

**PENGARUH BAURAN PRODUK DAN KINERJA LAYANAN TERHADAP
MINAT MENYIMPAN PADA *CREDIT UNION* LANTANG TIPO KANTOR
CABANG UTAMA DI PUSAT DAMAI KABUPATEN SANGGAU**

Maria Likapalma

Email: AlinkChia789@gmail.com

Program Studi Manajemen STIE Widya Dharma Pontianak

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bauran produk dan kinerja layanan secara parsial terhadap minat menyimpan pada *Credit Union* Lantang Tipo KC Utama di Pusat Damai Kabupaten Sanggau. Data yang dipakai adalah data jumlah anggota simpanan dan volume simpanan dari tahun 2010 hingga 2014. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, kuesioner dan studi dokumentasi. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 27.056 anggota pada CU Lantang Tipo KC Utama di Pusat Damai Kabupaten Sanggau. Pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*, dan ditetapkan sebanyak 100 responden dari keseluruhan populasi. Berdasarkan uji validitas dan reliabilitas, data dikatakan valid dan reliabel. Hasil dari analisis regresi berganda adalah $\hat{Y} = 2,723 + 0,075 X_1 + 0,101 X_2$. Hasil uji koefisien korelasi berganda menunjukkan nilai R sebesar 0,534 yang berarti bahwa hubungan antara bauran produk dan kinerja layanan terhadap minat menyimpan mempunyai tingkat hubungan yang sedang. Pengujian hipotesis secara parsial pada uji t menunjukkan variabel bauran produk (X_1) tidak memiliki pengaruh terhadap minat menyimpan, sedangkan variabel kinerja layanan (X_2) memiliki pengaruh terhadap minat menyimpan.

KATA KUNCI: Bauran Produk, Kinerja Layanan, dan minat menyimpan

PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi suatu negara membutuhkan pola pengaturan sumber-sumber daya yang tersedia secara terarah dan terpadu, sehingga hasil yang optimal bisa didapat dan digunakan untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat. Lembaga-lembaga ekonomi harus melaksanakan pola tersebut secara bersamaan agar tujuan pembangunan ekonomi yang diharapkan dapat tercapai dan sesuai dengan rencana pembangunan nasional. Kegiatan perekonomian suatu negara selalu berkaitan dengan lalu lintas pembayaran uang sehingga Lembaga keuangan, baik perbankan atau yang bukan bank (seperti *finance*, koperasi, *credit union*, asuransi, pegadaian dan lain-lain) mempunyai peran yang strategis dalam menggerakkan roda perekonomian suatu negara, sebagai urat nadi sistem perekonomian.

Banyak upaya yang perlu ditempuh oleh perusahaan dalam mengantisipasi perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungan masyarakat serta terutama yang berkaitan dengan usaha dan upaya yang bertujuan untuk mempertahankan kelangsungan

yaitu dengan melakukan bauran produk dan mengoptimalkan kinerja perusahaannya. Perusahaan berusaha mengelola dan mengorganisasikan unsur-unsur *product mix* atau bauran produk secara optimal dan mengarah pada tujuan profitabilitas.

Kinerja suatu perusahaan tidak dapat dilepaskan dari kinerja para pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Sehingga karyawan diuntut untuk memberikan kinerja yang sebaik mungkin dalam melayani dan menghadapi para konsumennya. Karena maju atau tidaknya suatu perusahaan sangat ditentukan oleh peran dan kualitas dari para pegawainya. Dengan kegiatan tersebut, perusahaan dapat mengantisipasi perubahan-perubahan lingkungan yang cepat serta mampu meningkatkan daya saing perusahaan.

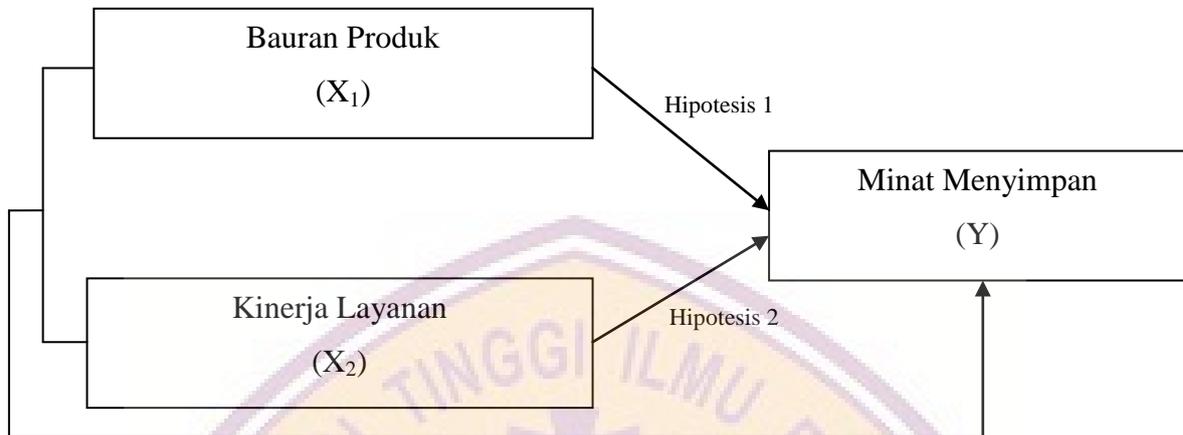
Dalam menjalankan kegiatannya CU Lantang Tipo KC Utama, menawarkan 2 jenis simpanan yaitu simpanan anggota dan simpanan non anggota. Simpanan non anggota dibagi atas dua belas produk jenis tabungan antara lain adalah Muhunt yaitu simpanan untuk hari tua, Pusant yaitu simpanan untuk memastikan terciptanya dana pensiun, Simoto yaitu simpanan untuk pembelian kendaraan bermotor, Tabing yaitu simpanan untuk memenuhi kebutuhan harian, Ntaban yaitu merupakan simpanan berjangka, Todingk yaitu simpanan untuk mempersiapkan dana pendidikan, Tas yaitu simpanan yang bertujuan untuk menanamkan budaya menabung sejak dini di kalangan anak-anak dan bersifat pilihan, Raya yaitu simpanan untuk persiapan hari raya, baik hari raya keagamaan maupun hari raya tradisional, Masao yaitu simpanan untuk persiapan biaya pesta pertunangan dan pernikahan, Taplas yaitu simpanan untuk persiapan pembiayaan usaha pertanian, peternakan, perikanan dan perkebunan, Wisata yaitu simpanan khusus yang dapat dimanfaatkan untuk biaya berlibur baik di dalam negeri maupun di luar negeri, Simpanan Kesehatan yaitu simpanan untuk mempersiapkan biaya berobat.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan analisis mengenai minat menyimpan. Untuk mengetahui tentang pengaruh bauran produk dan kinerja layanan, maka penulis melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Bauran Produk dan Kinerja Layanan Terhadap Minat Menyimpan pada *Credit Union* Lantang Tipo KC Utama di Pusat Damai Kabupaten Sanggau.”

KAJIAN TEORITIS

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh apakah harga dan layanan purna jual berpengaruh terhadap minat membeli konsumen di PT Anzon Auto Plaza di Pontianak.

GAMBAR 1
KERANGKA PEMIKIRAN



Sumber: Data olahan, 2017

1. Bauran Produk

Menurut Kotler (2009: 16): “Bauran Produk adalah kumpulan dari semua produk dan unit produk yang ditawarkan penjual tertentu kepada pembeli.”

Variabel Bauran Produk menurut Kotler & Amstrong dalam Bob Sabran (2008: 280):

“Bauran produk terdiri dari berbagai lini produk. Bauran produk perusahaan memiliki lebar, panjang, kedalaman, dan konsistensi tertentu. Lebar bauran produk mengacu kepada berapa banyak lini produk yang berbeda yang dijual perusahaan. Panjang bauran produk mengacu pada jumlah total produk dalam bauran. Kedalaman bauran produk mengacu kepada banyaknya varian yang ditawarkan masing-masing produk dalam lini. Konsistensi dari bauran produk mengacu pada seberapa dekat hubungan dari berbagai lini produk pada pengguna akhir, persyaratan produksi, saluran distribusi, atau dengan cara lain.”

2. Kinerja Layanan

Menurut Amstrong (2004: 29): “Manajemen kinerja sebagai sarana untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dari organisasi, tim, individu dengan cara memahami dan mengelola kinerja dalam suatu kerangka tujuan, standar, dan persyaratan-persyaratan atribut yang disepakati.”

Menurut Kotler (2008: 71): “Jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak

mengakibatkan kepemilikan apapun. Jasa tersebut mungkin saja atau mungkin saja tidak terkait dengan suatu produk fisik.”

Masih menurut Kotler (2008: 56): “Berdasarkan model mutu jasa ini, para riset menemukan ada lima penentu mutu jasa yang disajikan menurut tingkat kepentingannya.

1. Keandalan (*Reability*)

Kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat.

2. Daya tanggap (*Responsibility*)

Kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.

3. Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.

4. Empati (*Empathy*)

Kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan.

5. Benda berwujud (*Tangible*)

Penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan bahan komunikasi.”

3. Minat Menyimpan

Menurut Kinnear dan Taylor dalam Fure (2013: 277): “Minat beli adalah tahap kecenderungan responden untuk bertindak sebelum keputusan membeli benar-benar dilaksanakan.”

Menurut Ferdinand dalam Saidani dan Arifin (2012: 7):

Minat beli ulang dapat diidentifikasi melalui indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Minat transaksional: yaitu kecenderungan seseorang untuk selalu membeli ulang produk yang telah dikonsumsi.
- b. Minat referensial: yaitu kecenderungan seseorang untuk mereferensikan produk yang sudah dibelinya, agar juga dibeli oleh orang lain, dengan referensi pengalaman konsumsinya.
- c. Minat preferensial: yaitu minat yang menggambarkan perilaku seseorang yang selalu memiliki preferensi utama pada produk yang telah dikonsumsi. Preferensi ini hanya dapat diganti bila terjadi sesuatu dengan produk preferensinya.
- d. Minat eksploratif: minat ini menggambarkan perilaku seseorang yang selalu mencari informasi mengenai produk yang diminatinya dan mencari informasi untuk mendukung sifat-sifat positif dari produk yang dilanggannya.

METODE PENELITIAN

Bentuk penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Dalam penelitian ini digunakan dua variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Bauran Produk (X_1) dan Kinerja Layanan (X_2), sedangkan variabel dependennya adalah Minat Menyimpan (Y).

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 27.056 anggota pada CU Lantang Tipo KC Utama di Pusat Damai Kabupaten Sanggau. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, kuesioner dan studi dokumentasi. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian. Kuesioner yaitu pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden. Dan studi dokumentasi yaitu dengan mengumpulkan arsip, catatan, dokumen yang berhubungan dengan objek penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian CU Lantang Tipo KC utama di Pusat Damai adalah menggunakan analisis kualitatif dengan menggunakan skala Likert, dan menggunakan analisis kuantitatif dengan menggunakan uji validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik yang di dalamnya terdapat uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi, korelasi berganda, koefisien determinasi, regresi berganda, uji statistik F dan uji statistik T.

PEMBAHASAN

TABEL 1
CU LANTANG TIPO KC UTAMA DI PUSAT DAMAI
UJI VALIDITAS

Variabel	r_{xy}	r_{tabel}	Keterangan
Bauran Produk	.469	0,195	Valid
	.687	0,195	Valid
	.721	0,195	Valid
	.732	0,195	Valid
	.491	0,195	Valid
	.722	0,195	Valid
Kinerja Layanan	.549	0,195	Valid
	.679	0,195	Valid
	.481	0,195	Valid
	.737	0,195	Valid
	.803	0,195	Valid
	.658	0,195	Valid
	.631	0,195	Valid
	.471	0,195	Valid
	.375	0,195	Valid
	.448	0,195	Valid
	.645	0,195	Valid
	.672	0,195	Valid
	.632	0,195	Valid
	.329	0,195	Valid
.499	0,195	Valid	

	.558	0,195	Valid
	.461	0,195	Valid
Minat Menyimpan	.637	0,195	Valid
	.689	0,195	Valid
	.649	0,195	Valid

Sumber: Data olahan, 2017

Dari Tabel 1 diketahui variabel bauran produk (X_1), kinerja layanan (X_2) dan minat menyimpan (Y) dinyatakan valid karena r_{xy} lebih besar dari r_{tabel} , yaitu sebesar 0,195 dan tidak terdapat r_{xy} lebih kecil dari r_{tabel} . Hal ini menunjukkan bahwa data-data pada variable bauran produk, dan kinerja layanan terhadap minat menyimpan pada CU Lantang Tipo KC Utama di Pusat Damai dapat dilakukan ke pengujian yang lebih lanjut.

TABEL 2
CU LANTANG TIPO KC UTAMA DI PUSAT DAMAI
UJI REABILITAS
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.891	26

Sumber: Data olahan, 2017

Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas. Pengujian reliabilitas menggunakan perhitungan Cronbach's Alpha dengan membandingkan nilai *Alpha* yang didapat dengan r_{tabel} . Untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak menggunakan batasan 0,6. Realibilitas yang kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik. Penulis menggunakan asumsi bahwa apabila nilai *Alpha* lebih besar dari nilai r_{tabel} ($Alpha > r_{tabel}$), maka instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel atau dapat diandalkan. Dari Tabel 3, diketahui nilai *Alpha* adalah sebesar 0,891. Angka ini lebih besar dari nilai r_{tabel} yang bernilai 0,195 ($0,891 > 0,195$). Sehingga, dapat dikatakan instrumen penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian pada CU Lantang Tipo KC Utama di Pusat Damai adalah reliabel.

TABEL 3
CU LANTANG TIPO KC UTAMA DI PUSAT DAMAI
UJI NORMALITAS
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		100
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	1,57804467
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.046

	<i>Positive</i>	.046
	<i>Negative</i>	-.044
<i>Test Statistic</i>		.046
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data olahan, 2017

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,200 yang berarti bahwa data PT Anzon Auto Plaza di Pontianak berdistribusi secara normal karena nilai 0,200 lebih besar dari 0,05 dengan 100 data yang akan digunakan dalam penelitian ini.

TABEL 4
CU LANTANG TIPO KC UTAMA DI PUSAT DAMAI
UJI MULTIKOLINEARITAS

		Coefficients ^a			Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Tolerance	VIF
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,723	1,450			
	Bauran Produk	,075	,064	,126	,639	1,566
	Kinerja Layanan	,101	,024	,449	,639	1,566

a. Dependent Variable: Minat Menyimpan

Sumber: Data olahan, 2017

Tabel 4 tersebut menunjukkan bahwa nilai *tolerance* dari bauran produk sebesar 0,639 > 0,1, dan kinerja layanan sebesar 0,639 > 0,1. Nilai *VIF* dari bauran produk sebesar 1,566 < 10, dan kinerja layanan sebesar 1,566 < 10. Berdasarkan hasil pengujian tersebut, dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinearitas di antara kedua variabel independen yang digunakan dalam penelitian pada CU Lantang Tipe KC Utama di Pusat Damai.

TABEL 5
CU LANTANG TIPO KC UTAMA DI PUSAT DAMAI
UJI HETEROSKEDASTISITAS

			Unstandardized Residual
Spearman's rho	Bauran Produk	Correlation Coefficient	-,158
		Sig. (2-tailed)	,115
		N	100
	Kinerja Layanan	Correlation Coefficient	-,067
		Sig. (2-tailed)	,508
		N	100
Unstandardized Residual		Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	
		N	100

Sumber: Data olahan, 2017

Dari Tabel 5 tersebut, nilai signifikansi *unstandardized residual* bauran produk sebesar $0,115 > 0,05$, dan kinerja layanan $0,508 > 0,05$. Dapat dikatakan tidak ada masalah heteroskedastisitas pada CU Lantang Tipo KC Utama di Pusat Damai.

TABEL 6
CU LANTANG TIPO KC UTAMA DI PUSAT DAMAI
UJI AUTOKORELASI
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,534 ^a	,285	,270	1,59423	1,843

a. Predictors: (Constant), Kinerja Layanan, Bauran Produk

b. Dependent Variable: Minat Menyimpan

Sumber: Data olahan, 2017

Berdasarkan Tabel 6 tersebut, diperoleh nilai DW sebesar 1,843, di mana $1,7152 < 1,843 < 2,2848$, sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terjadi autokorelasi dalam model regresi pada CU Lantang Tipo KC Utama di Pusat Damai.

TABEL 7
CU LANTANG TIPO KC UTAMA DI PUSAT DAMAI
KOEFISIEN KORELASI BERGANDA
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,534 ^a	,285	,270	1,59423

a. Predictors: (Constant), Kinerja Layanan, Bauran Produk

b. Dependent Variable: Minat Menyimpan

Sumber: Data olahan, 2017

Dari Tabel 7 dapat diketahui bahwa angka koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,534. Dengan kata lain, hubungan variabel bauran produk dan kinerja layanan terhadap minat menyimpan adalah sebesar 0,534. yang artinya nilai 0,534 menandakan bahwa korelasi atau hubungan antar variabel adalah sedang karena berada di antara 0,40 sampai dengan 0,59.

Nilai koefisien determinasi (R^2) yang ditampilkan dalam Tabel 8 adalah sebesar 0,285 atau sebesar 28,5 persen. Yang artinya bahwa variabel bauran produk dan kinerja layanan mempengaruhi minat menyimpan anggota sebesar 28,50 persen sedangkan sisanya sebesar 71,50 persen dipengaruhi oleh variabel non produk dan pelayanan

TABEL 8
CU LANTANG TIPO KC UTAMA DI PUSAT DAMAI
REGRESI LINEAR BERGANDA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	2,723	1,450	
	Bauran Produk	,075	,064	,126
	Kinerja Layanan	,101	,024	,449

a. Dependent Variable: Minat Menyimpan

Sumber: Data olahan, 2017

Berdasarkan Tabel 7, dapat diperoleh persamaan model regresi pada pada CU Lantang Tipo KC Utama di Pusat Damai.:

$$\hat{Y} = 2,723 + 0,075 X_1 + 0,101 X_2$$

TABEL 8
CU LANTANG TIPO KC UTAMA DI PUSAT DAMAI
UJI F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	98,378	2	49,189	19,354	,000 ^b
	Residual	246,532	97	2,542		
	Total	344,910	99			

a. Dependent Variable: Minat Menyimpan

b. Predictors: (Constant), Kinerja Layanan, Bauran Produk

Sumber: Data olahan, 2017

Berdasarkan Tabel 8 tersebut, dapat diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,00 di mana $0,00 < 0,05$ dengan F_{hitung} sebesar 19,354, hal ini berarti bahwa model regresi dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai model analisis.

TABEL 9
CU LANTANG TIPO KC UTAMA DI PUSAT DAMAI
UJI T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,723	1,450		1,878	,063
	Bauran Produk	,075	,064	,126	1,175	,243
	Kinerja Layanan	,101	,024	,449	4,176	,000

a. Dependent Variable: Minat Menyimpan

Sumber: Data olahan, 2017

Berdasarkan Tabel 9 Nilai t hitung pada bauran produk adalah t hitung $<$ t tabel atau $1,175 < 1,985$ disertai nilai signifikan $> 0,05$ atau $0,243 > 0,05$ maka H_0 diterima artinya bauran produk tidak memiliki terhadap minat menyimpan pada CU Lantang Tipo KC Utama di Pusat Damai.

Berdasarkan Tabel 11 Nilai t hitung pada kinerja layanan adalah t hitung $>$ t tabel atau $4,176 > 1,985$ dan disertai signifikansi $< 0,05$ atau $0,000 < 0,05$ H_0 ditolak artinya kinerja layanan berpengaruh terhadap minat menyimpan pada CU Lantang Tipo KC Utama di Pusat Damai.

PENUTUP

Berdasarkan uraian pembahasan pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut: pengujian F menunjukkan bauran produk dan kinerja layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat menyimpan dan pengujian secara parsial atau uji t menunjukkan variabel bauran produk (X_1) tidak berpengaruh terhadap minat menyimpan (Y), sedangkan variabel kinerja layanan (X_2) berpengaruh terhadap minat menyimpan (Y).

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang telah dibuat, maka penulis memberikan saran agar kinerja yang telah diberikan kepada anggota dapat terus di pertahankan karena kinerja layanan mempengaruhi minat menyimpan anggota. Sedangkan untuk variabel bauran produk di tingkatkan lagi agar dapat berjalan dengan maksimal sesuai dengan manfaatnya, sehingga akan lebih baik jika bauran produk dan kinerja layanan secara bersama-sama memberikan kesan yang baik dan dapat memuaskan anggotanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Dakhi, Annisa Sabrina, and Irsyad Lubis. "Analisis Minat Menabung di Kalangan Siswa SMA Negeri di Kota Medan." *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Keuangan* 2.9 (2015).
- Gomes, Cardoso. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi, 2003.
- Gudono. *Teori Organisasi*. Yogyakarta: BPFE, 2014.
- Indrawan, Rully, dan Poppy Yaniawati. *Metodologi Penelitian*. Bandung: PT Refika Aditama, 2014.

- Kotler, Philip, dan Gary Armstrong. *Prinsip-prinsip Pemasaran* (judul asli: Principles of marketing, twelfth edition), edisi keduabelas, jilid satu. Jakarta: Erlangga, 2006.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran* (judul asli: *Marketing Management, Thirteenth edition*), edisi ketigabelas, jilid dua. Jakarta: Erlangga, 2008.
- Manampiring, Andrew F., and Irvan Trang. "Pengaruh Produk, Harga, Promosi dan Tempat Terhadap Keputusan Pembelian Mobil di PT Astra Internasional Tbk Malalayang." *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akutansi* 4.1 (2016).
- Neolaka, Amos, *Metode Penelitian dan Statistik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2014.
- Murti, I., dan I. Wayan Santika. "Pengaruh Kepercayaan Nasabah, Bauran Produk dan Bauran Lokasi Terhadap Transaksi." *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 5.1 (2016)
- Tjiptono. *Pemasaran Jasa, edisi pertama*. Malang: Bayumedia Publishing, 2005.
- Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Dharma. *Pedoman Penulisan Skripsi, edisi revisi kesembilan*. Pontianak: STIE Widya Dharma, 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Suwartono. *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi, 2014.
- Uyanto, Stanislaus S. *Pedoman Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.
- Wibowo, Phil. *Manajemen Kinerja, edisi ketiga*. Jakarta: Fajar Interprata Offset, 2011.