

Pengaruh Motivasi Kerja dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Masa Pandemi *COVID-19*

Gilang Herdani, Sri Suwarsi, Dedy Ansari Harahap

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Islam Bandung

Bandung, Indonesia

gilangherdani7@gmail.com

Abstract—This study aims 1) To find an overview of Work Motivation, Work Conflict and Employee Performance of the Bandung City Library and Archives Service during the pandemic. 2) To determine the effect of work motivation on the performance of the Bandung City Library and Archives Service employees during the pandemic. 3) To determine the effect of Work Conflict on the Performance of the Bandung City Library and Archives Service Employees during the pandemic. 4) To determine the effect of Work Motivation and Work Conflict simultaneously on the Performance of the during the pandemic. The research method used is descriptive analysis and verification and operates the calculations using the SPSS 25.0 program. The results of this study concluded that: 1) 1) Work Motivation at the Bandung City Library and Archives Service during the pandemic was in very high category, Work Conflict at the Bandung City Library and Archives Service during the pandemic was in the low category, Employee Performance at the Bandung City Library and Archives Service at during the Covid-19 pandemic in the high category. 2) Work motivation has a significant positive effect on Employee Performance during the pandemic at the Bandung City Library and Archives Service 3) Work Conflict has a significant positive effect on Employee Performance during the pandemic at the Bandung City Library and Archives Service. 4) Work Motivation and Work Conflict simultaneously have a significant positive effect on Employee Performance during the pandemic at the Bandung City Library and Archives Service.

Keywords—*Work Motivation, Work Conflict, Employee Performance.*

Abstrak—Penelitian ini bertujuan 1) Untuk mengetahui gambaran Motivasi Kerja, Konflik Kerja dan Kinerja Karyawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung pada masa pandemi. 2) Untuk mengetahui pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung pada masa pandemi. 3) Untuk mengetahui pengaruh Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung pada masa pandemi. 4) Untuk mengetahui pengaruh Motivasi Kerja dan Konflik Kerja secara simultan terhadap Kinerja Karyawan pada masa pandemi. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif dan mengoperasikan perhitungannya menggunakan program SPSS 25.0. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa: 1) Motivasi Kerja pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung pada masa pandemi dalam kategori sangat tinggi, Konflik Kerja pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung pada masa pandemi dalam kategori rendah, Kinerja Karyawan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung pada masa

pandemi dalam kategori tinggi. 2) Motivasi Kerja secara signifikan berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan pada masa pandemi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung 3) Konflik Kerja secara signifikan berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan pada masa pandemi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung. 4) Motivasi Kerja dan Konflik Kerja secara simultan berpengaruh signifikan positif terhadap Kinerja Karyawan pada masa pandemi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung.

Kata kunci—*Motivasi Kerja, Konflik Kerja, Kinerja Karyawan.*

I. PENDAHULUAN

Munculnya pandemi covid-19 memiliki dampak yang begitu terasa bagi perekonomian masyarakat luas khususnya para karyawan di kota bandung, segala aktivitas sangat berubah drastis dari biasanya dikarenakan segala kegiatan dilakukan dengan cara daring mulai dari sekolah, bekerja, dan aktivitas lainnya. berkenaan hal ini terdapat pandangan bahwa mobilitas karyawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung menurun dikarenakan berbagai faktor salah satunya motivasi karyawan menurun karena ketakutan untuk berada dalam keramaian dan ketakutan bekerja di kantor seperti biasa, mengingat pentingnya motivasi kerja bagi karyawan untuk mencapai visi & misi organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung perlu menjaga tingkat motivasi kerja karyawan agar selalu memiliki motivasi kerja yang tinggi dalam situasi apapun.

Pada masa pandemi covid-19 juga sering timbul konflik di berbagai elemen masyarakat, konflik sering terjadi di dunia politik, dunia kerja, maupun di lingkungan masyarakat. Konflik yang terjadi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung mengenai konflik kerja antar karyawan. Konflik ini kerap terjadi antara karyawan satu dengan karyawan lainnya, hal ini dapat dilihat dari pertentangan antar karywan tentang WFH dan WFO, karena tidak semua karyawan menginginkan berkerja dengan cara WFH dan sebagian lainnya menginginkan untuk berkerja secara WFO karena mereka menganggap bahwa berkerja secara WFH kurang efektif, masalah ini dapat dilihat dari adanya penolakan yang dilakukan karyawan dengan cara memprotes kebijakan organisasi tentang penerapan sistem kerja WFH.

Hal paling terpenting dalam suatu organisasi/perusahaan yaitu kinerja karyawan karena jika kinerja karyawan baik maka tujuan organisasi akan mudah tercapai, oleh karena itu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung perlu mengantisipasi faktor-faktor yang sekiranya akan menurunkan performa karyawan dalam bekerja, karena karyawan merupakan sosok yang sangat penting dalam memajukan organisasi. Dengan munculnya pandemi covid-19 para pimpinan organisasi mengkhawatirkan dampak pandemi covid-19 akan membuat kinerja karyawan menurun akibat beberapa faktor yang memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan khususnya apabila menurunnya diakibatkan karena motivasi kerja rendah dan konflik kerja tinggi.

A. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk; 1) Mengetahui gambaran motivasi kerja, konflik kerja dan kinerja karyawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung pada masa pandemi covid-19. 2) Mengetahui apakah terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung pada masa pandemi covid-19. 3) Mengetahui apakah terdapat pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung pada masa pandemi covid-19. 4) Mengetahui apakah terdapat pengaruh motivasi kerja dan konflik kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung pada masa pandemi covid-19.

B. Metode Penelitian

Metode penelitian dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif dan verifikatif. Menurut Sugiyono (2013:12) metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian namun tidak digunakan untuk mendapatkan kesimpulan yang luas. Dalam penelitian ini, metode deskriptif digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan karyawan mengenai Motivasi Kerja dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung pada masa pandemi Covid-19.

Metode verifikatif menurut Sugiyono (2013:11) merupakan metode yang memiliki tujuan untuk mengetahui hubungan antar variabel independen dan dependen yang kemudian diuji menggunakan analisis hipotesis.

A. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 140 orang yang merupakan jumlah keseluruhan karyawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung. Sampel yang diambil sebanyak 58 orang yang merupakan rata-rata bertugas sebagai staff administrasi, sampel penelitian ini diambil menggunakan rumus slovin $n = N / (1 + (N \times e^2))$

Jumlah populasi adalah 140 dan taraf signifikansi 90% (0,1) maka diperoleh sebagai berikut:

$n = 140 / (1 + (140 \times 0,1^2)) = 58,33$ maka sampel yang ditetapkan yaitu sebanyak 58 orang.

B. Variabel Penelitian

Variabel Bebas dalam penelitian ini yaitu Motivasi Kerja (X1) dan Konflik Kerja (X2) sedangkan variabel terikatnya yaitu Kinerja Karyawan (Y).

II. LANDASAN TEORI

A. Motivasi Kerja

Serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal spesifik sesuai dengan tujuan individu yang berasal dari dalam dirinya bukan atas dorongan pihak lain McClelland dan Veithzal Rival (2011:837)

B. Konflik Kerja

Mangkunegara (2000:155) Konflik adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, Orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkannya.

C. Kinerja Karyawan

Menurut (Mangkunegara, 2013) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

D. Kerangka Pemikiran

1. Motivasi kerja dengan dimensi dan indikatornya memiliki peran dalam menentukan stabilitas kinerja karyawan di masa pandemi covid-19.
2. Konflik kerja berdasarkan teori, dimensi dan indikatornya memiliki kemungkinan untuk mempengaruhi kondisi kinerja karyawan pada masa pandemi covid-19.
3. Motivasi kerja dan Konflik kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan secara bersamaan pada masa pandemi covid-19 apabila dilihat dari pengertian, dimensi dan indikator dari variabel motivasi kerja dan konflik kerja.

E. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : Terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung pada masa pandemi covid-19.

H2 : Terdapat pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung pada masa pandemi covid-19.

H3 : Terdapat pengaruh motivasi kerja dan konflik kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung pada masa pandemi covid-19.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Motivasi Kerja

Berikut adalah penelitian mengenai hubungan antara iklan Le Minerale dengan kesadaran merek, yang diuji menggunakan teknik analisis korelasi Rank Spearman. Hasil pengujian dijelaskan pada tabel 1.

TABEL 1. REKAPITULASI SKOR VARIABEL MOTIVASI KERJA

No	Dimensi	Skor	Klasifikasi	Kategori
1	Kebutuhan akan prestasi (need for achievement)	752	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
2	Kebutuhan akan kekuatan (need for power)	752	Sangat Tinggi	
3	Kebutuhan akan berafiliasi (need for affiliation)	711	Sangat Tinggi	

Pada Tabel 1. Diketahui bahwa motivasi kerja karyawan berada dalam kategori sangat tinggi, hal ini menunjukkan gambaran baik bagi motivasi kerja karyawan pada masa pandemi covid-19.

TABEL 2. REKAPITULASI SKOR VARIABEL MOTIVASI KERJA

No	Dimensi	Skor	Klasifikasi	Kategori
1	Kesalahan komunikasi	451	Rendah	Rendah
2	Perbedaan tujuan	226	Rendah	
3	Perbedaan penilaian atau persepsi	434	Rendah	

4	Interdependensi aktivitas kerja	456	Rendah	
5	Kesalahan dalam afeksi	235	Rendah	

Pada Tabel 2. Diketahui bahwa konflik kerja karyawan berada dalam kategori rendah, hal ini menunjukkan konflik kerja karyawan pada masa pandemi covid-19 cukup bisa diredam.

TABEL 3. REKAPITULASI SKOR VARIABEL MOTIVASI KERJA

No	Dimensi	Skor	Klasifikasi	Kategori
1	Kualitas Kerja	714	Tinggi	Tinggi
2	Kuantitas Kerja	468	Tinggi	
3	Pelaksanaan Tugas	472	Tinggi	
4	Tanggung Jawab Atas Pekerjaan	246	Sangat Tinggi	

Pada Tabel 3. Diketahui bahwa kinerja karyawan berada dalam kategori tinggi, hal ini menunjukkan kinerja karyawan pada masa pandemi covid-19 tetap konsisten dalam keadaan yang baik.

B. Regresi Linier Berganda

TABEL 4. KOEFISIEN KOLERASI ANTARA MOTIVASI KERJA DAN KONFLIK KERJA DENGAN KINERJA KARYAWAN

Variabel	Pearson Correlation	Sig.
Motivasi Kerja	0.283	0.016
Konflik Kerja	-0.497	0.000

Sumber: hasil pengolahan data dengan SPSS 25

Berdasarkan tabel 4. Kita peroleh :

1. Nilai sig untuk motivasi kerja sebesar 0.016 < 0.05, hal ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada masa pandemi covid-19, Dengan nilai korelasi pearson sebesar 0.283 menunjukkan adanya hubungan positif, artinya semakin tinggi motivasi kerja maka kinerja karyawan pada masa pandemi akan semakin meningkat ataupun sebaliknya.

2. Nilai sig untuk konflik kerja sebesar $0.000 < 0.05$, hal ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada masa pandemi covid-19, Dengan nilai korelasi pearson sebesar -0.497 menunjukkan adanya hubungan negatif, artinya semakin tinggi konflik kerja maka kinerja karyawan pada masa pandemi akan semakin menurun begitupun sebaliknya.

TABEL 5. UJI HIPOTESIS PARSIAL UNTUK VARIABEL MOTIVASI KERJA

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	1	5			
1 (Constant)	19.44	5.75		3.378	.001
Motivasi Kerja	.319	.144	.283	2.211	.031

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

TABEL 6. NILAI R SQUARE UNTUK VARIABEL MOTIVASI KERJA

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.283 ^a	.080	.064	5.5115184

a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Berdasarkan tabel 6. Kita peroleh nilai sig regresi parsial untuk variabel Motivasi Kerja sebesar $0.031 < 0.05$, Artinya terdapat pengaruh antara Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada masa pandemi covid-19 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung.

Dan berdasarkan tabel 6. Kita peroleh nilai R Square sebesar 0.08 atau sebesar 8%, artinya Motivasi Kerja memberikan pengaruh sebesar 8% terhadap Kinerja Karyawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung. sedangkan sisanya sebesar 92% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk kedalam penelitian ini.

Hal ini selaras dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Usri Nani Yunarifah dan Lilik Kustiani (2012) menunjukkan bahwa adanya pengaruh Positif antara Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan.

TABEL 7. UJI HIPOTESIS PARSIAL UNTUK VARIABEL KONFLIK KERJA

Coefficients ^a				
Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	38.451	1.626		
1 (Constant)			23.640	.000

Konflik Kerja	-.3.087	.720	-.497	-4.288	.000
---------------	---------	------	-------	--------	------

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

TABEL 8. NILAI R SQUARE UNTUK VARIABEL KONFLIK KERJA

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.497 ^a	.247	.234	4.986402

a. Predictors: (Constant), Konflik Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Berdasarkan tabel 7. Kita peroleh nilai sig regresi parsial untuk variabel Konflik Kerja sebesar $0.000 < 0.05$, maka kita menolak H_0 dan menerima H_1 . Artinya terdapat pengaruh antara Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada masa pandemi covid-19 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung.

Dan berdasarkan tabel 8. Kita peroleh nilai R Square sebesar 0.247 atau sebesar 24.7%, artinya Konflik Kerja memberikan pengaruh sebesar 24.7% terhadap Kinerja Karyawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung. sedangkan sisanya sebesar 75.3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk kedalam penelitian ini.

Hasil ini memiliki persamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Virona Endila, Syamsir (2017) Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa konflik kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja.

TABEL 9. UJI HIPOTESIS SIMULTAN

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	580,088	2	290,044	12,565	.000 ^b
	Residual	1269,551	55	23,083		
	Total	1849,639	57			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Konflik Kerja, Motivasi Kerja

TABEL 10. KOEFISIEN REGRESI

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		26,780	5,296			
1	(Constant)				5,056	,000
	Motivasi Kerja	,291	,126	,258	2,307	,025

	Konflik Kerja	- 3,00 3	,69 5	-,484	- 4,3 24	,00 0
--	---------------	----------------	----------	-------	----------------	----------

Dependent Variable: Kinerja Karyawan

TABEL 11. NILAI R SQUARE SIMULTAN

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,560 ^a	,314	,289	4,804450

a. Predictors: (Constant), Konflik Kerja, Motivasi Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Berdasarkan tabel 9. Kita peroleh nilai sig untuk model regresi simultan sebesar $0.000 < 0.05$, Artinya terdapat pengaruh antara Motivasi Kerja dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada masa pandemi covid-19 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung.

Dan Berdasarkan tabel 11. Kita peroleh nilai R Square sebesar 0.314 atau sebesar 31,4%, artinya Motivasi Kerja dan Konflik Kerja memberikan pengaruh sebesar 31,4% terhadap Kinerja Karyawan pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung, sedangkan sisanya sebesar 69.6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk kedalam penelitian ini.

IV. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Motivasi Kerja dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada Masa pandemi Covid-19 (Studi Kasus Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung) peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

3. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui gambaran masing-masing variabel sebagai berikut:
 - a. Berdasarkan 9 instrumen penelitian motivasi kerja yang diajukan pada masa pandemi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung memiliki Motivasi Kerja yang sangat tinggi diantaranya indikator yang tertinggi yaitu hubungan karyawan dengan rekan kerja 90%, indikator terendah yaitu keinginan karyawan untuk mendapatkan promosi jabatan sebesar 77%.
 - b. Berdasarkan 8 instrumen penelitian variabel konflik kerja yang diajukan pada masa pandemi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung memiliki konflik kerja yang rendah dengan indikator afeksi karyawan dalam berkomunikasi tertinggi dengan presentase 81% dan perbedaan sikap terendah dengan presentase 73%.
 - c. Berdasarkan 8 instrumen penelitian variabel kinerja karyawan yang diajukan pada masa

pandemi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung memiliki kinerja yang tinggi dengan indikator tertinggi yaitu tanggung jawab atas pekerjaan yaitu 85% dan terendah adalah kesalahan dalam bekerja sebesar 76%.

4. Berdasarkan hasil uji korelasi dan regresi, dapat kita ketahui bahwa variabel motivasi kerja memiliki pengaruh terhadap Kinerja Karyawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung pada masa pandemi Covid-19, hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi kerja akan meningkatkan kinerja karyawan begitu juga sebaliknya.
5. Berdasarkan hasil uji korelasi dan regresi, dapat kita ketahui bahwa variabel konflik kerja memiliki pengaruh negatif terhadap Kinerja Karyawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung di masa pandemi Covid-19, artinya apabila konflik kerja rendah akan meningkatkan kinerja karyawan begitu juga sebaliknya.
6. Setelah dilakukan Uji Hipotesis Simultan, dapat kita ketahui bahwa variabel motivasi kerja dan konflik kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung pada masa pandemi Covid-19.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arief Kurnianto. (2016) "Pengaruh Motivasi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan PT Madubaru PG/PS Maduksimo". *Skripsi*. Yogyakarta, UNY.
- [2] Ferdinand. (2006). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [3] Fitriana, Yudha Rahayu. 2013. Persepsi Insentif Dengan Konflik Kerja Karyawan Perusahaan Roti Salwa Trenggalek.
- [4] Harahap, D. A., Agustini, F., Amanah, D., & Riza, S. (2017). The Comparison of Work Motivation between Employees and Staffs Based On Two Factor Theory of Motivation in PT PP London Sumatra Indonesia At Bah Lias Research Perdagangan North Sumatera Indonesia. *International Journal of Engineering and Management Invention*, 2(1), 187-192
- [5] Mangkunegara, Anwar Prabu. (2005). *Perilaku dan Budaya Organisasi*, PT.Rafika Aditama, Bandung.
- [6] Mangkunegara. (2009). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- [7] Pratiwi, Suryani Dewi. "Pengaruh Motivasi kerja, Kepuasan Kerja, Kepemimpinan kepala sekolah menurut persepsi guru, dan Iklim Sekolah terhadap Kinerja Guru Ekonomi SMP Negeri di Kabupaten Wonogiri", *Jurnal*, 2013.
- [8] Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara .
- [9] Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Bandung* : Alfabeta, 2011.
- [10] Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis, Bandung, Cetakan Kesebelas*. Bandung : CV. Alfabeta, 2010