

ANALISIS KEY PERFORMANCE INDIKATOR (KPI) TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI SWISS-BELHOTEL RAINFOREST KUTA

¹Ni Kadek Budiarmuni, ²Ni Nyoman Terestiyani Winaya,
³Putu Sandra Putri Astariani

¹²³ Manajemen Bisnis Internasional, Politeknik Negri Bali

kadekbudiarmuni95@gmail.com, nyomanteristiyaniwinaya@pnb.ac.id,

sandraputri88@pnb.ac.id

ABSTRACT

This research aims to determine whether Key Performance Indicators (KPI) influence employee performance at the Swiss-Bel Rainforest Kuta hotel. The data analysis technique used is a quantitative method. The data used was sourced from primary and secondary data through questionnaires and observations with employees at Swiss-Belhotel Rainforest Kuta. The results of this research show a simple linear regression analysis with a regression coefficient of 1.104 and a significance of 0.000, where Key Performance Indicators (KPI) have a significant effect on employee performance at the Swiss-Belhotel Rainforest Kuta Hotel, which, if translated into a percentage, is 80.1%. Based on the tabulation of the results of Key Performance Indicators (KPI) respondents, question point 5, where the scale obtained was 3.25 in the quite good category, and employee performance question point 14, where the scale obtained was 3.47 in the quite good category, Companies provide training to employees regarding how to personally assess employee achievement of targets and employee performance, especially relations between employees. Companies should provide work motivation to employees to create healthy competitiveness between employees.

Kata kunci : Key Perfomance Indicator (KPI), Employee Perfomance.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Key Perfomance Indicator (KPI) apakah berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Swiss-Bel hotel Rainforest Kuta. Teknik analisis data yang digunakan yakni metode kuantitatif. Data yang digunakan bersumber dari data primer dan sekunder melalui kuesioner dan observasi dengan karyawan di Swiss-Belhotel Rainforest Kuta. Hasil penelitian ini menunjukkan analisis regresi linier sederhana dengan koefisien regresi 1,104 dan signifikansinya 0,000, di mana Key Perfomance Indikator (KPI) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Swiss-Belhotel Rainforest Kuta dimana jika dijabarkan dalam bentuk persentase sebesar 80,1%. Berdasarkan tabulasi hasil responden Key Perfomance Indikator (KPI) pertanyaan poin 5, dimana skala yang di dapatkan 3,25 dengan kategori cukup baik dan Kinerja Karyawan pertanyaan poin 14, di mana skala yang di dapatkan 3,47 dengan kategori cukup baik. Perusahaan memberikan pembekalan kepada karyawan mengenai cara penilaian pencapaian target secara personal yang dilakukan oleh karyawan dan dalam kinerja karyawan khususnya hubungan antar karyawan, perusahaan sebaiknya memberikan motivasi kerja kepada karyawan untuk menciptakan daya saing yang sehat antar karyawan.

Kata kunci : Key Perfomance Indicator (KPI) , Kinerja Karyawan.

PENDAHULUAN

Kualitas dari sumber daya yang ada di suatu perusahaan dapat mempengaruhi kualitas dan kelangsungan dari bisnis perusahaan. Selain kualitas dari sumber daya, kinerja karyawan merupakan hal yang sangat penting dalam suatu perusahaan karena dengan kinerja yang baik maka setiap karyawan dapat menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara baik dan efisien. Menurut (Sinambela, 2016) Manajemen sumber daya manusia adalah pengelolaan sumber daya manusia sebagai sumber daya atau aset yang utama, melalui penerapan fungsi manajemen maupun fungsi operasional sehingga tujuan organisasi yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik.

Kinerja karyawan di suatu perusahaan dapat dievaluasi dengan mengukur sejauh mana karyawan telah mencapai tujuan perusahaan dengan memperhatikan kontribusi karyawan terhadap perusahaan melalui kualitas kinerjanya, kuantitas pekerjaan, *saving cost* karyawan terhadap biaya-biaya operasional, hubungan antar karyawan dalam menyelesaikan *job desk*, kerja sama tim dengan saling mengawasi satu sama lain dan ketepatan waktu kerja. Salah satu bentuk evaluasi perusahaan terhadap kinerja individu atau departemen yang bekerja dapat menggunakan *Key Performance Indicator (KPI)* dimana KPI dapat menunjukan seberapa efektif organisasi telah mencapai tujuan bisnis baik dalam strategi bisnis, keuangan dan operasional. Dimana menurut Soemohadiwidjojo, (2015:28) *key performance indicator (KPI)* atau *indicator* kinerja utama adalah serangkaian indikator kunci yang bersifat terukur dan memberikan informasi sejauh mana sasaran strategis yang dibebankan kepada suatu organisasi sudah berhasil dicapai.

Menurut (Drajat, 2020) Manajemen dapat menggunakan KPI dalam mengkaji programnya terhadap program kerjanya dalam pengembangan kinerja karyawan. Dalam mengkaji kinerja karyawan manajemen dapat menggunakan beberapa indikator yakni SMART, *Specific, Measurable, Achievable, Relevant dan Timebound*. Dengan SMART ini manajemen dapat menentukan KPI dengan lebih jelas dan terukur, sehingga dapat memberikan gambaran kepada manajemen terhadap pertumbuhan kinerja karyawan dengan lebih fokus dan terarah kepada tujuan perusahaan.

Pada penelitian ini dapat mengkaji subjek penelitian pada Swiss-Belhotel Rainforest Kuta salah satu hotel bintang 4 yang terletak di *Sunset Road*, Kuta, Badung, Bali. Di mana hasil observasi awal didapatkan hasil bahwa masih ada karyawan yang tidak dapat menilai apakah penerapan KPI yang mereka jalankan sudah berjalan dengan baik atau tidak. Selain itu tidak terlihat adanya persaingan antar karyawan dalam performa kinerjanya, hal ini didukung oleh masih ada karyawan yang tidak disiplin dalam melakukan absensi serta kurangnya komunikasi yang terbentuk dalam menyelesaikan masalah sehingga hal ini bisa menjadi akibat dari pencapaian KPI yang tidak optimal.

LANDASAN TEORI

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Manajemen sumber daya manusia sendiri merupakan salah satu bidang yang sangat penting dalam suatu organisasi dan perusahaan. Menurut (Rusby, 2017) bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktivitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan gambaran tentang kemampuan, keterampilan, dan hasil kerja yang diperlihatkan oleh seorang karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab di tempat kerja. Kinerja sendiri dapat diukur melalui pencapaian target yang telah ditetapkan, tingkat produktivitas, kualitas kerja serta kemampuan berkolaborasi

dengan tim. Menurut (Widjaja, 2021) kinerja karyawan adalah tolak ukur yang biasanya digunakan oleh suatu perusahaan di dalam melakukan penilaian terhadap karyawannya.

Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Kasmir dalam Halim & Andreani, 2017 indikator dari kinerja karyawan adalah:

- a. **Kualitas Mutu (Mutu)**
Pengukuran kinerja karyawan dapat dilakukan dengan melihat kualitas dari pekerjaan yang dihasilkan melalui suatu proses tertentu.
- b. **Kuantitas (Jumlah)**
Pengukuran kinerja karyawan dapat dilakukan dengan melihat kuantitas yang dihasilkan oleh seseorang.
- c. **Ketepatan Waktu**
Beberapa jenis pekerjaan diberikan batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya, artinya ada batas waktu minimum dan maksimal yang harus dipenuhi.
- d. **Penekanan Biaya**
Suatu perusahaan sudah menganggarkan setiap biaya sebelum aktivitas dijalankan.
- e. **Pengawasan**
Setiap aktivitas dalam perusahaan memerlukan pengawasan agar tidak menyimpang dari aturan yang telah ditetapkan.
- f. **Hubungan Antar Karyawan**
Karyawan yang mampu untuk mengembangkan perasaan saling menghargai, niat baik dan kerja sama antara karyawan yang satu dengan yang lainnya akan menciptakan suasana yang nyaman dan kerja sama yang baik.

Key Performance Indikator (KPI)

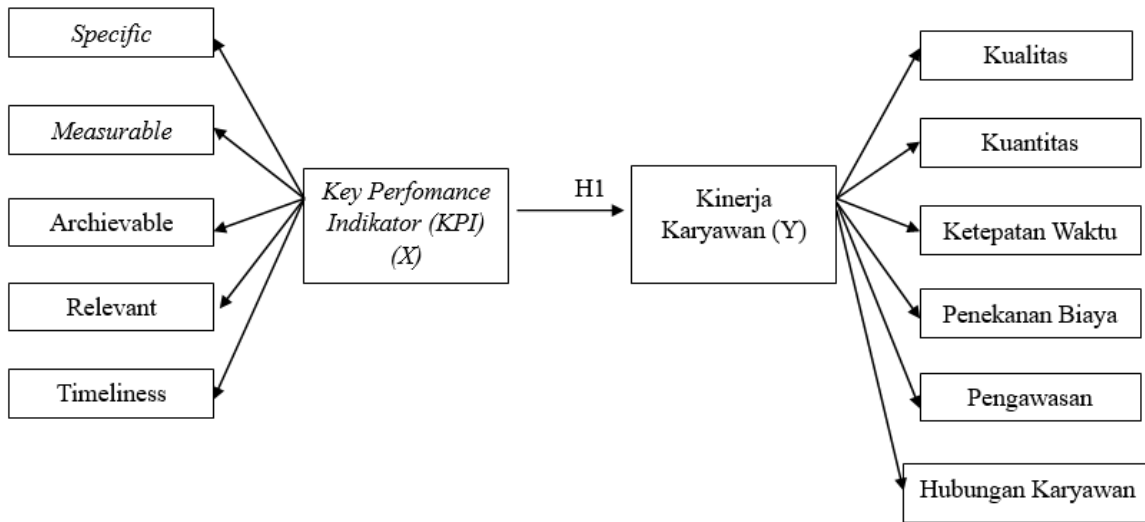
KPI (Key Performance Indicator) adalah sebuah set pengukuran yang biasa digunakan oleh perusahaan untuk mengukur kinerja perusahaan dalam memenuhi tujuan yang ingin dicapai. Menurut (Soemohadiwidjojo, 2015) *key performance indicator (KPI)* atau indikator kinerja utama adalah serangkaian indikator kunci yang bersifat terukur dan memberikan informasi sejauh mana sasaran strategis yang dibebankan kepada suatu organisasi sudah berhasil dicapai.

Metode Penyusunan Key Performance Indicator (KPI)

Dalam penetapan indikator kinerja karyawan terdapat sebuah metode yang bernama SMART. SMART menjadikan pembuatan indikator kinerja karyawan menjadi lebih efektif dan efisien. Berikut adalah bagian-bagian SMART menurut Budiarto (2017):

- a. *Spesific* : target pengukuran yang digunakan haruslah spesifik dan jelas pengukurannya.
- b. *Measureable* : target pengukuran haruslah berbentuk sesuatu yang dapat diukur.
- c. *Achievable* : target pengukuran haruslah target yang dapat dicapai.
- d. *Relevant* : target yang ditetapkan haruslah relevan(berhubungan) dengan *goal* yang telah ditetapkan.
- e. *Timeliness* : target pada KPI akan lebih baik apabila disertakan target waktu penyelesaian (*deadline*).

Kerangka Konsep



Gambar 1 Kerangka konsep

- $H_0 : r = 0$ tidak ada pengaruh yang signifikan antara KPI terhadap kinerja karyawan pada Hotel Swiss-Belhotel Rainforest Kuta.
- $H_1 : r \neq 0$ terdapat pengaruh yang signifikan antara KPI terhadap kinerja karyawan pada Hotel Swiss-Belhotel Rainforest Kuta.

METODOLOGI

Lokasi dalam penelitian ini dilaksanakan di Swiss-Bell Hotel Rainforest Kuta yang beralamat di Jl. Sunset Road No. 101, 80361 Kuta, Badung, Bali. Populasi penelitian ini adalah karyawan di Swiss-Belhotel Rainforest Kuta yang berjumlah 80 karyawan yang terdiri dari 8 departemen, penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus solvin yang menghasilkan 67 responden, dari 67 sampel maka pembagiannya per departemen yang ditentukan dengan menggunakan rumus *proportionate stratified random sampling*.

Variabel independen adalah *key performance indicator* (KPI) dan variabel dependen adalah kinerja karyawan. Metode penelitian adalah metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, penyebaran kuisisioner dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah uji instrumen (uji validitas, uji reabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas dan uji linieritas), analisis regresi linier sederhana, analisis koefisien determinasi dan analisis t-test.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrumen pengukuran mampu mengukur apa yang ingin diukur. Dengan alat ukur yang valid diharapkan terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Valid tidaknya suatu instrumen dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi *product moment pearson* (r) dengan *level of significant* $\leq 0,05$. Menurut Sugiyono (2022:134) bila nilai $r \geq 0,3$ maka data dinyatakan valid dan begitu pula sebaliknya.

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel KPI (X) dan Kinerja Karyawan (Y)

Variabel Penelitian	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Key Perfomance Indikator (KPI)	X1	0.790	0.300	Valid
	X2	0.777		Valid
	X3	0.818		Valid
	X4	0.832		Valid
	X5	0.893		Valid
	X6	0.831		Valid
	X7	0.848		Valid
	X8	0.850		Valid
	X9	0.771		Valid
	X10	0.824		Valid
	X11	0.837		Valid
	X12	0.854		Valid
	X13	0.837		Valid
	X14	0.825		Valid
	X15	0.815		Valid

Berdasarkan tabel 1 terlihat bahwa masing-masing item pernyataan r hitungnya lebih besar daripada r tabel di mana hal tersebut menyatakan bahwa pernyataan adalah valid atau layak untuk digunakan dalam penelitian tersebut.

Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Variabel Penelitian	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kinerja Karyawan	Y1	0.891	0.300	Valid
	Y2	0.919		Valid
	Y3	0.901		Valid
	Y4	0.933		Valid
	Y5	0.869		Valid
	Y6	0.924		Valid
	Y7	0.909		Valid
	Y8	0.931		Valid
	Y9	0.820		Valid
	Y10	0.882		Valid
	Y11	0.872		Valid
	Y12	0.911		Valid
	Y13	0.899		Valid
	Y14	0.835		Valid
	Y15	0.901		Valid

Berdasarkan tabel 2 terlihat bahwa masing-masing item pernyataan koefisien korelasinya dari Kinerja Karyawan atau r hitung lebih besar daripada r tabel. Ini menyatakan bahwa pernyataan adalah valid atau layak untuk digunakan dalam penelitian tersebut.

Uji Reabilitas

Menurut (Suryaningsih & Sudrartono, 2023) Reabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama

Tabel 3. Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Variabel KPI (X) dan Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah Butir (N)	Keterangan
X	0,967	15	Reliabel
Y	0,982	15	Reliabel

Sumber: Output SPSS Versi 26, 2024

Menurut Sugiyono (2022:354) Reabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama. Berdasarkan tabel di atas 3 menunjukkan bahwa nilai *alpha Cronbach's* masing-masing variabel memiliki nilai lebih besar dari 0,6. Dimana variabel KPI (X) memiliki nilai 0,967 dan variabel kinerja karyawan (Y) memiliki nilai 0,982 hal ini berarti bahwa kuesioner dalam penelitian ini adalah reliabel dan layak digunakan untuk penelitian lebih lanjut.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

		Unstandardized
N		67
Normal Parameters Most Extreme Differences	Mean	.0000000
	Std. Deviation	612.456.096
	Absolute	.096
	Positive	.059
	Negative	-.096
Test Statistic		.096
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200

Sumber: Output SPSS Versi 26, 2024

Dari tabel 4 di atas merupakan hasil dari uji normalitas *kolmogorov-Smirnov* yang didapatkan menggunakan bantuan software SPSS 26 menggunakan *unstandardized residual* maka hasil yang didapatkan seperti di tabel 4.8. Dengan menggunakan *one sample kolmogrov-smirvov (one sample K-S)* tes menunjukkan bahwa nilai signifikansi (*p-value*) 0.200 lebih besar dari 0.05, sehingga dapat dinyatakan bahwa data uji gabungan di atas berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Tabel 5. Hasil Uji Linearitas

Variabel Penelitian	N	Signifikan Linearity	Keterangan
KPI	67	0,000	Ada Hubungan
Kinerja Karyawan			

Sumber: Output SPSS Versi 26, 2024

Berdasarkan tabel 5 terlihat bahwa signifikan pada *linearity* sebesar 0,000, sehingga dapat dinyatakan bahwa *Key Performance Indicator* (KPI) dan Kinerja Karyawan terdapat hubungan yang linier.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-7.147	3.896		-1.835	.071
Key Performance Indikator (X)	1.104	.068	.895	16.171	.000

Sumber: Output SPSS Versi 26, 2024

Berdasarkan persamaan regresi linear sederhana di atas, interpretasi model dijabarkan sebagai berikut.

1. Nilai konstanta sebesar -7,147 bermakna bahwa apabila pada penelitian ini tidak terdapat variabel *Key Performance Indikator* (KPI) (X) maka Kinerja Karyawan (Y) akan bernilai -7,147.
2. Nilai koefisien X diperoleh sebesar 1,104 bermakna bahwa apabila *Key Performance Indikator* (X) mengalami kenaikan satu satuan unit maka Kinerja Karyawan (Y) akan ikut meningkat sebesar 1,104.

Koefisien Determinasi

Tabel 7. Hasil Analisis Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.895	.801	.798	6.171

Sumber: Output SPSS Versi 26, 2024

Berdasarkan keluaran SPSS di atas, diperoleh besaran nilai koefisien determinasi (*R Squared*) sebesar 0,801. Hal demikian bermakna bahwa Variabel *Key Performance Indikator* (X) mampu menjelaskan Variabel Kinerja Karyawan (Y) sebesar 80,1%. Sedangkan sisanya 19,9% dijelaskan oleh variabel bebas atau faktor lain yang tidak diikutkan pada model penelitian.

Pengujian Hipotesis

Tabel 8. Hasil t-test

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-7,147	3,896		-1,835	.071
<i>Key Performance Indikator (KPI)</i>	1,104	.068	.895	16,171	.000

Sumber: Output SPSS Versi 26, 2024

Berdasarkan hasil perhitungan uji t dengan SPSS diperoleh hasil t hitung lebih besar dari tabel, $16,171 > 1,668$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sedangkan nilai signifikannya adalah 0,000 lebih kecil dari 0,05 artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara KPI terhadap kinerja karyawan pada Swiss-Belhotel Rainforest Kuta.

PEMBAHASAN

Key Performance Indicator (KPI)

Hasil Deskriptif menggambarkan bahwa persepsi responden terhadap KPI pada Swiss-Belhotel *Rainforest* Kuta yaitu baik walaupun belum bisa dinilai sangat baik hal ini terbukti dari persepsi karyawan terhadap KPI itu mencapai rata-rata 3,66. Nilai indikator paling tinggi dalam pencapaian skornya yaitu 3,83 mengenai, menurut saya target kinerja yang ditetapkan oleh perusahaan sangat masuk akal. Sedangkan, indikator yang mendapatkan skor paling rendah yaitu 3,25 mengenai, saya bisa menilai seberapa jauh target yang sudah saya capai. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada karyawan yang tidak bisa menilai seberapa jauh target yang sudah dicapainya.

Kinerja Karyawan

Hasil Deskriptif menggambarkan bahwa tingkat kinerja karyawan di Hotel Swiss-Belhotel *Rainforest* Kuta masih tergolong baik walaupun tidak mencapai tingkatan sangat baik. Hal ini terbukti persepsi karyawan terhadap kinerja karyawan mencapai rata-rata 3,70. Nilai indikator paling tinggi dalam pencapaian skornya yaitu 3,73 mengenai saya berusaha menghasilkan kualitas pekerjaan yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh pihak perusahaan. Sedangkan indikator yang memperoleh skor paling rendah yaitu 3,47 mengenai saya berusaha untuk mengungguli rekan kerja saya untuk mendapatkan promosi jabatan. Hal ini menunjukan karyawan tidak berusaha mengungguli rekan kerjanya di tempat kerja untuk mendapatkan promosi jabatan dimana dengan hasil ini perusahaan masih belum membuat semangat karyawan menjadi tinggi untuk naik jabatan.

Analisis Key Performance Indicator (KPI) terhadap Kinerja Karyawan di Swiss-Belhotel Rainforest Kuta.

Dari rekapitulasi hasil perhitungan analisis linier sederhana dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 26 pada tabel 6 dapat diketahui $Y = -7,147 + 1,104 X$, dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh positif (searah) antara KPI terhadap kinerja karyawan. Hal ini terbukti dari nilai b (*koefisien regresi*) yang bernilai positif.

Kuat lemahnya hubungan antara KPI (X) dengan kinerja karyawan (Y), dari tabel 4.12 dapat diketahui bahwa koefisien antar variabel sebesar 0,895. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan kuat antara KPI dengan kinerja karyawan pada hotel Swiss-Belhotel Rainforest Kuta.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh KPI (X) terhadap kinerja karyawan (Y), dari tabel 4.12 dapat diketahui koefisien determinasi sebesar 0,801 atau 80,1%, artinya pengaruh KPI terhadap kinerja karyawan sebesar 80,1% sedangkan sisanya 19,9% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lainnya yang tidak diikutkan dalam penelitian ini.

Hasil analisis yang digunakan untuk menguji hasil hipotesis yaitu dapat dilihat pada tabel 4.13 dimana nilai t_{hitung} 16,171 lebih besar dari t_{tabel} 1,668, dan signifikannya adalah 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka dapat dinyatakan bahwa pengaruh yang signifikan antara KPI (X) dengan kinerja karyawan (Y) pada Swiss-Belhotel Rainforest Kuta.

PENUTUP

Berdasarkan hasil pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa :

1. *Key performance* indikator berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Swiss-Belhotel Rainforest Kuta. Hal ini dapat diketahui dari hasil analisis regresi linier sederhana dengan koefisien regresi 1,104 dan signifikansinya 0,000.
2. Pengaruh *key performance indikator* (KPI) terhadap kinerja karyawan pada Swiss-belhotel Rainforest Kuta adalah sebesar 80,1%. Sedangkan sisanya sebesar 19,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiarto, A. S. (2017). KPI : Key Performance Indicator . Huta Publisher.
- Drajat, S. (2020). Pengaruh Pengalaman Kerja, Promosi Jabatan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bhumiadaya Indonesia Bandung.
- Halim, J., & Andreani, F. (2017). Analisis Pengaruh Motivasi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan di Broadway Babershop Bersama Lima Putera. *Manajemen Bisnis*, 5(1), 25–30.
- Rusby, Z. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia.
- Sinambela, Prof. Dr. L. P. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia Membangun Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja by Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela (z-lib.org).
- Soemohadiwidjojo, A. T. (2015). Panduan Praktis Menyusun KPI (Andriansyah, Ed.). Raih Swadaya Grup.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Sugiyono, Ed.; kedua). Alfabeta.
- Suryaningsih, S., & Sudrartono, T. (2023). Pendekatan SWOT Analisis Dalam Mengukur Tingkat Kualitas Pelayanan di Bkad Kota Bandung. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(3), 1537–1545. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i3.3885>
- Widjaja, W. (2021). Analisis Kinerja Karyawan dan Faktor-Faktor yang Memengaruhinya: Studi Kasus di PT X. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 19(1). <https://doi.org/10.31294/jp.v17i2>