



ANALISIS WORK BEHAVIOR TERHADAP CUSTOMER ATTITUDE MELALUI STATE OF THE WORKING ENVIRONMENT DI FORTIS CAFE SIDOARJO

Nilma Firda Nur Fidia¹, Khafid khoirul hanafi², Hilda Putri Wulandari³, Ayu Lucy Larassaty⁴

^a Prodi Manajemen, Fakultas ekonomi, nilmafirdanf@gmail.com, Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo

^a Prodi Manajemen, Fakultas ekonomi, khafidkhozirul7@gmail.com, Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo

^a Prodi Manajemen, Fakultas ekonomi, hildawulandari0607@gmail.com, Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo

^a Prodi Manajemen, Fakultas ekonomi, larassaty.mnj@unusida.ac.id, Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo

Abstract

Employee work behavior is greatly affected by various kinds of customer attitudes and actions, both positive and negative. In general, the positive attitude of the customer will indirectly encourage performance improvement. This study aims to analyze how employees work behavior towards various customer attitudes both positively and negatively. This research method uses qualitative methods. The population of this study are employees at PT Jack Solusi Indonesia with a total of 42 employees. The collection technique in this study was to conduct interviews with cafe managers and employees. The data obtained is based on information from the management and various existing literature. The results of this study refer to how much customer behavior influences how employees work. Employees carry out their duties and obligations according to the direction of the manager. Of course, every direction that has been given has not gone well due to the attitude of customers in the work environment. Similarly, partially alias the tone of a significant influence between work behavior and customer attitudes in the work environment..

Keywords: *work behavior, customer attitude, work environment.*

Abstrak

Perilaku kerja karyawan sangat terpengaruh dengan adanya berbagai macam sikap dan tindakan customer baik positif maupun negatif. Pada umumnya sikap positif yang dilakukan oleh pelanggan akan memberi dorongan secara tidak langsung dalam peningkatan kinerja. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa bagaimana cara perilaku kerja karyawan terhadap berbagai sikap pelanggan baik secara positif maupun negatif. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Populasi dari penelitian ini ada karyawan di PT Jack dengan total 42 karyawan. Teknik pengumpulan pada penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara pada manajer kafe dan karyawan. Data yang diperoleh berdasarkan informasi dari pihak manajemen dan berbagai literatur yang ada. Hasil penelitian ini merujuk pada seberapa besar sikap pelanggan yang mempengaruhi bagaimana karyawan bersikap. Karyawan melakukan tugas dan kewajiban sesuai arahan manajer. Tentunya setiap arahan yang telah diberikan beberapa ada yang tidak berjalan dengan baik akibat sikap pelanggan dilingkungan kerja. Dengan demikian secara parsial akan ada pengaruh yang signifikan antara perilaku kerja dengan sikap pelanggan dilingkungan kerja.

Kata kunci: perilaku kerja, sikap pelanggan, lingkungan kerja

1. PENDAHULUAN

Meningkatnya daya tarik pada pembelian kopi di Fortis Café Sidoarjo tidak terlepas dari pegawai yang bagaimana memberikan pelayanan pada pelanggan untuk menciptakan sebuah kondisi lingkungan kerja yang baik. Menurut (Wisna, 2018) pengembangan diri karyawan hanya didasarkan pada pengalaman kerja dan kerja sama sehari-hari dalam kelompok kerja hanya terjadi ketika manajer meminta untuk melakukan tugas tertentu dan Meski begitu, masih ada karyawan yang berharap pekerjaan akan dilakukan dengan benar sesuai.

Received Juni 30, 2022; Revised Oktober 2, 2022; Accepted Desember 22, 2022

Menurut (K hodir, 2020) Kinerja ialah yang akan terjadi kerja yang terkait erat menggunakan tujuan strategis organisasi, kepuasan pelanggan, dan donasi keuangan. Kinerja jua bisa diartikan secara kualitatif dan kuantitatif menjadi yang akan terjadi kerja yang dilakukan oleh pegawai sinkron dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya.

Menurut (Fadhila, 2020) bahwa pengaruh persepsi konsumen terhadap keputusan pembelian terjadi saat konsumen bisa melihat realitas pada luar dirinya atau global di sekitarnya. Menurut (Indrawati, 2013) pelanggan puas saat harapannya terpenuhi dan dirasakan sangat suka ketika harapannya terlampaui. Kepuasan Pelanggan terkait erat menggunakan kualitas di mana pun mereka inginkan berdampak langsung di kinerja. Dalam hal ini menunjukkan peran utama adalah sdm (karyawan) yang menjaga situasi kerja pada Fortis Café Sidoarjo.

Persaingan yang sangat ketat perilaku kerja dituntut untuk memberikan lingkungan yang baik untuk menjaga sikap para pelanggan. Menurut (Indrawati, 2013) Salah satu cara untuk mencapai dan mempertahankan kepuasan pelanggan adalah dengan mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan.

Hasil dari penelitian (Darmawan, 2005) kedua menyebutkan bahwa variabel kepuasan pelanggan (terhadap karyawan) memiliki pengaruh positif secara signifikan berbeda dengan penelitian (Juni & Saputra, 2019) Etika berpengaruh negatif terhadap sikap konsumen pada Sasirangan printing. Sedangkan hasil penelitian (Giovanni & Ie, 2022) lingkungan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, berbeda dengan penelitian (Juni & Saputra, 2019) Integritas berpengaruh negatif terhadap sikap konsumen pada Sasirangan printing

Penelitian ini dilakukan di Fortis Cafe Sidoarjo untuk mengetahui apakah perilaku kerja sangat berpengaruh dengan adanya sikap customer dan keadaan lingkungan kerja yang ada. Untuk meningkatkan kualitas karyawan karena ketat nya persaingan coffee shop di Sidoarjo saat ini.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Work Behavior

Menurut (Thernando Maulana, 2018) menggunakan mengerti sikap kerja para karyawan, perusahaan akan mudah pada mengatur dan tahu para karyawannya menggunakan tujuan membentuk lingkungan kerja yang konsisten dan positif, menjadi akibatnya semua kegiatan di perusahaan berjalan dengan baik dan dapat membuat profit pada perusahaan, Menurut (Rambe 2022) perilaku kerja karyawan pada menyikapi syarat pekerjaan yang tidak kondusif dan atau lingkungan kerja yang semakin tidak menyampaikan ketenangan pada bekerja. Faktor-faktor yang mensugesti sikap kerja di penelitian ini ialah motivasi: stres pada kantor. faktor tadi dapat mempunyai pengaruh positif atau negatif di sikap kerja.

Indikator Perilaku Kerja dalam penelitian ini adalah (Sambung, 2016) : 1. Orientasi pelayanan 2. Integritas 3. Komitmen 4. Disiplin 5. Kerja sama 6. Kepemimpinan

2.2. Attitude customer

Menurut (Edyansyah & Ahyar, 2021) perilaku terhadap objek seorang individu ditentukan sang derajat agama yang berkaitan dengan sifat (attribute) dan evaluasi yang didesain terhadap sifat tadi.. Menurut (Solihin 2020) Beberapa pakar manajemen pemesanan mendefinisikan sikap ialah perasaan berasal konsumen (positif dan negatif) dari suatu objek sehabis beliau mengevaluasi objek tersebut Semakin banyak objek yang dievaluasi akan semakin banyak perilaku yang terbentuk.

Menurut (Slamet, 2002) perilaku menjadi konstruk psikologis supaya bisa berguna bagi perkembangan ilmu sosial mensyaratkan adanya sesuatu yang bisa diamati dan bisa diukur menggunakan cara tertentu Variabel perilaku Konsumen ini secara operasional diukur dengan menggunakan 3 (tiga) indikator yang dikembangkan

oleh Robbins (2006), yaitu: Kesesuaian produk dengan harapan, Rasa suka terhadap desain produk, dan rasa suka terhadap warna produk..

2.3. State of the working environment

Menurut (Rysaka 2014) Lingkungan kerja artinya keliru satu bagiannya yang sangat krusial bagi kinerja karyawan kegiatan kerja yang krusial membentuk lingkungan kerja yang baik kondisi kerja yang memotivasi Karyawan buat bekerja sebagai akibatnya dapat membawa mensugesti moral karyawan. tahu lingkungan kerja adalah segalanya yang ada pada sekitar karyawan yang bisa buat mempengaruhinya dalam pemenuhan tugas yang diberikan kepadanya.

Menurut (Hermawan 2021) Manfaat lingkungan kerja artinya membuat rangsangan kerja, menjadi akibatnya produktifitas kerja meningkat. dapat merampungkan pekerjaan memakai sempurna ialah keliru satu manfaat yang diperoleh Jika bekerja dengan orang yang termotivasi. merupakan pekerjaan mampu dilakukan menggunakan waktu serta standar yang tepat.

Menurut (Ronal & Hotlin, 2019) Lingkungan kerja memegang peranan penting penting bagi kelangsungan hidup perusahaan oleh karena itu sangat penting untuk memperhatikannya manajer di perusahaan lingkungan kerja yang bagus.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara. Kajian ini diperoleh dengan mencari artikel periode 2019–2022. Jurnal dari beberapa jurnal yang bersumber dari database Google Scholar dianalisis. Dengan kata kunci “perilaku kerja”, “sikap pelanggan” dan “status lingkungan kerja”. Semua artikel terpilih membahas tentang analisis perilaku kerja terhadap sikap pelanggan melalui keadaan lingkungan kerja

Penentuan Informan

Penentuan informan pada penelitian diambil dengan kriteria yang sudah ditetapkan. Adapun kriteria informan antara lain :

1. Karyawan PT Jack Solusi Indonesian
2. Manajer dan karyawan Fortis Café
3. Pekerja harian

Metode dan Prosedur Pengumpulan Data Wawancara

Wawancara adalah salah satu cara terpenting bagi penulis untuk memastikan keakuratan atau kebenaran pengamatan dan kesan. Tujuan wawancara adalah untuk mengetahui apa yang dipikirkan informan (bagaimana informan berpikir tentang sesuatu). Wawancara semi terstruktur digunakan dalam penelitian ini, yaitu. pada awalnya beberapa pertanyaan terstruktur diajukan dalam wawancara, setelah itu informasinya diperdalam secara bertahap, saya memerlukan lebih banyak informasi tentang topik ini. Penulis menggunakan pedoman wawancara semi terstruktur karena pertanyaannya membangkitkan keinginan penulis untuk mengetahui lebih dalam informasi atau data informan.

Definisi Operational Variabel

Berikut adalah definisi operasional yang telah diidentifikasi sebelumnya agar variabel-variabel tersebut bisa dianalisis dan dipergunakan dalam penelitian ini. perilaku Kerja perilaku kerja yang

dibahas dalam penelitian ini ialah sikap kerja karyawan, yaitu. H. bagaimana keadaan lingkungan kerja mendorong perilaku kinerja klien, termasuk semangat dan semangat kerja. Indikator yang digunakan pada penelitian buat mengetahui perilaku kerja karyawan ialah:

1. korelasi sosial, yaitu kemampuan sosial buat bekerja sama antar karyawan untuk mencapai tujuan bersama, yang memungkinkan setiap karyawan buat mengarahkan rekan kerja tanpa supervisi.
2. Motivasi Kerja cita-cita karyawan buat bekerja guna mencapai tujuan tertentu, kebutuhan fisiologis, rasa aman, cinta kasih, agama diri serta aktualisasi diri.
3. Inisiatif dan Percaya Diri Perilaku karyawan yang baik harus membangkitkan rasa percaya diri dan inisiatif penuh untuk melakukan tugas apa pun sesuai dengan deskripsi pekerjaan saat ini.
4. Kualitas pekerjaan Bagaimana karyawan menunjukkan kualitas pekerjaannya sehingga atasan atau karyawan mengakui dan menghargainya.
5. Kebiasaan kerja karyawan mengacu pada perilaku kerja positif dan negatif di tempat kerja.

Self-control Kemampuan karyawan pada mengendalikan diri dan menunjukkan kepribadian profesional dalam bekerja, dengan istilah lain kemampuan seorang dalam mengendalikan emosinya dalam bekerja

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Informan peneliti

1. Martha Agustian
Martha Agustian yang akrab disapa Nathan pria kelahiran Sidoarjo, 8 November 1993. Nathan menganut agama islam dan baru saja melepas lajang yakni November lalu. Pendidikan terakhir yang ditempuh adalah SMA. Nathan menjabat sebagai manajer di Fortis Café sejak November 2021. Sebelum menjabat sebagai manajer kafe Nathan bekerja di Vox Populi Café yakni salah satu franchise dari PT Jack Solusi Indonesia. Saat bekerja di Vox Populi Café Nathan bekerja sebagai supervisor. Pembukaan Fortis Café Natanan masih menjabat sebagai supervisor di Vox Populi. Dengan seiring berjalannya waktu Nathan memutuskan untuk hanya menjabat sebagai manajer kafe di Fortis. Dengan jabatan yang merangkap cukup membuat Nathan memutar otak dan sulit membagi waktu. Pada akhirnya sekarang Nahan seorang manajer Fortis Café sampai saat ini.
2. Dwi Angga Saputra
Dwi Angga Saputra yang akrab disapa Angga pria kelahiran Sulawesi Selatan, 4 Mei 1997. Angga menganut agama islam dan belum menikah. Pendidikan terakhir yang ditempuh adalah SMA. Sebelum bekerja di Fortis Café Angga juga bekerja sebagai barista di kafe lain. Angga memutuskan untuk pindah pekerjaan karena merasa peluang di Fortis Café lebih tinggi daripada kafe sebelumnya. Dengan pengalaman sebagai barista yang memadai tidak sulit bagi Angga untuk berpindah kerja serta beradaptasi kembali dengan lingkungan yang baru. Angga sebagai pengatur barista juga sebagai penanggung jawab dari kinerja karyawan lainnya.
3. Tegar Pranatta
Tegar Pranatta yang akrab disapa Tegar pria kelahiran Surabaya, 30 Agustus 1999. Tegar menganut agama islam dan belum menikah. Pendidikan terakhir yang ditempuh adalah SMA. Sebelum bekerja di Fortis Café Tegar bekerja juga sebagai barista di Dimitri Café yakni salah satu kafe yang juga berada dikawasan Kavling DPR. Alasan Tegar untuk bergeser ke kafe sebelah sangatlah sederhana. Tegar ingin mencoba hal baru yakni mengasah *passion* nya di kafe yang baru. Tegar sebagai barista sejak awal pembukaan kafe hingga saat ini.
4. Farrel Dafa Radinka Hartono
Farrel Dafa Radinka Hartono yang akrab disapa Farrel pria kelahiran Sidoarjo, 12 Januari 2000. Farel menganut agama islam dan belum menikah. Pendidikan terakhir yang ditempuh adalah SMA. Sebelum bekerja di Fortis Café Farel bekerja sebagai barista di salah satu franchise PT Jack Solusi Indonesia. Farrel memutuskan untuk pindah kerja di Fortis Cafe adalah karena memang Farrel ditugaskan di kafe baru. Kafe yang kemampuannya sudah cukup menguasai cara kerja dan etos kerja yang ada di PT Jack Solusi Indonesia. Farrel bekerja sebagai barista sampai saat ini.

4.2 Pembahasan

Berdasarkan deskripsi hasil wawancara dan observasi di atas menunjukkan bahwa perilaku karyawan untuk sikap pelanggan melalui keadaan lingkungan di coffe shop fortis sidoarjo bisa dijelaskan melalui indikator perilaku kerja

Perilaku pekerja

1. Perilaku pelanggan memberikan suasana tempat yang nyaman.
2. Pekerja memberikan pelayanan yang maksimal
3. Sesama rekan kerja saling kerja sama agar pelayanan cepat
4. Pengendalian emosional

Keadaan lingkungan kerja

1. Tempat yang aesthetic memberikan nilai plus untuk pelanggan apalagi untuk saat ini anak kekinian membutuhkan ketuhanan instastory
2. Penempatan penerangan, penerangan yang baik bisa membuat mood seseorang itu menjadi baik
3. Volume musik, fortis mempunyai sop berarti semua peraturan mulai dari musik ada ukurannya sendiri, sehingga para pelanggan merasa nyaman tidak terganggu dengan adanya volume musik yang tinggi
4. Keamanan tempat, fortis memberikan tempat parkir yang aman dan terdapat CCTV di setiap sudut. Di dalam area fortis juga diberi CCTV di setiap area
5. Kebisingan tempat, lokasi fortis yaitu sangat strategis, yaitu di dalam area Kalving DPR dimana itu sedikit jauh dari jalan utama, sehingga memberikan suasana yang nyaman baik untuk bersantai maupun mengerjakan tugas
6. Suasana tempat, fortis mempunyai 3 yaitu tempat indoor dan outdoor, di indoor fortis memberikan AC dengan suhu normal. Indoor dan outdoor, fortis memberikan sirkulasi udara yang sangat baik

Fortis Café menerapkan sistem backup antar karyawan. Semua karyawan harus bisa semua pekerjaan dengan begitu tidak akan ada yang kesulitan jika salah atau absen. Menurut informan saat bekerja tidak merasa kesulitan dalam bekerja karena mempunyai hubungan yang solid antar karyawan. Perilaku yang baik antar individu akan membuat peningkatan efektifitas dalam bekerja (Dewi Kania, 2018). Pelayanan di kafe tentunya menjadi faktor utama dalam evaluasi kerja.

Kesatuan karyawan yang dikoordinasi sadar dengan batasan kreatifitas untuk bekerja secara berkala demi tujuan tercapai (Robbins, 2021). Karyawan banyak melakukan *improvement* untuk membuat pekerjaannya menyenangkan. Terkadang karyawan merasa bosan dengan pekerjaannya, disitulah mulai ada pemikiran bagaimana cara membuat pekerjaan terasa lebih menyenangkan. Salah satu hal yang biasa dilakukan adalah *ice breaking*. *Ice breaking* dilakukan tidak hanya dengan sesama karyawan tetapi melibatkan para pelanggan dengan begitu akan menciptakan hubungan yang baik antar karyawan dan pelanggan. Pelanggan merasa nyaman sering kali memberi tip untuk karyawan. Hal tersebut adalah salah satu faktor yang dapat membangkitkan semangat karyawan dalam bekerja.

Ketercapaian dan keberhasilan kafe bergantung kepada manajer (Siti Maisarah, 2018). Salah satu yang dapat menjadi faktor keberhasilan kerja adalah lingkungan kerja yang solid. Pengendalian emosi juga penting saat bekerja. Sering kali karyawan susah untuk mengedalikan emosi dikarenakan ada masalah pribadi. Kemampuan untuk menyadari emosi, mengerti apa yang dirasakan orang lain sangat dapat mengedalikannya (Wulan, 2019). Dalam hal ini spiritual di tempat kerja sangatlah penting.

Manajer selalu menghargai dan mengapresiasi kinerja karyawan. Dalam evaluasi selalu disebutkan peningkatan apa yang terjadi setiap minggunya. Pelanggan menjadi faktor utama dalam penilaian hal tersebut. Kinerja karyawan drasa menurun apabila sikap pelanggan dirasa mengganggu. Pelanggan akan berkunjung kembali apabila pelayanannya menyenangkan (Reymon Prinse, 2021). Salah satu yang dilakukan karyawan untuk mewujudkan hal tersebut adalah dengan selalu menyapa dan bersikap ramah. Karakter personal karyawan juga menentukan hal tersebut.

Manajer berusaha memberi perhatian kepada setiap bawahan (Siti Maisarah, 2018). Bawahan akan merasa dimanusiakan oleh atasan. Hal tersebut mempengaruhi peningkatan kinerja. Sikap pelanggan yang positif akan mendorong peningkatan kualitas kerja. Pemenuhan kebutuhan pelanggan di kafe adalah sebuah keharusan yang dilakukan (Mas'ud AR, 2018). Hal tersebut akan menampakkan apa saja inisiatif semacam *improvement* perilaku dalam melayani pelanggan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Perilaku kerja menjadi salah satu faktor dalam pencapaian tujuan kafe. Fortis café mempunyai sumber daya manusia yang memadai mulai dari karakter personal sampai dengan pengendalian emosional di lingkungan kerja. Sikap pelanggan dan keadaan lingkungan kerja mempengaruhi kinerja baik penurunan maupun

peningkatan kerja. Sikap pelanggan di Fortis Café yang baik akan memberi dorongan untuk lebih perilaku kerja. Sedangkan sikap pelanggan yang negatif akan mempengaruhi berupa penurunan perilaku kerja.

Pengendalian emosi diperlukan dalam menyikapi sikap pelanggan (Reymon Prinse, 2021). Mengerti sikap pelanggan juga dianggap sebagai hal yang tak terduga karena sikap pelanggan yang datang bermacam-macam baik positif maupun negatif. Keadaan lingkungan kerja dapat dijadikan sebagai penenang pelanggan dengan menciptakan suasana yang harmonis. Salah satunya dengan memutar musik bernada slow. Hal tersebut adalah hal yang selalu dilakukan secara terus menerus. Sehingga dapat disimpulkan bahwa perilaku kerja dapat berubah-ubah yang dipengaruhi oleh berbagai sikap pelanggan diberbagai keadaan lingkungan saat bekerja

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Rizal. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Untuk Mendorong Pembelian Ulang (Studi Kasus pada PT.Restomart Cipta Usaha Cabang Semarang). *Jurnal Dinamika Manajemen*, Vol 2, No 2, Hal.65-80.
- Darmawan, D. (2005). *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan* ., 48–59.
- Edyansyah, T., & Ahyar, J. (2021). Pengaruh Faktor Persepsi Dan Sikap Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Rokok Mild Di Kecamatan Banda Sakti Kota Lhokseumawe. *Visioner and Strategis*, 10(1), 69–78.
- Fadhila, S., Lie, D., Wijaya, A., Halim, F., Manajemen, P. S., Tinggi, S., Ekonomi, I., Agung, S., Manajemen, P. S., Tinggi, S., Ekonomi, I., & Agung, S. (2020). *TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MINI MARKET THE EFFECT OF CONSUMER ATTITUDES AND CONSUMER PERCEPTIONS ON THE PURCHASING DECISIONS AT MINI MARKET*. 4328(April).
- Giovanni, V. F., & Ie, M. (2022). *TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN DI INDUSTRI KREATIF*. 04(01).
- Hermawan, R., Presiden, U., Rahadi, D. R., & Presiden, U. (2021). *Analisa Lingkungan Kerja dan Peningkatan Kinerja Karyawan melalui Motivasi : Studi Literatur*. 16(1), 118–124.
- Indrawati, A. D. (2013). *DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT SWASTA*. 135–142.
- Juni, V. N., & Saputra, A. H. (2019). *JTAM Jurusan Manajemen FEB ULM : JIMI KEPUTUSAN PEMBELIAN SASIRANGAN PRINTING (Studi Pada Konsumen Sasirangan Printing di Banjarmasin)*. 2(2), 121–133.
- Khodir, A. (2020). *HIRARKI Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Abstrak ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SELF EFFICACY , CAPABILITY AND INNOVATIVE WORK BEHAVIOR TO THE PERFORMANCE OF POLICY UNIT*. 2(3), 39–47.
- Rambe, D., Hasibuan, A. N., & Setyawati, I. (2022). Analisis Perbedaan Perilaku Kerja Dilihat dari Motivasi dan Stres Kerja Karyawan di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Kajian Ilmiah*, 22(2), 191–204. <https://doi.org/10.31599/jki.v22i2.1022>
- Ronal, S. D., & Hotlin, S. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Super Setia Sagita Medan. *Jurnal Ilmiah Socio Secretum*, 9(2), 273–281. <https://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/socio/article/view/413/406>
- Rysaka, N., Saleh, C., & Rengu, S. P. (2014). *Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja KPP Pratama Malang Utara*. 2(3), 420–425.

- Slamet, A. (2002). Pengaruh Sikap Konsumen Mengenai Strategi Pemasaran Pasar Swalayan Terhadap Pola Perilaku Pembelian. *Ekonomi Dan Manajemen Dinamika*, 11(2), 71–94.
- Solihin, W. A., Tewal, B., & Wenas, R. (2020). Pengaruh Sikap Konsumen dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone (Studi pada Mahasiswa UNSTRAT di Manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(1), 511–520.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2012). *Organizational Behavior*, 15/E. Source (Vol. 40). Retrieved from http://books.google.at/books?hl=de&lr=&id=55WMAwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Robbins+%26+Judge+%282008,+Organizational+Behavior+15th+Edition%29&ots=0ED5mWmBxv&sig=58X4aWOB_h074iKLNltz1RQtY#v=onepage&q=Robbins%26Judge%282008%2C+Organizational+Behavior+15th
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Organizational Behavior* (16th ed.). New Jersey: Pearson
- Sari, Selsia Kartika, & Widodo, Prasetyo Budi. (2015). Komunikasi Interpersonal Antar Karyawan Dan Motivasi Kerja Pada Karyawan Pt Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Semarang. *Jurnal Empati*, 4(4), 304–308.
- Sartika, Amwiarni. (2015). Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Palu. *Katalogis*, 3(1).
- Sugiyono, Dr. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*
- Thernando Maulana. (2018). Analisa Perilaku Kerja Karyawan Di De Boliva Surabaya Town Square. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 2(1), 563–577.
- wisna. (2018). *PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN PERILAKU KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI*. 2(1), 32–45.