Pengaruh *Reward* Dan *Punishment* Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada Pt. Wuling Kumala Cabang Mamuju)

Nurvadila¹ Ramli S² Kurnia³

^{1, 2, 3.} Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Mamuju

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel Reward dan panishment terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT Wuling Kumala Cabang Mamuju. PT. Wuling Kumala Cabang Mamuju, Provinsi Sulawesi Barat. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan reward dan panishment secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Wuling Kumala Cabang Mamuju. Hasil pengujian coefficients determinasi (R²) secara parsial, menunjukkan perolehan nilai R² variabel reward 71,4% > variabel punishment 23,5%. Hasil pengujian tersebut diinterpretasikan reward berpengaruh paling dominan dari pada punishment terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Wuling Kumala Cabang Mamuju.

Kata Kunci: *Reward, Panishment, Produktivitas Kerja.*

Copyright (c) 2023 Nurvadila, Et.All.

✉ Corresponding author :

Email Address : vadilla092@gmail.com irvanramli@gmail.com niaharun34@gmail.com

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan patron pemegang kunci utama yang senantiasa harus dijaga oleh sebuah organisasi baik itu perusahaan maupun sebuah instansi. Di karenakan sumber daya manusia itu merupakan faktor yang akan menggerakkan seluruh aktivitas yang diselenggarakan oleh setiap perusahaan. Menurut Sinambela (2016:7), Manajemen sumber daya manusia merupakan “pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja”.

Produktivitas kerja yang berkualitas, maka setiap karyawan akan bisa menyelesaikan semua beban pekerjaan yang telah menjadi tanggung jawabnya, dan juga dapat menghasilkan efektifitas, dan efisiensi penyelesaian pekerjaan, dan pada akhirnya akan berdampak baik terhadap pengelolaan perusahaan. Produktivitas kerja merupakan sumber pertumbuhan utama untuk mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan. Ada kalanya dalam suatu perusahaan terdapat karyawan yang memiliki produktivitas kerja rendah, mereka lalai dalam bekerja dan bekerja hanya seadanya saja. Akibatnya, kualitas serta kuantitas pekerjaan mereka tidak sama dengan apa yang diinginkan pimpinan.

Salah satu faktor yang kaitannya erat dengan peningkatan produktivitas dan kinerja seseorang adalah perasaan yang senang dan rasa memiliki ditempat kerjanya,

kejelasan dalam bekerja dan manfaat akan pekerjaan yang ia lakukan, akan menimbulkan peningkatan kinerja karyawan yang dikenal dengan pemberian penghargaan (*reward*), metode pemberian penghargaan tidak semata-mata dilihat dari besarnya gaji, upah, insentif, tunjangan, pesangon. Penghargaan juga dapat berupa pujian dari lingkungan kerja, kenyamanan dalam bekerja, kebutuhan rasa aman dan memotivasi karyawan sehingga tujuan dalam proses kerja dalam suatu perusahaan tersebut dapat tercapai.

Terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan yakni *punishment* (hukuman), hukuman ialah teguran atas kelalaian dalam proses kerja yang dilakukan oleh seorang karyawan, hukuman bertujuan untuk memberi efek jera terhadap karyawan yang sering melakukan penyimpangan dalam proses kerjanya, hal tersebut dilakukan agar karyawan tersebut tidak dapat mempengaruhi lingkungan kerjanya terkhusus untuk dirinya sendiri. *Punishment* adalah penderitaan yang diberikan atau ditimbulkan dengan sengaja oleh seseorang sesudah terjadi suatu pelanggaran, kejahatan dan kesalahan.

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah PT. Wuling Kumala Cabang Mamuju, Provinsi Sulawesi Barat, penulis memilih objek penelitian tersebut dikarenakan peneliti telah melakukan *tracer* pada beberapa perusahaan yang ada pada Kabupaten Mamuju, dengan menggunakan metode observasi, dan pencarian literatur informasi melalui internet, PT. Wuling Kumala Cabang Mamuju yang paling *open access* dalam hal pemberian informasi, mulai dari web yang memberi informasi lengkap sampai dengan respon karyawan pada saat penulis melakukan observasi sementara pada objek penelitian tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara singkat yang dilakukan peneliti kepada beberapa karyawan PT. Wuling Kumala Cabang Mamuju, peneliti mendapatkan informasi bahwa terjadinya penurunan produktivitas kerja karyawan sangat erat kaitannya dengan kurangnya pemberian penghargaan (*reward*) bagi setiap karyawan. Hal tersebut didukung keterangan karyawan yang mengatakan bahwa di perusahaan ini dalam proses kerjanya masih kurang efektif dikarenakan dalam proses kerjanya masih menggunakan sistem target (pencapaian yang harus dilakukan karyawan) agar bisa mendapatkan gaji yang lebih, sehingga kebanyakan karyawan tidak nyaman dalam melakukan proses kerjanya, ada juga yang mengatakan bahwa gaji lembur yang diberikan ditempat ini tidak sesuai dengan jam lembur yang ditentukan.

Selanjutnya ditemukan pula yang menyebabkan penurunan produktivitas kerja karyawan PT. Wuling Kumala Cabang Mamuju, yakni dari segi hukuman (*punishment*), hal tersebut didukung berdasarkan keterangan karyawan yang mengatakan bahwa ketika karyawan terlambat ataupun tidak hadir dalam bekerja 1 sampai 3 hari, karyawan akan dikenakan sanksi atau denda berupa pengurangan gaji pokok, bahkan karyawan akan diberi peringatan seperti surat pemberhentian (SP).

Berdasarkan realita dan penjelasan diatas merupakan suatu hal yang menarik bagi peneliti ingin mengembangkan lebih jauh mengenai: *reward* berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan, *punishment* berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan, serta Variabel manakah yang lebih dominan berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Wuling Kumala Cabang Mamuju.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan yakni dengan menggunakan metode kuantitatif dengan data primer yang menggunakan kuesioner. Responden dalam penelitian seluruh karyawan yang bekerja pada PT Wuling Kumala Cabang Mamuju, sampel yang digunakan dengan teknik probability sampling dengan menggunakan metode Sensus/sampling total dengan jumlah sampel 32 responden. Rumus yang dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda, uji validitas, uji reliabilitas, regresi linear berganda, uji t, dan uji koefisien determinasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Dekripsi Identitas Responden

Responden yang melakukan pengisian kuesioner penelitian merupakan karyawan PT. Wuling Kumala Cabang Mamuju berjumlah 32 responden yang diuraikan menurut jenis kelamin, usia, jenjang pendidikan dan jenis pekerjaan, sebagai berikut:

Table 1. Data Demografi

Variable	Measurement	n	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	27	78.0
	Perempuan	7	22.0
Menurut Usia	20 s/d 30 Tahun	18	56.0
	31 s/d 38 Tahun	9	28.0
	39 s/d 45 Tahun	5	16.0
Jenjang Pendidikan	S1	4	13.0
	S2	28	87.0
Masa Kerja	1 s/d 7 Tahun	15	47.0
	8 s/d 12 Tahun	12	37.0
	13 s/d 20 Tahun	5	16.0

Sumber : *Primer Setelah Diolah, Tahun 2023.*

Berdasarkan tabel 1, deskriptif jenis kelamin responden, menunjukkan responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 27 dengan tingkat persentase (78%) dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 7 dengan tingkat persentase (22%). Berdasarkan deskriptif usia responden, menunjukkan responden yang berusia 20-30 tahun sebanyak 18 dengan tingkat persentase (56%), responden yang berusia 31-38 tahun sebanyak 9 dengan tingkat persentase (30%) dan responden yang berusia 39-45 tahun sebanyak 5 dengan tingkat persentase (16%). Berdasarkan deskriptif pendidikan responden, menunjukkan responden yang berpendidikan Sarjana Strata Dua (S2) sebanyak 4 dengan tingkat persentase (13%), responden yang berpendidikan Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 28 dengan tingkat persentase (87%). Berdasarkan deskriptif masa kerja responden, menunjukkan responden dengan masa kerja (1-7) sebanyak 15 dengan tingkat persentase (47%), responden dengan masa kerja

(8-12) sebanyak 12 dengan tingkat persentase (37%), responden dengan masa kerja (13-20) sebanyak 5 dengan tingkat persentase (16%).

B. Pengujian Validitas Data Instrumen Penelitian

Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan *Pearson Correlation* (r_{hitung}) dengan *Product Moment* (r_{tabel}), tingkat signifikansi yang digunakan penelitian ini 0,05. r_{hitung} dilihat dari *Output Pearson Correlation* dari SPSS, r_{tabel} dilihat dari tabel distribusi r, namun yang harus diketahui terlebih dahulu adalah derajat kebebasan atau *Degree off Freedom* lalu dikombinasikan dengan tingkat signifikansi penelitian yang digunakan. Adapun hasil uji validitas instrumen penelitian:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

No.	Pernyataan	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
1	Pernyataan X1.1	0,571	0,349	Valid
2	Pernyataan X1.2	0,902	0,349	Valid
3	Pernyataan X1.3	0,681	0,349	Valid
4	Pernyataan X1.4	0,826	0,349	Valid
5	Pernyataan X1.5	0,716	0,349	Valid
9	Pernyataan X2.1	0,960	0,349	Valid
10	Pernyataan X2.2	0,446	0,349	Valid
11	Pernyataan X2.3	0,978	0,349	Valid
12	Pernyataan X2.4	0,942	0,349	Valid
13	Pernyataan X2.5	0,987	0,349	Valid
19	Pernyataan Y.1	0,915	0,349	Valid
20	Pernyataan Y.2	0,591	0,349	Valid
21	Pernyataan Y.3	0,878	0,349	Valid
22	Pernyataan Y.4	0,837	0,349	Valid
23	Pernyataan Y.5	0,591	0,349	Valid

Sumber : Data Primer Setelah Diolah, 2023.

Merujuk hasil pengujian validitas instrumen penelitian pada tabel 2, disimpulkan setiap butir pernyataan variabel independent (X) *reward* dan *punishment*, serta variabel dependen (Y) produktivitas kerja karyawan, memiliki nilai *Pearson Correlation* (r_{hitung}) lebih besar dari pada *Product Moment* (r_{tabel}) dengan nilai 0,349. Artinya seluruh instrumen yang diajukan memenuhi syarat dan dinyatakan valid.

Selanjutnya dilakukan pengujian reliabilitas variabel penelitian dilakukan untuk memastikan konsistensi pernyataan dalam tiap butir indikator variabel yang diajukan dalam kuesioner. Suatu angket atau kuesioner dikatakan reliabel, konsisten atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Adapun hasil uji reliabilitas variabel penelitian:

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Angka</i>	Kesimpulan
<i>Reward</i> (X_1)	0,766	0,60	Reliabel
<i>Punishment</i> (X_2)	0,931	0,60	Reliabel
Produktivitas Kerja (Y)	0,810	0,60	Reliabel

Sumber : Data Primer Setelah Diolah, 2023.

Hasil pengujian reliabilitas tabel 3 menunjukkan seluruh item pernyataan variabel independent dan variabel dependent memiliki nilai *cronbach's alpha lebih besar dari cronbach's alpha standar (0,60)*, sehingga dinyatakan semua variabel yang diajukan terbilang handal dan konsisten.

Pengujian Regresi Linear Berganda dilakukan dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji keeratan hubungan variabel independent terhadap variabel dependent. Analisis data pada penelitian ini menggunakan *Software IBM SPSS (Statistical Package for Social Science)* versi 24. Uraian hasil pengolahan data persamaan regresi linear berganda pada penelitian sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Pengujian Analisis Regresi Linear Berganda Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	0,062	1,009		0,061	0,952			
	Reward	0,773	0,110	0,737	7,005	0,000	0,969	0,793	0,293
	Punishment	0,201	0,084	0,253	2,403	0,023	0,929	0,408	0,101

a. Dependent Variable: Produktivitas Kerja

Sumber : Data Primer Setelah Diolah Menggunakan SPSS Versi 24, 2023.

Merujuk analisis data tabel 4, terkait koefisien regresi linear berganda *output SPSS (Statistical Package for Social Science)* versi 24, diperoleh persamaan:

$$Y = 0,062 + 0,773 (X_1) + 0,201 (X_2) + e$$

Dari hasil persamaan regresi linear berganda tersebut, diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai *Constant (a)* sebesar 0,062 atau keadaan saat variabel produktivitas kerja belum mendapat pengaruh oleh variabel lain, artinya jika tidak terjadi perubahan dari variabel *reward* dan *punishment*, maka nilai produktivitas kerja karyawan pada PT. Wuling Kumala Cabang Mamuju, sebesar 0,062.
2. *Coefficients Regresi reward* dengan arah positif sebesar 0,773. Menunjukkan bahwa variabel *reward* mempunyai pengaruh yang positif terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Wuling Kumala Cabang Mamuju, artinya setiap kenaikan satu satuan variabel *reward* maka akan mempengaruhi produktivitas kerja karyawan sebesar 0,773 dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau dalam keadaan konstan.
3. *Coefficients Regresi punishment* dengan arah positif sebesar 0,201. Menunjukkan bahwa variabel *punishment* mempunyai pengaruh yang positif terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Wuling Kumala Cabang Mamuju, artinya setiap kenaikan satu satuan variabel *punishment* maka akan mempengaruhi produktivitas kerja karyawan sebesar 0,201 dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau dalam keadaan konstan.

Selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis secara parsial (uji statistik t), Pengujian secara parsial dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh secara individu variabel independent terhadap variabel dependent. Kriteria pengambilan keputusannya dengan cara membandingkan nilai t_{tabel} dengan nilai t_{hitung} . taraf

signifikansi yang digunakan 5% atau 0,05. Adapun hasil dari pengujian hipotesis secara parsial (uji statistik t), sebagai berikut:

1. Hasil pengujian secara parsial tabel 4, menunjukkan nilai *coefficients regresi* variabel *reward* menunjukkan arah positif sebesar 0,193 sementara itu nilai $t_{hitung} 7,005 > t_{tabel} 2,045$ dimaknai berpengaruh parsial, nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dimaknai signifikan. Hasil pengujian tersebut diinterpretasikan *reward* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Wuling Kumala Cabang Mamuju, maka persepsi awal peneliti terbukti, dengan kata lain H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima.
2. Hasil pengujian secara parsial tabel 4, menunjukkan nilai *coefficients regresi* variabel *punishment* menunjukkan arah positif sebesar 0,317 sementara itu nilai $t_{hitung} 2,647 > t_{tabel} 2,045$ dimaknai berpengaruh, nilai signifikansi $0,023 < 0,05$ dimaknai signifikan. Hasil pengujian tersebut diinterpretasikan *punishment* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Wuling Kumala Cabang Mamuju, maka persepsi awal peneliti terbukti, dengan kata lain H_0 ditolak dan H_2 diterima, yang berarti hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima.

Tahapan selanjutnya dilakukan pengujian koefisien determinasi secara parsial (R^2), dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Pengujian Coefficients Determinasi (R^2) Secara Parsial

Coefficients ^a					
Model		Standardized Coefficients	Correlations	Determinasi (R^2)	Persentase
		Beta	Zero-order		
X_1	<i>Reward</i>	0,737	0,969	0,714	71,4%
X_2	<i>Punishment</i>	0,253	0,929	0,235	23,5%

a. Dependent Variable: Produktivitas Kerja Karyawan (Y)

Sumber : Data primer setelah diolah tahun 2023.

Dari hasil pengujian *coefficients determinasi (R^2)* secara parsial tabel 5, menunjukkan perolehan nilai R^2 variabel *reward* 71,4% > variabel *punishment* 23,5%. Hasil pengujian tersebut diinterpretasikan “*reward* berpengaruh paling dominan dari pada *punishment* terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Wuling Kumala Cabang Mamuju”. Hasil pengujian tersebut juga memperkuat asumsi awal yang diajukan peneliti dan menjawab hipotesis ketiga, H_0 tertolak, dan H_3 diterima.

C. Pembahasan

Pengaruh Reward Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan

Menurut Bintoro dan Daryanto (2017:181), yang menyatakan bahwa “*reward* sebagai ganjaran, hadiah, penghargaan atau imbalan yang bertujuan agar seseorang menjadi lebih giat lagi usahanya untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja yang telah dicapai”. Berdasarkan hasil statistik dalam penelitian ini menunjukkan nilai *coefficients regresi* variabel *reward* menunjukkan arah positif sebesar 0,193 sementara itu nilai $t_{hitung} 7,005 > t_{tabel} 2,045$ dimaknai berpengaruh parsial, nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dimaknai signifikan. Hasil pengujian tersebut diinterpretasikan *reward* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Wuling Kumala Cabang Mamuju, maka persepsi awal

peneliti terbukti, dengan kata lain H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima.

Pengaruh Punishment Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan

Menurut Rivai (2011:444) *Punishment* juga diartikan sebagai “suatu alat yang digunakan pemimpin untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran dan ketersediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku”. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *coefficients regresi* variabel *punishment* menunjukkan arah positif sebesar 0,317 sementara itu nilai $t_{hitung} 2,647 > t_{tabel} 2,045$ dimaknai berpengaruh, nilai signifikansi $0,023 < 0,05$ dimaknai signifikan. Hasil pengujian tersebut diinterpretasikan *punishment* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Wuling Kumala Cabang Mamuju, maka persepsi awal peneliti terbukti, dengan kata lain H_0 ditolak dan H_2 diterima, yang berarti hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan, maka sebagai kesimpulan dan hasil penelitian diperoleh: *Reward* berpengaruh secara signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Wuling Kumala Cabang Mamuju. *Punishment* berpengaruh secara signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Wuling Kumala Cabang Mamuju. *Reward* berpengaruh paling dominan terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Wuling Kumala Cabang Mamuju.

Beberapa saran yang dapat diajukan berkaitan dengan simpulan yaitu: Disarankan kepada pimpinan pada PT. Wuling Kumala Cabang Mamuju, agar memberikan penghargaan berupa insentif dan pujiaan/sanjungan kepada setiap karyawan pada saat karyawan mencapai atau melebihi target sehingga, karyawan lebih bersemangat dan produktif dalam melakukan pekerjaan, serta perlunya pemberian promosi jabatan kepada setiap karyawan memiliki produktivitas yang tinggi dan perlunya pemberian tunjangan agar para karyawan memiliki rasa tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Disarankan kepada pimpinan pada PT. Wuling Kumala Cabang Mamuju, agar memberikan kebijakan yang layak kepada setiap karyawan ketika memiliki kesalahan ataupun pemberian sanksi untuk dapat memberikan kesempatan kepada setiap karyawan agar dapat memperbaiki diri serta memotivasi diri untuk meningkatkan kedisiplin dan produktivitas kerja yang diamanahkan serta perlunya pemberian teguran berupa pemberhentian hubungan kerja bagi setiap karyawan yang memiliki jenjang karir yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku di perusahaan.

Referensi :

- Abdullah, H. (2018). *Pengaruh Pelatihan Dan Pemberian Reward Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Badan Pusat Statistik Kabupaten Pidie*. *Jurnal Sains Riset*, 8(2), 10-19.
- Agus. B dan Mudji. K. (2022). *Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan PT. Surya Persada Sentosa Dengan Produktivitas Sebagai Variabel Intervening*. *Jurnal Kajian Ilmu Manajemen*, 2(2), 212-222.

- Azwar, M, R, Meutia dan K, Budiastra. (2022). *Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Motivasi Dan Kinerja Personel Satlantas Polres Lombok Tengah*. Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Bisnis, 5(2), 251-261.
- Carla A. (2022). *Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 1(6), 1430-1439.
- Dicky. S, Nurlina, Lenny. H. (2017). *Pengaruh Reward (Penghargaan) Dan Punishment (Sanksi) Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat*. Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, 8(1), 1-4.
- Fatimah Ika Fera Humaeroh dan Sholihul Anshori. (2022). *Pengaruh Pemberian Reward Terhadap Peningkatan Motivasi Belajar Siswa Kelasviii Mts Hidayatus Shibyan Cendoro Palang Tuban*. Jurnal Al-Ta'dib, 12(1), 34-40.
- Firmansyah, D, dan Mistar. (2020). *Pengaruh Kedisiplinan Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Sosial Kabupaten Bima*. Jurnal DIMENSI, 9(2), 202-216.
- Pitha, C. M, Lengkong, V. P. K & Trang. I (2021). *Pengaruh Quality Of Worklife, Motivasi, dan Iklim Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Hotel Aston Manado*. Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi. 10(1). 715-723.