

PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PIZZA HUT JAKARTA TIMUR

Rizky Pratama, Sintha Wahjusaputri, Adityo Ari Wibowo

*Alumnus, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka
pratamarr58@gmail.com*

Abstract

This study aimed to explain the effect between Work Discipline and Organizational Culture on Job Satisfaction in Pizza Hut Jakarta Timur. The variables used are Work Discipline and Organizational Culture as independent variables and Job Satisfaction as the dependent variable. The sample used was 81 East Jakarta Pizza Hut employees. The results showed that work discipline did not have a significant positive effect on job satisfaction. Meanwhile, work culture has a significant positive effect on job satisfaction. Simultaneous testing between work discipline and organizational culture on job satisfaction was significantly positive. This research has several implications that management needs to work to improve employee work discipline by creating a particular program. In addition, management needs to utilize all the potential of employees to meet job satisfaction.

Keywords: *Work Discipline, Organizational Culture, Job Satisfaction*

PENDAHULUAN

Perkembangan restoran siap saji di Indonesia cukup pesat. Setiap tahunnya, jumlah restoran siap saji meningkat sekitar 10% hingga 15% (bisnis.com, 2019). Minat pada restoran siap saji ini meningkat seiring dengan meningkatnya modernisasi. Kebiasaan masyarakat saat ini menginginkan kepraktisan dan kecepatan. Salah satu hal yang perlu diperhatikan oleh restoran siap saji adalah mengetahui keinginan para konsumen. Dalam usaha *food and beverage*, pelayanan menjadi faktor penting dalam menunjang kemajuan restoran. Kualitas pelayanan akan memberikan rasa puas pada konsumen (Yusnita & Yulianto, 2013). Kepuasan pelanggan menjadi output dari kinerja sebuah perusahaan dimana kinerja tersebut sesuai dengan ekspektasi konsumen (Kotler, 2000). Kinerja yang berkaitan dengan kepuasan

pelanggan di sebuah restoran siap saji adalah kinerja karyawannya.

Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan meningkatkan kepuasan kerja (Indrawati, 2013). Kepuasan kerja menunjukkan adanya kesesuaian antara harapan seseorang yang timbul dengan imbalan yang disediakan oleh pekerjaan. Dalam kenyataan yang ada, kesatuan atau objek penelitian sudah memberikan motivasi kerja baik secara finansial maupun non finansial (Susilo et al., 2017). Kepuasan kerja ini berperan penting bagi perusahaan dalam menentukan keberhasilannya untuk memenuhi kebutuhan anggotanya (Saputra & Adnyani, 2017).

Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia sangat penting untuk menghasilkan kepuasan karyawan yang

PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PIZZA HUT JAKARTA TIMUR

optimal. Sumber daya manusia menjadi salah satu asset utama bagi perusahaan yang mampu mempengaruhi prestasi atau pencapaian perusahaan, baik secara langsung maupun tidak langsung (Wuysang & Tawas, 2016). Pengadaan program perekrutan ataupun pelatihan yang baik saja tidak cukup untuk meningkatkan kinerja karyawan. Perusahaan perlu menciptakan suatu lingkungan yang mampu menumbuhkan kepuasan bekerja karyawan. Sehingga, penting bagi peneliti untuk mengidentifikasi faktor yang berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan yang akhirnya bermanfaat bagi organisasi.

Salah satu hal yang berdampak pada kepuasan karyawan adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja ini berkaitan kondisi tempat bekerja yang mampu memberikan pengaruh bagi dirinya dalam melaksanakan pekerjaannya (Nitisemito, 2006). Disiplin kerja dan budaya kerja biasanya dibentuk oleh perusahaan untuk menciptakan lingkungan kerja yang efektif. Namun, setiap perusahaan memiliki disiplin kerja dan budaya kerja yang berbeda-beda.

Pizza Hut sebagai restoran siap saji yang memiliki cabang di berbagai daerah tentunya perlu menjaga kualitas produk dan layanan yang optimal pada konsumen. Namun, hingga saat ini, penerapan disiplin kerja dan budaya kerja di Pizza Hut khususnya Pizza Hut di wilayah Jakarta Timur belum diketahui dampaknya pada kepuasan karyawan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja dan budaya kerja terhadap kepuasan karyawan di Pizza Hut wilayah Jakarta Timur.

Penelitian ini berkontribusi pada praktik manajemen sumber daya manusia di pizza hut wilayah Jakarta Timur. Dengan adanya penelitian ini, maka dapat diketahui dampak penerapan disiplin kerja dan budaya kerja oleh manajerial pizza hut terhadap kepuasan karyawannya. Selain itu, penelitian juga memperluas wawasan mengenai disiplin kerja, budaya kerja, dan kepuasan karyawan. Harapannya, perusahaan-perusahaan dapat menerapkan manajemen sumber daya

manusia yang tepat pada perusahaan masing-masing.

LANDASAN TEORI

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan, kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap terhadap pekerjaannya (Dadang, 2013). Kepuasan kerja juga menjadi indikator dalam melihat seseorang baik yang positif dan juga negatif tentang pekerjaannya. Keefektifan perusahaan diperoleh salah satunya dari kepuasan kerja karyawan. Peningkatan kepuasan kerja di dalam perusahaan akan menciptakan kelancaran proses komunikasi antara karyawan dengan perusahaan dan memperlancar perusahaan tersebut. Robbins dan Judge (2013) menjelaskan bahwa Kepuasan kerja berkaitan dengan perasaan positif pada suatu pekerjaan, yang merupakan dampak atau hasil evaluasi dari berbagai aspek pekerjaan tersebut.

Terdapat 5 parameter kepuasan kerja menurut Robbins dan Judge (2013), yaitu: 1) Pekerjaan itu sendiri (*Work itself*), 2) Atasan (*Supervision*), 3) Teman sekerja (*Workers*), 4) Promosi (*Promotion*), dan 5) Gaji/Upah (*Pay*).

Disiplin Kerja

Disiplin kerja merupakan kepatuhan setiap individu dan kelompok terhadap "perintah" dan memiliki inisiatif untuk melakukan suatu tindakan yang diperlukan apabila tidak ada "perintah" (Sinambela, 2016). Disiplin kerja juga dapat menjadi alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku dan untuk meningkatkan kesadaran juga kesediaan seseorang agar menaati semua peraturan dan norma sosial yang berlaku di suatu perusahaan (Rivai dan Sagala, 2013). Disiplin kerja membutuhkan kesadaran dan kesediaan pegawai mentaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku yang berlaku dalam organisasi.

Disiplin kerja menjadi cerminan kepuasan kerja karyawan (Hasibuan, 2006).

Disiplin kerja perlu ditingkatkan agar harapan karyawan tercapai dan menghasilkan kepuasan dalam bekerja. Beberapa peneliti sebelumnya menunjukkan hasil bahwa kedisiplinan kerja mampu meningkatkan kepuasan kerja di beberapa konteks perusahaan (Safitri, 2013; Lumentut dan Dotulong, 2015). Oleh karena itu, peneliti berhipotesis bahwa:

H1: Disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan

Budaya Organisasi

Menurut Sutrisno (2013) Budaya organisasi merupakan perangkat sistem nilai-nilai (*values*), keyakinan-keyakinan (*beliefs*), asumsi-asumsi (*assumptions*), atau norma-norma yang telah lama berlaku disepakati dan diikuti oleh para anggota suatu organisasi sebagai pedoman perilaku dan pemecahan masalah-masalah organisasinya. Budaya organisasi juga disebut sebagai budaya perusahaan, yaitu seperangkat nilai-nilai atau norma-norma yang telah relatif lama berlakunya, dianut bersama oleh para anggota organisasi (pegawai) sebagai norma perilaku dalam menyelesaikan masalah organisasi.

Menurut Kinicki dan Fugate (2013) menyatakan bahwa Budaya Organisasi digunakan untuk memberikan asumsi implisit pada suatu kelompok sebagai pegangan dan penentuan cara pandang, cara berpikir, dan bereaksi terhadap berbagai lingkungan. Dengan adanya budaya kerja yang baik maka akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Oleh karena itu, peneliti berhipotesis bahwa:

H2: budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan

Implementasi kedisiplinan kerja dan budaya organisasi yang baik akan mendukung terciptanya kepuasan kerja karyawan. Hal ini disebabkan oleh sistem yang diciptakan mampu membantu karyawan dalam mencapai target perusahaan dan pribadinya. Oleh karena itu, peneliti menghipotesiskan bahwa:

H3: kedisiplinan kerja dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan survei. Menurut Sugiyono (2013), metode penelitian survei adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku dan hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuesioner) yang tidak mendalam.

Populasi dan Sampel

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja pada Pizza Hut Wilayah Jakarta Timur sebanyak 81 orang. Peneliti menggunakan teknik sampling jenuh dimana sampel diambil dari jumlah populasi yang ada.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner atau angket. Kuesioner digunakan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan kepada Karyawan Pizza Hut Wilayah Jakarta Timur. Dalam penelitian ini penulis mengajukan daftar pernyataan tentang latar belakang responden, persepsi responden mengenai Disiplin Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja. Cara pengukuran terhadap hasil jawaban kuesioner dilakukan dengan skala *likert*.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini dianalisis dengan menggunakan uji regresi linier berganda. Ada tiga uji asumsi klasik yang harus dipenuhi dalam uji regresi ini, yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PIZZA HUT JAKARTA TIMUR

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

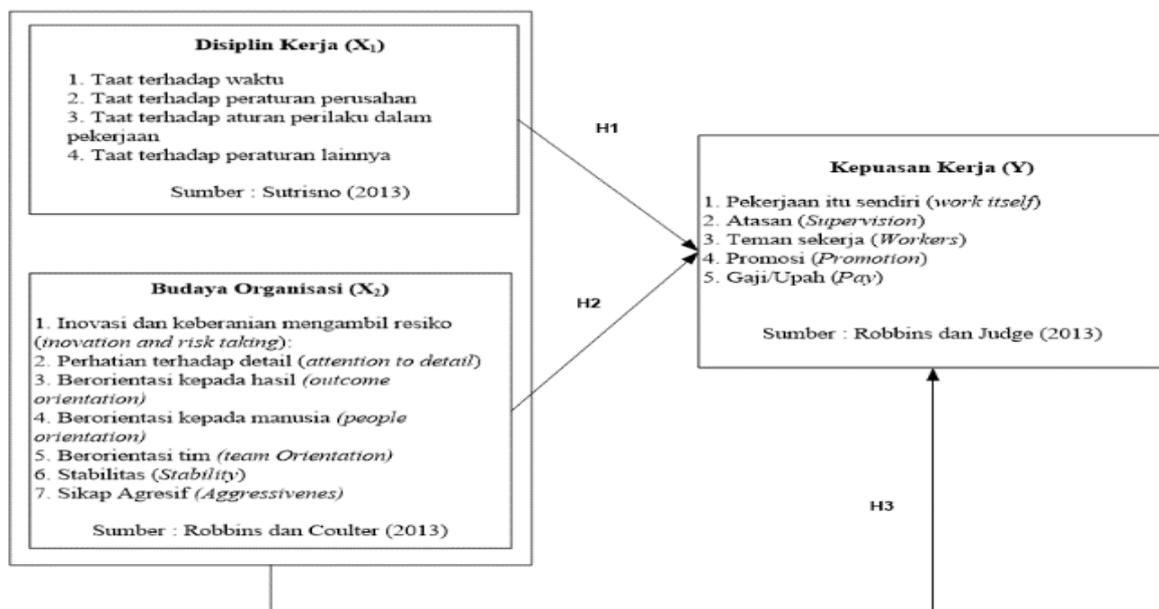
Terdapat tiga uji asumsi klasik yang digunakan, yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov-smirnov. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai dari uji normalitas Kolmogorov-Smirnov adalah 1.106 dan signifikan pada 0.173 maka dapat disimpulkan data terdistribusi secara normal karena *Asymp, Sig.* adalah 0.173 yang berarti lebih besar dari pada nilai signifikansi 0,05 ($0,173 > 0,05$) (lihat tabel 1).

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		81
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	3,71377580
Most Extreme Differences	Absolute	,123
	Positive	,120
	Negative	-,123
Kolmogorov-Smirnov Z		1,106
Asymp. Sig. (2-tailed)		,173

Tabel hasil uji T pada tabel 5 menjelaskan bahwa

1. Secara parsial variabel Disiplin Kerja tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Kerja, hal ini terlihat bahwa dari hasil perhitungan t hitung sebesar 0,731. Jumlah sampel 81 ($n=81-3$), dan nilai $\alpha = 0.05$ maka didapatkan nilai t tabel ($0.05 / 2 ; 78$) sebesar 1,66462. Sehingga nilai t hitung ($0,731 < \text{nilai t tabel } (1,66462)$), dan nilai signifikan ($0.467 > \text{nilai } \alpha (0.05)$). yang berarti tidak terdapat pengaruh antara Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Kerja.
2. Secara parsial Variabel Budaya Organisasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Kerja, hal ini terlihat bahwa dari hasil perhitungan t hitung sebesar 5,874. Jumlah sampel 81 ($n=81-3$), dan nilai $\alpha = 0.05$ maka didapatkan nilai t tabel ($0.05 / 2 ; 78$) sebesar 1,66462. Sehingga nilai t hitung ($5,874 > \text{nilai t tabel } (1,66462)$), dan nilai signifikan ($0.000 < \text{nilai } \alpha (0.05)$). yang berarti terdapat pengaruh antara Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja.

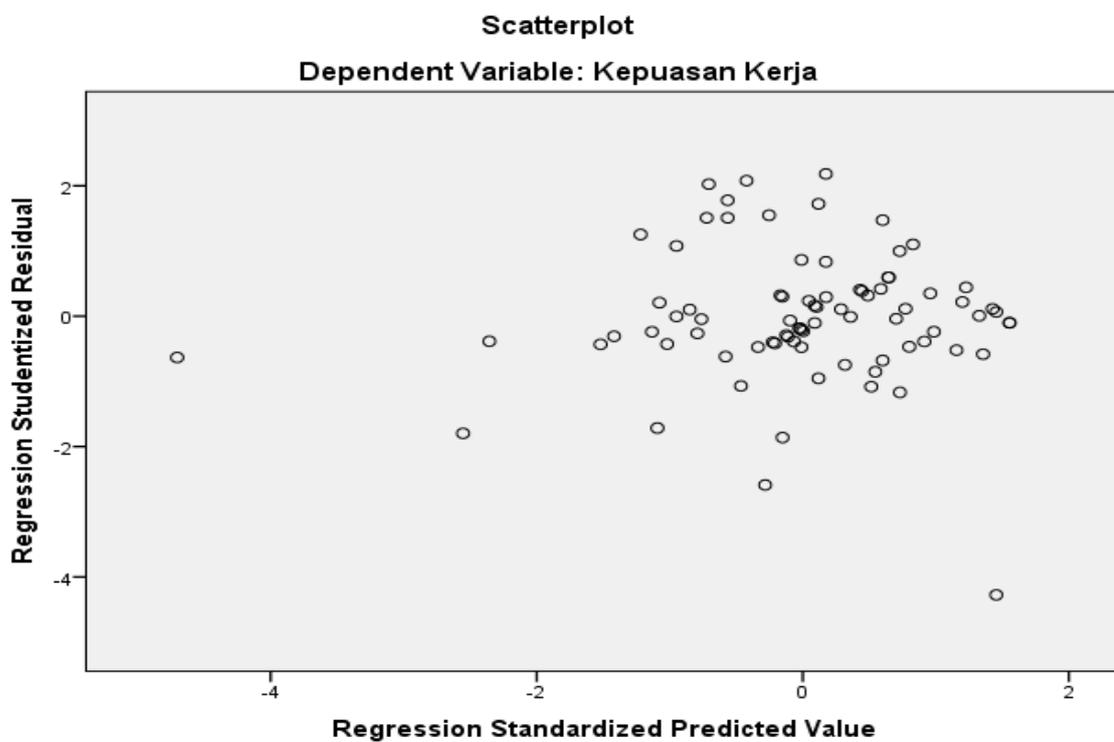


Gambar 1. Skema Kerangka Pemikiran

Tabel 2. Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Toleranc e	VIF
(Constant)	2,398	2,709		,885	,379		
1 Disiplin Kerja	,086	,117	,096	,731	,467	,201	4,981
Budaya Organisasi	,612	,104	,769	5,874	,000	,201	4,981

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Kerja



Gambar 2. *Scatterplot*

Tabel 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,398	2,709		,885	,379
1 Disiplin Kerja	,086	,117	,096	,731	,467
Budaya Organisasi	,612	,104	,769	5,874	,000

**PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN BUDAYA ORGANISASI
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN
PIZZA HUT JAKARTA TIMUR**

Tabel 4. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,855 ^a	,732	,725	3,761	2,086

a. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi, Disiplin Kerja

b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Tabel 5. Uji Parsial (Uji T)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,398	2,709		,885	,379
1 Disiplin Kerja	,086	,117	,096	,731	,467
Budaya Organisasi	,612	,104	,769	5,874	,000

Tabel 6. Uji F Simultan
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	3009,54	2	1504,77	106,37	,000 ^b
Residual	1103,37	78	14,14		
Total	4112,91	80			

Variabel Disiplin Kerja (X_1), Budaya Organisasi (X_2) dan Kepuasan Kerja (Y) memiliki nilai F_{hitung} sebesar $106,376 > F_{3,11}$ dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Yang artinya bahwa Disiplin Kerja (X_1) dan Budaya Organisasi (X_2) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja (Y).

Pembahasan

Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Disiplin kerja dikatakan sebagai suatu sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang sesuai peraturan dari organisasi dalam bentuk tertulis maupun tidak. Oleh karena itu, apabila dalam

praktiknya suatu organisasi telah mengusahakan sebagian besar peraturan-peraturan yang ditaati sebagian besar karyawan, maka kedisiplinan telah dapat ditegakkan. Setiap karyawan pada umumnya diharuskan untuk memiliki sikap disiplin yang tinggi, dengan contoh hadir tepat waktu di kantor, meninggalkan ruangan setelah jam pulang kantor, mengerjakan tugas yang diberikan agar tercapainya target yang sudah ditetapkan. Kedisiplinan karyawan yang tinggi maka akan timbul tingkat kepuasan karyawan dalam bekerja bagi karyawan maupun atasan akan merasa puas.

Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja

Nilai, norma, sikap dan etika adalah hal yang berkaitan dengan budaya organisasi dalam sebuah organisasi yang dipegang bersama oleh setiap komponen organisasi. Cara mengawasi perilaku pegawai, cara mereka berfikir, bekerja sama dan berinteraksi dengan lingkungannya adalah dengan melihat nilai, norma, sikap dan etika. Jika budaya

organisasi ini sudah baik, maka akan menimbulkan kepuasan kerja yang tinggi dan akan menyumbangkan keberhasilan kepada perusahaan. Apabila budaya organisasi mendukung strategi organisasi dan budaya organisasi dapat menjawab atau mengatasi tantangan lingkungan dengan cepat dan tepat maka budaya organisasi adalah instrumen keunggulan kompetitif yang utama bagi suatu organisasi. Karena budaya organisasi mengarahkan perilaku anggota-anggotanya dan merupakan sistem penyebaran kepercayaan serta nilai-nilai yang berkembang dalam suatu organisasi.

Pengaruh Disiplin Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja

Setiap karyawan harus memiliki disiplin kerja didalam perusahaannya, dengan adanya disiplin kerja yang baik dari setiap karyawan seperti tepat waktu dalam kegiatan operasional perusahaan, melaksanakan pekerjaan sesuai dengan yang sudah di tetapkan oleh perusahaan, menaati peraturan yang sudah dibuat maka akan muncul tingkat kepuasan dari setiap karyawan tersebut sehingga karyawanpun akan merasa puas.

Budaya organisasi yang baik akan membantu perusahaan atau organisasi dalam meningkatkan kepuasan kerja yang tinggi dan menyumbangkan keberhasilan kepada perusahaan karena budaya organisasi dikaitkan dengan nilai, norma, sikap dan etika kerja yang menimbulkan cara perilaku karyawan, cara berfikir, cara bekerja sama dan berinteraksi dengan lingkungannya.

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin Kerja tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Kerja. Di sisi lain, budaya organisasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Kerja. Hasil pengujian simultan antara disiplin kerja dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja menunjukkan hasil yang positif signifikan.

Penelitian ini memberikan implikasi. Pertama, perusahaan perlu mengupayakan untuk meningkatkan disiplin kerja karyawan kearah yang lebih baik dari sekarang dengan mencoba membuat suatu program yang bersifat membangkitkan para karyawan agar dengan sendirinya mampu meningkatkan disiplin kerja misalnya memberikan penghargaan kepada karyawan yang kurang disiplin. Kedua, manajemen harus bisa memanfaatkan segala potensi yang dimiliki para karyawan untuk bisa memenuhi kepuasan kerja karyawan. Manajemen harus mempertahankan dan menguatkan budaya organisasi yang sudah ada menjadi lebih baik lagi. Ketiga, perusahaan harus mempertahankan bahkan meningkatkan disiplin kerja dan menguatkan budaya organisasi sehingga membentuk kepuasan kerja karyawan yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Bisnis.com. (2019). *Bisnis Restoran Cepat Saji Berpeluang Tumbuh 15 Tahun ini*. Diakses melalui https://ekonomi.bisnis.com/read/20190211/12/887488/bisnis-restoran-cepat-saji-berpeluang-tumbuh-15-tahun-ini_pada_Januari_2020
- Dadang, Solihin. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. PT. Grafindo Persada, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P., (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Indrawati, A. D. (2013). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan pada rumah sakit swasta di kota denpasar. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*, 7(2), 135-142.
- Kinicki, Angelo., dan Fugate. (2013). *Organizational Behavior: Key Concepts, Skills and Best Practices*. 5th Edition. New York: McGraw-Hill Education.
- Kotler, P. (2000). Prinsip-prinsip pemasaran manajemen. *Jakarta: Prenhalindo*.
- Lumentut, M. D., & Dotulong, L. O. (2015). Pengaruh Motivasi, Disiplin, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan

**PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN BUDAYA ORGANISASI
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN
PIZZA HUT JAKARTA TIMUR**

- Kerja Karyawan Pada PT. Bank SULUT Cabang Airmadidi. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(1).
- Nitisemito, A. S. (2006). Manajemen Personalia, edisi kedua. *Jakarta: Ghalia Indonesia*.
- Rivai, Veithzal dan Ella Sagala, (2013). *Manajemen Sumber Daya untuk Perusahaan*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Robbins, Stephen P & Judge, Timothy A. (2013). *Organizational Behavior edition 15*. New Jersey: Pearson Education.
- Robbins, Stephen P. dan Mary Coulter. (2013). *Manajemen Edisi Kesepuluh*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Safitri, 2013. Pengaruh Pelatihan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Volume 1 Nomor 4 Juli 2013*. Hal. 1044-1054.
- Saputra, I. A., & Adnyani, I. A. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *E-Journal Manajemen Unud*, 6(12).
- Sinambela, Litjan Poltak. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. (2013). *Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta*.
- Susilo, C. I., Prasetyo, I., & Riswati, F. (2017). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Pengembangan Karir Terhadap Kepuasan Kerja Prajurit Melalui Motivasi Kerja Di Satuan Kapal Amfibi Koarmatim. *Jurnal Manajerial Bisnis*, 1(02), 138-153.
- Sutrisno, Edy. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Wuysang, P. E. (2016). Pengaruh Disiplin Kerja, Perilaku Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Prestasi Kerja Karyawan Kfc Bahu Mall Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(1).
- Yusnita, H. W., & Yulianto. A. (2013). Upaya Food & Beverage Restaurant Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Variasi Product. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 4(1), 67-81.