

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR MOTIVASI EKSTERNAL DAN INTERNAL YANG  
MEMPENGARUHI PRODUKTIVITAS KERJA  
(Studi Kasus : UD. Pia Bali Sinar Abadi)**

Dewa Ayu Candra Dewi Laksmi<sup>1</sup>, I.A. Mahatma Tuningrat<sup>2</sup>, A.A.P. Agung Suryawan Wiranatha<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Mahasiswa Jurusan Teknologi Industri Pertanian Fakultas Teknologi Pertanian UNUD

<sup>2</sup> Dosen Jurusan Teknologi Industri Pertanian Fakultas Teknologi Pertanian UNUD

Email: candradwilaksmi@yahoo.co.id<sup>1</sup>

Email koresponden: dayumahatmatuningrat@unud.ac.id<sup>2</sup>

**ABSTRACT**

Motivation is willingness to make efforts to achieve organizational goals conditioned by the effort's ability to meet the needs of a particular individual. The purposes of this study were to determine : (i) the factors of external and internal motivation that can affect employee productivity and (ii) the motivation factors that are the most dominant influencing employee productivity at UD. Pia Bali Sinar Abadi. This study used primary data was obtained from respondents through questionnaires. The collected data was analysed by using factor analysis. The results show that there were six factors of external motivation, namely physical work environment, remuneration, status, implementation and administration of the company, social work environment, supervision and three factors of internal motivation namely the work itself, responsibility, and achievement significantly influenced employee productivity at UD. Pia Bali Sinar Abadi. The most dominant factor influenced the employee productivity in UD. Pia Bali Sinar Abadi was factor of responsibility with extraction value of 0.819.

Keywords: *work motivation, work productivity, factor analysis.*

**PENDAHULUAN**

Pemberlakuan perdagangan dan persaingan bebas secara menyeluruh dan dunia usaha terus mengalami perubahan. Perusahaan harus menemukan dan melakukan langkah-langkah kebijakan untuk dapat mengantisipasi dan memanfaatkan perubahan tersebut menjadi suatu keuntungan. Kondisi tersebut mendorong perusahaan untuk mengembangkan berbagai kebijakan baru dan meningkatkan kerja perusahaan dalam rangka mempertahankan eksistensi perusahaan.

Beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kinerja perusahaan adalah produktivitas karyawan, motivasi, kemampuan, pengetahuan, keahlian, pendidikan, pengalaman, pelatihan, minat, sikap kepribadian kondisi-kondisi fisik dan kebutuhan fisiologis, kebutuhan sosial. Salah satunya produktivitas karyawan, yang merupakan perbandingan antara hasil yang dicapai karyawan dengan peran serta mereka per satuan waktu (Hamali, 2013). Pihak perusahaan tertentu mengharapkan agar produktivitas karyawan terus berada pada keadaan yang baik karena dengan produktivitas yang tinggi, maka peluang bagi perusahaan untuk dapat bertahan dan mampu memenangkan persaingan dengan perusahaan lainnya semakin besar.

Perusahaan-perusahaan di Indonesia sebagian besar masih menggunakan tenaga sumber daya manusia pada sistem produksinya. Sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan harus digunakan seoptimal mungkin untuk meningkatkan produktivitas perusahaan, karena dengan tingkat efisiensi yang tinggi jumlah produksi per satuan waktu akan meningkat. Jika motivasi yang dimiliki oleh

sumber daya manusianya tinggi, maka kemungkinan produktivitasnya akan tinggi. Perusahaan perlu memperhatikan cara-cara meningkatkan motivasi karyawan untuk menunjang kinerja dan produktivitas perusahaan serta meningkatkan profitabilitas perusahaan.

UD. Pia Bali Sinar Abadi merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang industri pengolahan pangan, masih memanfaatkan sumber daya manusia pada sistem produksinya. Pihak manajemen perlu memperhatikan cara meningkatkan motivasi karyawan untuk menunjang kinerja dan produktivitas perusahaan serta meningkatkan profitabilitas perusahaan, saat ini pihak perusahaan sedang mengalami penurunan produktivitas, karena selama 2 tahun terakhir perusahaan mengalami *turnover* karyawan sebesar 16,7 %. Menurut Supriyanto (2003) proporsi jumlah karyawan yang secara sukarela (*voluntary*) dan tidak (*non voluntary*) meninggalkan perusahaan umumnya *turnover* tidak boleh lebih dari 10%, maka dari itu penelitian tentang motivasi sangat diperlukan oleh UD. Pia Bali Sinar Abadi karena jumlah *turnover* di perusahaan ini lebih besar dari 10%. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor-faktor motivasi eksternal dan internal yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan di UD. Pia Bali Sinar Abadi dan untuk mengetahui motivasi manakah (eksternal dan internal) yang paling dominan berpengaruh terhadap peningkatan produktivitas kerja karyawan di UD. Pia Bali Sinar Abadi.

## METODE PENELITIAN

### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di UD.Pia Bali Sinar Abadi yang terletak di Jl. Wibisana No. 70 Singaraja – Bali dan di Jl. Sumatera No. 56-58 Denpasar – Bali yang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pengolahan pangan. Pemilihan lokasi ini dilakukan secara sengaja (*purposive*). Waktu pengumpulan data dilaksanakan pada bulan Maret sampai April 2015.

### Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian analisis faktor-faktor motivasi eksternal dan internal yang mempengaruhi produktivitas kerja di UD. Pia Bali Sinar Abadi dapat dilihat pada Gambar 1.

Uji yang dilakukan pada penelitian ini terdiri dari dua uji yaitu :

1. Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid tidaknya suatu item pertanyaan dalam kuisioner (Sarjono dan Julianita, 2011). Angka korelasi yang diperoleh dibandingkan dengan angka kritis tabel korelasi nilai r (Arikunto, 2005). Dalam penelitian ini menggunakan rumus korelasi *pearson (product moment)*, sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N\sum x^2 - (\sum x)^2][N\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :  $r_{xy}$ : nilai korelasi x dan y  
N: jumlah sampel

x: nilai per butir  
y: total nilai kuisioner masing-masing responden

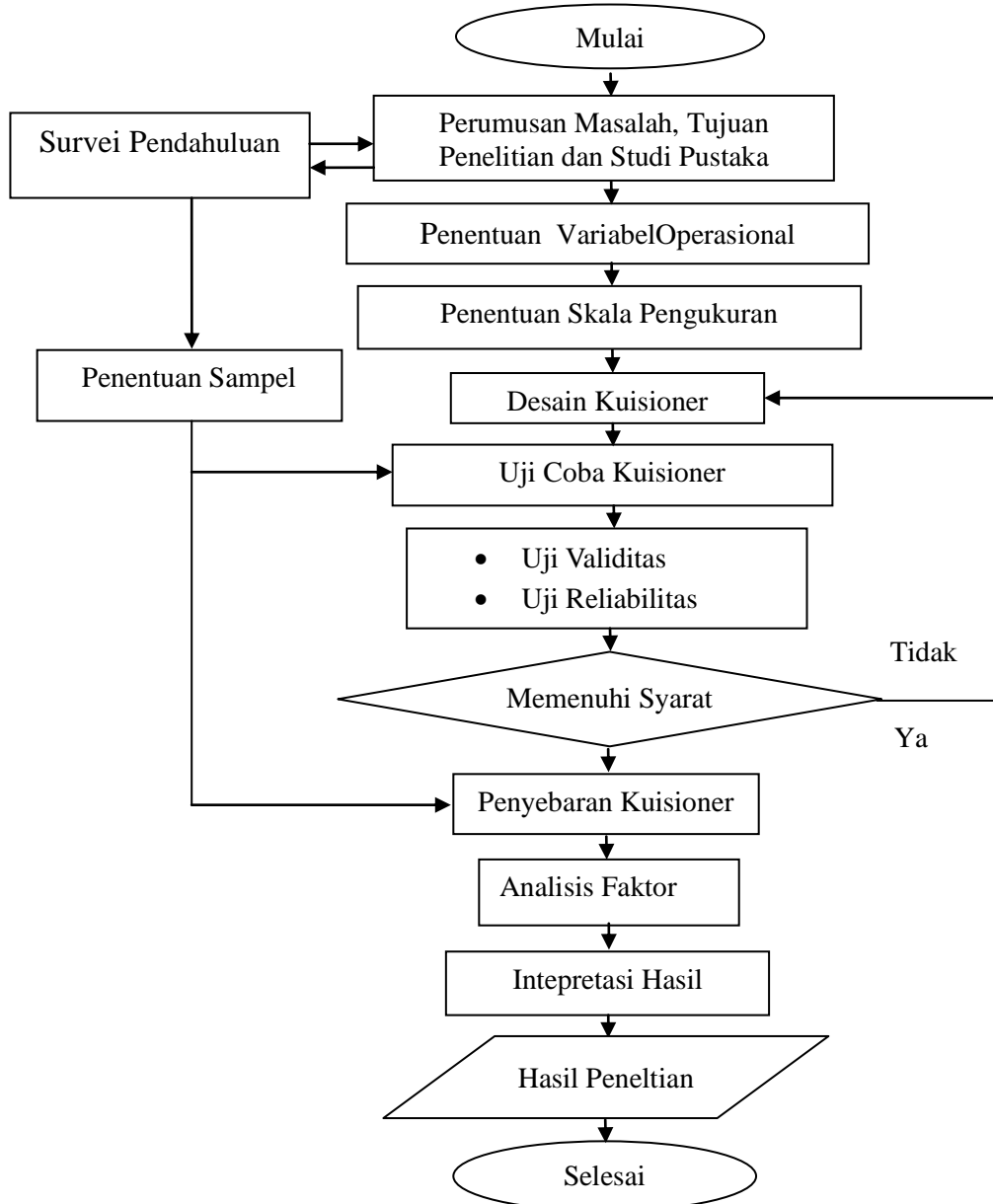
Nilai korelasi x dan y ( $r_{xy}$ ) yang diperoleh dibandingkan dengan koefisien pada tabel nilai-nilai kritis r, dengan signifikansi 5%. Jika nilai  $r_{xy}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$ , maka instrumen penelitian yang diuji cobakan tersebut dapat dinyatakan valid (Umar, 2002).

2. Uji reliabilitas diukur dengan uji statistik *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach's alpha* > 0,60 (Supranto, 2001). Mencari reliabilitas untuk seluruh tanggapan responden dengan menggunakan rumus berikut :

$$R. \text{ tot} = \frac{2(r.tt)}{1+r.tt}$$

Keterangan :R. tot = angka reliabelitas seluruh jawaban.

r. tt = angka korelasi belahan pertama dan belahan ke-dua.



Gambar 1. Diagram Tahapan Penelitian

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Perusahaan

UD.Pia Bali Sinar Abadi berdiri sejak tahun 1970 berlokasi di Jl. Wibisana no. 70 Singaraja. Pendiri awal perusahaan ini adalah Bapak I Wayan Sadia bekerjasama dengan Ibu Wayan Dasni selaku bibi dari Bapak I Wayan Sadia. Perusahaan yang bergerak di bidang produksi pangan yaitu pia hingga ke pemasarannya. Perusahaan ini merupakan perusahaan keluarga.

Perusahaan Bapak I Wayan Sadia ini pada awalnya memiliki nama Pia Bali Sinar Sari yang kemudian pada tahun 2001, akhirnya bisa berdiri sendiri dengan nama perusahaan yang sudah digantinya menjadi Pia Bali Sinar Abadi dengan memproduksi produk pia yang sasaran pasarnya yaitu pasar tradisional. Keunggulan dari produk Pia Bali Sinar Abadi ini adalah produk yang dihasilkan memiliki kualitas yang baik dan rasa yang khas tanpa menggunakan bahan pengawet dengan umur simpan pia 28 hari, serta kemasannya yang kuat sehingga memudahkan dalam distribusi dengan konsumen wisatawan asing maupun domestik yang membeli produk pia.

Pada tahun 2007, perusahaan ini mulai melihat peluang pasar oleh-oleh khas Bali yang pada saat itu produk pangan seperti pia Bali masih jarang ditemukan di beberapa pasar oleh-oleh di Pulau Dewata ini. Beberapa pertimbangan akhirnya Bapak I Wayan Sadia berani mengembangkan bisnis panganan pia ini menjadi produk pia Bali yang khas dengan kualitas yang jauh lebih baik dengan target pasar yang ingin dicapai adalah pasar oleh-oleh khas Bali.

Seiring dengan berkembangnya perusahaan Bapak I Wayan Sadia mendirikan pabrik pia Bali di Jl. Sumatera No. 56-58 Denpasar – Bali. Tujuan didirikannya Pabrik pia Bali di wilayah pusat kota Denpasar ini yaitu untuk dapat memudahkan dalam pendistribusian produk pia Bali ke pasar oleh-oleh Bali yang sebagian besar berada di wilayah Denpasar. Visi dari Pia Bali Sinar Abadi ini adalah membuat perusahaan semakin maju, dapat menampung banyak tenaga kerja dan menjaga kualitas produk.

### Uji Validitas

Uji validitas dilakukan terhadap 30 responden yang dilakukan di perusahaan Pia Baturiti dengan nilai kritis  $r$  tabelnya adalah 0,361. Keseluruhan butir pertanyaan pada tiap variabel pengujian menghasilkan nilai koefisien korelasi yang berkisar antara 0,370 sampai 0,895 ( $>0,361$ ). Hal ini berarti bahwa keseluruhan butir-butir tersebut dinyatakan valid dan dapat diikutsertakan dalam penelitian.

### Uji Reliabilitas

Hasil pengujian instrumen dalam penelitian ini menggunakan nilai koefisien *Alpha Cronbach* dengan 30 orang responden uji coba kuisioner. Hasil ini menunjukkan bahwa koefisien alpha yang diperoleh memenuhi standar reliabilitas yaitu  $> 0,60$  (Supranto, 2001), sehingga butir-butir

instrumen penelitian ini dinyatakan handal dan dapat dipercaya konsistensinya. Hasil pengujian lebih lengkapnya dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil uji reliabilitas bagian pertanyaan instrumen penelitian

Variabel	Kode	Cronbach	Keterangan
A. MOTIVASI EKSTERNAL	X1		
A.1 Lingkungan Kerja Fisik	X1.1	0,690	Reliabel
A.2 Balas Jasa	X1.2	0,622	Reliabel
A.3 Status	X1.3	0,784	Reliabel
A.4 Pelaksanaan dan Administrasi Perusahaan	X1.4	0,695	Reliabel
A5 Lingkungan Kerja Sosial	X1.5	0,699	Reliabel
A6 Pengawasan	X1.6	0,745	Reliabel
B. MOTIVASI INTERNAL	X2		
B.1 Pengakuan	X2.1	0,740	Reliabel
B.2 Pekerjaan itu Sendiri	X2.2	0,751	Reliabel
B.3 Tanggung Jawab	X2.3	0,763	Reliabel
B.4 Prestasi	X2.4	0,742	Reliabel
C. PRODUKTIVITAS	Y	0,876	Reliabel

### Analisis Faktor Motivasi yang Mempengaruhi Produktivitas

Pada tahapan ini data kuisisioner yang telah diperoleh dan dirubah kedalam matriks korelasi dijadikan sebagai input data untuk analisis faktor. Melalui penggunaan program *SPSS versi 16.00*, hasil pengolahan data dapat diidentifikasi variabel-variabel yang saling berhubungan dari 6 faktor motivasi eksternal dan 4 faktor motivasi internal yang diteliti. Faktor motivasi eksternal dan motivasi internal yang tidak saling berhubungan akan dikeluarkan dari tahapan analisis faktor. Nilai *Kaiser - Meyer – Olkin Of Sampling Adequacy* (KMO) pada hasil perhitungan untuk motivasi eksternal menunjukkan bahwa nilai KMO-nya sebesar 0,873 dan KMO motivasi internal sebesar 0,635 lebih besar dari 0,5. Ini menunjukkan bahwa kecukupan sampel yang digunakan adalah termasuk baik.

Hasil uji *Bartlett's Test Of Sphericity* pada hasil perhitungan diperoleh nilai statistik sebesar 94,304 dengan signifikansi  $\alpha < 1\%$  untuk motivasi eksternal dan 27,105 dengan signifikansi sebesar  $\alpha < 1\%$  untuk motivasi internal. Hal ini menunjukkan bahwa antar variabel terjadi korelasi.

Hasil Uji MSA menunjukkan bahwa dari 6 faktor motivasi eksternal dan 4 faktor motivasi internal yang diamati ternyata terdapat 1 variabel dari motivasi internal yaitu variabel pengakuan yang memiliki nilai statistik sebesar 0,392 sehingga harus dikeluarkan dari model. Nilai MSA (*Measure of Sampling Adequacy*) untuk masing-masing faktor tersebut dapat dilihat pada Tabel 2 dan Tabel 3

Tabel 2. Nilai MSA masing-masing faktor motivasi eksternal

Variabel	Keterangan	Nilai MSA	Keterangan
X1.1	Lingkungan Kerja Fisik	0,905	Berpengaruh
X1.2	Balas Jasa	0,871	Berpengaruh
X1.3	Status	0,859	Berpengaruh
X1.4	Pelaksanaan dan Administrasi Perusahaan	0,845	Berpengaruh
X1.5	Lingkungan Kerja Sosial	0,887	Berpengaruh
X1.6	Pengawasan	0,903	Berpengaruh

Tabel 3. Nilai MSA masing-masing faktor motivasi internal

Variabel	Keterangan	Nilai MSA	Keterangan
X2.1	Pengakuan	0,392	Tidak
X2.2	Pekerjaan Itu Sendiri	0,642	Berpengaruh
X2.3	Tanggung Jawab	0,604	Berpengaruh
X2.4	Prestasi	0,611	Berpengaruh

Hasil dari analisis Tabel 3 perlu dilakukan analisis ulang untuk faktor motivasi internal tanpa memasukkan lagi faktor pengakuan kedalam analisis, karena tidak memenuhi kriteria  $MSA > 0,5$ . Hasil analisis untuk faktor motivasi internal setelah dikeluarkan faktor pengakuan dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Nilai MSA masing-masing faktor motivasi internal setelah dikeluarkan variabel pengakuan

Variabel	Keterangan	Nilai MSA	Keterangan
X2.2	Pekerjaan Itu Sendiri	0,646	Berpengaruh
X2.3	Tanggung Jawab	0,590	Berpengaruh
X2.4	Prestasi	0,705	Berpengaruh

Hasil pengujian analisis faktor dengan uji MSA menyatakan bahwa keenam faktor motivasi eksternal secara signifikan mempengaruhi produktivitas kerja karyawan di UD. Pia Bali Sinar Abadi, yaitu :

1. Faktor lingkungan kerja fisik dimana menurut Sedarmayanti (2009) lingkungan kerja fisik adalah segala keadaan yang berbentuk fisik dan terdapat disekitar tempat kerja seperti fasilitas, kebersihan, keamanan serta alat-alat yang membantu dalam proses pekerjaan sangat berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan.
2. Faktor balas jasa yang berupa kenaikan gaji yang dilakukan berdasarkan masa kerja dan golongan karyawan, pendistribusian gaji yang transparan serta tunjangan kesehatan atau hari raya sangat berpengaruh terhadap peningkatan produktivitas kerja karyawan (Sedarmayanti, 2009).
3. Faktor status (tetap/tidak tetap) menurut Mathis (2002) berpengaruh terhadap peningkatan produktivitas kerja karena dapat memberikan kebanggaan tersendiri terhadap pekerjaannya sehingga peraturan perusahaan, hak dan kewajiban bisa berjalan dengan baik.

4. Faktor pelaksanaan dan administrasi perusahaan, dengan pelaksanaan peraturan dan kebijakan yang sudah dilakukan dengan baik serta pelaksanaan administrasi kepegawaian yang mudah dan sederhana sangat berpengaruh terhadap peningkatan produktivitas kerja karyawan (Nurtjahjono, 2014).
5. Faktor lingkungan kerja sosial, yaitu hubungan atasan/bawahan serta rekan kerja yang terjalin dengan baik akan berpengaruh terhadap peningkatan produktivitas kerja karyawan, interaksi tersebut dapat berlangsung didalam pekerjaan atau diluar pekerjaan (Majid, 2014).
6. Faktor pengawasan, sangat berpengaruh terhadap peningkatan produktivitas kerja karyawan dengan pengawasan dan penilaian kerja yang dilakukan secara teratur akan memberikan hasil pekerjaan yang sesuai dengan target perusahaan (Assagaf dan Dotulong, 2015) .

Hasil pengujian analisis faktor dengan uji MSA menyatakan bahwa ketiga faktor motivasi internal secara signifikan mempengaruhi produktivitas kerja karyawan di UD. Pia Bali Sinar Abadi, yaitu :

1. Faktor pekerjaan itu sendiri, sangat berpengaruh terhadap peningkatan produktivitas kerja karyawan dengan melakukan pekerjaan yang sesuai kemampuan yang dimiliki serta merasa senang dengan pekerjaan yang dilakukan saat ini akan memberikan hasil sesuai dengan target perusahaan.
2. Faktor tanggung jawab, selalu bertanggung jawab dengan pekerjaan yang dilakukan dan tanggung jawab yang diberikan sesuai dengan kemampuan serta selalu berusaha mencapai hasil yang terbaik dalam bekerja sangat berpengaruh terhadap peningkatan produktivitas kerja karyawan.
3. Faktor prestasi, sangat berpengaruh terhadap peningkatan produktivitas kerja karyawan. Menurut Simamora (2004) prestasi merupakan salah satu bentuk penghargaan kepada karyawan atas prestasi kerja yang telah dilakukan bagi kepentingan perusahaan.

Menurut hasil ekstraksi faktor menggunakan metode PCA (*Principal Component Analysis*) faktor yang paling dominan dari keenam faktor motivasi eksternal adalah variabel status dengan nilai *extraction* 0,781 sedangkan faktor yang paling dominan dari ketiga faktor motivasi internal adalah variabel tanggung jawab dengan nilai *extraction* 0,819, untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada Tabel 5 dan Tabel 6.

Tabel 5. Nilai *Extraction* masing-masing faktor motivasi eksternal

Variabel	Keterangan	Nilai <i>Extraction</i>
X1.1	Lingkungan Kerja Fisik	0,501
X1.2	Balas Jasa	0,733
X1.3	Status	0,781
X1.4	Pelaksanaan dan Administrasi Perusahaan	0,758
X1.5	Lingkungan Kerja Sosial	0,288
X1.6	Pengawasan	0,617

Tabel 6. Nilai *Extraction* masing-masing faktor motivasi internal

Variabel	Keterangan	Nilai <i>Extraction</i>
X2.2	Pekerjaan Itu Sendiri	0,684
X2.3	Tanggung Jawab	0,819
X2.4	Prestasi	0,606

Berdasarkan hasil analisis dari Tabel 11 faktor yang paling dominan mempengaruhi produktivitas kerja di UD. Pia Bali Sinar Abadi dari motivasi eksternal yaitu variabel status karyawan, dengan status karyawan yang jelas dalam melakukan pekerjaannya maka karyawan akan merasa dihargai sesuai dengan hasil kerjanya. Tabel 12, faktor yang paling dominan mempengaruhi produktivitas kerja di UD. Pia Bali Sinar Abadi dari faktor motivasi internal yaitu variabel tanggung jawab. Variabel tanggung jawab dalam praktek keorganisasian, tanggung jawab pegawai akan menjadi indikator dalam meraih efisiensi dan efektivitas produktivitas kerja. Dalam implementasinya pemberian tanggung jawab dari atasan kepada bawahan dan komitmen untuk menjaga kepercayaan yang diberikan atasan kepada bawahan. Kewajiban seseorang untuk melaksanakan aktivitas yang ditugaskan sebaik mungkin, sesuai dengan kemampuannya.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Faktor-faktor motivasi eksternal dan internal yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan pada UD. Pia Bali Sinar Abadi adalah faktor motivasi eksternal yaitu lingkungan kerja fisik, balas jasa, status, pelaksanaan dan administrasi, lingkungan kerja sosial, pengawasan, dan faktor motivasi internal yaitu pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab, prestasi.
2. Faktor motivasi eksternal dan internal yang dominan mempengaruhi produktivitas kerja karyawan di UD. Pia Bali Sinar Abadi adalah faktor motivasi eksternal dengan variabel status dengan nilai *extraction* 0,781 dan faktor motivasi internal dengan variabel tanggung jawab dengan nilai *extraction* 0,819.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diambil dalam penelitian ini maka saran yang dapat diberikan kepada perusahaan yaitu :

Melakukan upaya pengawasan dan penyeleksian yang lebih intensif oleh jajaran manajemen di UD. Pia Bali Sinar Abadi, pada saat melakukan perekrutan karyawan, hal ini bertujuan untuk mencari karyawan yang benar-benar memiliki tanggung jawab yang tinggi karena faktor tanggung jawab merupakan motivasi internal yang dominan mempengaruhi produktivitas kerja. Jika hal tersebut dapat dilaksanakan dengan baik diharapkan terjadi peningkatan produktivitas kerja karyawan di UD. Pia Bali Sinar Abadi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2005. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Assagaf, S.C.Y dan Lucky O.H.D. 2015. *The Influence of Discipline, Motivation and Working Spirit on Employee Productivity at Local Revenue Offices of City Manado*. Journal EMBA, 3(2) : 639-649.
- Hamali, A.Y. 2013. *Pengaruh Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja : Studi Kasus Pada PT. X Bandung*. Journal The WINNERS, 4(2) : 77-86.
- Ibriati, K. 2012. *Skripsi.Pengaruh Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan*.Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasannudin.
- Majid, M.S.A. 2014. *Pengaruh Motivasi Internal dan Eksternal Terhadap Produktivitas Pegawai dan Dampaknya pada Kinerja Dinas Sosial Aceh*. Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala, 3(2) : 5-6.
- Mathis, R.L. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat. Jakarta.
- Nurtjahjono, G.E. 2014. *Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Bagian Produksi PT. Karmand Mitra Andalan Surabaya)*. Jurnal Administrasi Bisnis, 13(1) : 3-4.
- Sarjono, H dan Julianita, W. 2011.*SPSS vs LISREL, Sebuah Pengantar, Aplikasi UntukRiset*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sedarmayanti. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Refika Aditama.Bandung.
- Simamora, H. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE YKPN. Yogyakarta.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineke Cipta, Jakarta.
- Supriyanto, 2003. *Skripsi.Metodologi Riset, Surabaya: Administrasi & Kebijakan Kesehatan*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
- Umar, H. 2002. *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.