimpinan	.011	.112	.018	.097	.923
Lingkungan Kerja	.248	.184	.252	1.351	.186

da  
ru

a Kepemimpinan  
sil sesuai dengan

a. Dependent Variable: Kepuasan Karyawan

nilai signifikansi  
probabilitas (0,5).

Berdasarkan hasil uji tersebut maka Gaya kepemimpinan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

b. Hipotesis (Ha<sub>2</sub>)

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan, hipotesis kedua menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja mendapat nilai sebesar 0,186 dan nilai tersebut lebih kecil daripada nilai signifikansi probabilitas (0,5). Dapat disimpulkan bahwa Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

**Tabel 2. Hasil Uji F**

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.751	2	.875	1.161	.326 <sup>b</sup>
	Residual	24.135	32	.754		
	Total	25.886	34			

c.

a. Dependent Variable: Kepuasan Karyawan

emimpinan dan  
Kepuasan kerja  
mana nilai yang

b. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Gaya Kepemimpinan

## Pembahasan

a. Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, Gaya Kepemimpinan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan kerja karyawan (Y) pada CV Rizqiah Centra Teknik. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi yang diperoleh  $0,923 > 0,5$

b. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, Lingkungan Kerja (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan (Y) pada CV Rizqiah Centra Teknik. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi yang diperoleh  $0,186 < 0,5$

c. Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Karyawan

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, Gaya Kepemimpinan (X1) dan Lingkungan Kerja (X2) bersamasama secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan (Y) pada CV Rizqiah Centra Teknik. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi yang diperoleh  $0,326 < 0,5$ .

**Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.032	3.529		4.259	.000

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Karyawan (Y), dengan koefisien 0,186, artinya peningkatan lingkungan akan meningkatkan Kepuasan secara signifikan. Gaya Kepemimpinan (X1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan, namun dengan pengaruh yang lebih kecil (koefisien 0,923). Kombinasi keduanya berpengaruh signifikan terhadap produktivitas karyawan. Konstanta sebesar 15,032 menunjukkan bahwa Kepuasan karyawan tetap ada meskipun tanpa pengaruh variabel independen. Penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan lingkungan kerja untuk meningkatkan Kepuasan karyawan, sementara pengaruh gaya kepemimpinan lebih kecil.

## 5. KESIMPULAN

Dari keseluruhan hasil uji yang telah dianalisis sampai dengan pembahasan telah dijabarkan pada bab sebelumnya, kemudia didapati kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Gaya Kepemimpinan menunjukkan hasil yang tidak signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada CV Rizqiah Centra Teknik dengan nilai signifikansi  $0,923 < 0,5$
- b. Lingkungan Kerja menunjukkan hasil yang signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada CV Rizqiah Centra Teknik dengan nilai signifikansi  $0,186 < 0,05$
- c. Beban Kerja dan Lingkungan Kerja menunjukkan hasil yang signifikan secara simultan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada CV Rizqiah Centra Teknik dengan berdasarkan hasil uji simultan. nilai signifikansi ( $0,326 < 0,05$ )

## DAFTAR PUSTAKA

- Alex S. Nitisemito 2000. Manajemen Personalia: Manajemen Sumber Daya Manusia, Ed. 3, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Elferida J. 2017. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Himawan Putra Medan. Jurnal Ilmiah Methonomi Vol. 3 No. 2 (Juli-Desember 2017).
- Ade Irma, 2015, Akuntabilitas Pengelolaan Alokasi Dana Desa (ADD) Di Kecamatan Dolo Selatan Kabupaten Sigi. Jurnal. Universitas Tadulako
- Yuliana, Arwin, Jean Dwi Pratiwi. (2020). Dampak Gaji dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT Cipta Mandiri Agung Jaya)
- Afandi, Pandi. 2016. Concept & Indicator Human Resources Management for Management Research. Yogyakarta: Cv Budi Utama.
- Pamungkas, A. S. 2019. Pengaruh Pengetahuan Keuangan, Lokus Pengendalian Dan Pendapatan Terhadap Perilaku Keuangan. Jurnal Manjerial Dan Kewirausahaan, Vol.1, No.1, hlm: 1-14.
- Ghozali, Imam. 2012. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Yogyakarta: Universitas Diponegoro
- Ghazali, Abbas (2010). Fakto-Faktor Yang Mempengaruhi Kesempatan Kerja Sektor Industri Manufaktur Di Indonesia Periode 1995-2007. Skripsi, Makasar : Program Sarjana Universitas Hasanudin

- Zaharuddin, dkk. (2021). Gaya Kepemimpinan & Kinerja Organisasi. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management.
- Edy, Sutrisno. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Robbin & Judge. 2015. Perilaku Organisasi Edisi 16. Jakarta. Salemba Empat.
- Sedarmayanti. (2014). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Jakarta: Mandar Maju.
- Sari, D. P., Megawati, I., & Heriyanto, I. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerjadan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Infomedia Nusantara Bagian Call Center Tele Account Management (TAM) Telkom Bandung. *Bisnis dan Iptek*, 13(1), 31-44
- Sari, D. P., Megawati, I., & Heriyanto, I. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerjadan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Infomedia Nusantara Bagian Call Center Tele Account Management (TAM) Telkom Bandung. *Bisnis dan Iptek*, 13(1), 31-44
- Irawan., 2003, Manajemen Pemasaran Modern, Edisi kedua, Yogyakarta: Liberty Offez.
- Kotler, P. (2002). Manajemen Pemasaran,Edisi Milenium. (2002). Jakarta: PT.Prehalindo.