

**ANALISIS PENGARUH PENERAPAN *REWARD* TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DI DEPARTEMEN *FRONT OFFICE* PADMA HOTEL
BANDUNG**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Pariwisata pada Program Studi Manajemen Resort dan Leisure*



Oleh:
Varell Angelo
1903440

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RESORT & LEISURE
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA BANDUNG**

2024

**ANALISIS PENGARUH PENERAPAN *REWARD* TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DI DEPARTEMEN *FRONT OFFICE* PADMA HOTEL
BANDUNG**

Oleh:

Varell Angelo

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Pariwisata pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

© Varell Angelo 2024

Universitas Pendidikan Indonesia

Januari 2024

Hak Cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

Varell Angelo

1903440

ANALISIS PENGARUH PENERAPAN *REWARD* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI DEPARTEMEN FRONT OFFICE PADMA HOTEL BANDUNG

Disetujui dan disahkan oleh

Pembimbing ke-I,

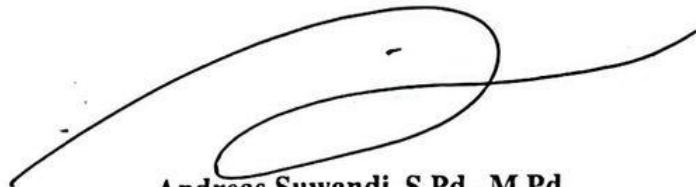


Sri. Marhanah, S.S., M.M

198110142006042001

Disetujui dan disahkan oleh

Pembimbing ke-II,



Andreas Suwandi, S.Pd., M.Pd

92019021 989041 2 101

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Resort dan Leisure

Dr. Erry Sukriah, SE., M.SE

NIP. 19791215 200812 2 002

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya Varell Angelo, dengan ini menyatakan bahwa karya skripsi saya yang berjudul “**Analisis Pengaruh Penerapan *Reward* Terhadap Kinerja Karyawan Di Departemen *Front Office* Padma Hotel Bandung**” serta semua isi yang terkandung di dalamnya merupakan hasil karya saya sendiri. Saya tidak melakukan tindakan penjiplakan atau pengutipan yang tidak sesuai dengan kaidah dan etika ilmu yang berlaku dalam lingkungan akademik. Dengan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi jika di waktu yang akan datang ditemukan sebuah pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap hasil karya saya ini.

Bandung, Januari 2024

Yang membuat pernyataan,

Varell Angelo

NIM. 1903440

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis kepada Tuhan Yesus Kristus dengan berkat dan mukjizat yang diberikan oleh-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Analisis Pengaruh Penerapan *Reward* Terhadap Kinerja Karyawan Di Departemen *Front Office* Padma Hotel Bandung” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pariwisata yang penulis tempuh selama berada dalam perkuliahan pada program studi Manajemen Resort & Leisure di Universitas Pendidikan Indonesia. Dalam penulisan skripsi ini penulis merasa banyak pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan baik secara langsung atau tidak langsung sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat mengerjakan skripsi ini dan segala prosesnya dengan lancar.
2. Orang tua penulis, yaitu Papa & Mama Andrew Raymond dan Zevanya Conteta yang telah mendukung dan membiayai penulis dalam masa perkuliahan sampai pembuatan skripsi. Para adik yang penulis sayangi Valent Raphael dan Verginio Lionel yang telah memberikan semangat dan dorongan penulis dalam mengerjakan skripsi. Seluruh Keluarga besar yang penulis sungguh banggakan khusus nya tante anna yang sudah memberikan dukungan untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi.
3. Ibu Sri Marhanah, S.S., M.M sebagai Dosen Pembimbing pertama penulis. Terimakasih atas waktu dan ilmu yang sudah diberikan terhadap penulis dalam masa pengerjaan skripsi. Dengan dukungan dan perhatian yang diberikan terhadap penulis, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar.
4. Bapak Andreas Suwandi, S.Pd., M.Pd sebagai Dosen Pembimbing kedua penulis. terimakasih atas bimbingan dan arahan yang telah diberikan untuk penulis dalam menyusun skripsi.
5. Ibu Nurul sebagai admin program studi yang telah membantu dan mengarahkan informasi serta administrasi yang diperlukan oleh penulis dalam penyelesaian skripsi.
6. Bono Family yang beranggotakan Aditya ahmad, Farrel Ersafarandy, Ryky

Raynaldi, Fazar Muchtar, Rafli rafsanjani, dan Ridho kurniawan yang telah menemani penulis dalam masa pengerjaan skripsi.

7. Aditya Ahmad Al-ghifary dan Salsabila Aprilia Widiyanti sebagai pasangan yang selalu memberi dukungan untuk penulis dalam mengerjakan skripsi.
8. Rizky Azhari, Naufal Nazhara, Rafli Massunu, Jefri Cania, Mikael Prayoga, dan Satria Hardjaprakabon yang selalu mendukung penulis dalam pengerjaan skripsi.
9. Padma Hotel Bandung, yang memperbolehkan meneliti dan mencari data data yang dibutuhkan oleh penulis dalam menyelesaikan skripsi.
10. Badan Eksekutif Mahasiswa Keluarga Mahasiswa Manajemen Resort & Leisure, Dewan Perwakilan Mahasiswa Keluarga Mahasiswa Manajemen Resort & Leisure, seluruh Teman-teman MRL A dan angkatan 2019 yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
11. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Sumber Daya Manusia	13
2.2 Kinerja Karyawan	14
2.2.1 Pengertian Kinerja.....	14
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	15
2.2.3 Dimensi Kinerja	16
2.3 Kompensasi	17
2.4 <i>Reward</i>	18
2.4.1 Pengertian <i>Reward</i>	18
2.4.2 Dimensi <i>Reward</i>	19
2.4.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>Reward</i>	20
2.4.4 Bentuk-Bentuk <i>Reward</i>	22
2.5 Penelitian Terdahulu	23

2.6 Kerangka Pemikiran	31
2.7 Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Metode Penelitian	32
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian	32
3.2.1 Objek Penelitian.....	32
3.2.2 Lokasi Penelitian	32
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	33
3.3.1 Populasi	33
3.3.2 Sampel	33
3.4 Instrumen Penelitian	33
3.5 Variabel Penelitian	34
3.6 Jenis Data	36
3.6.1 Data Primer	37
3.6.2 Data Sekunder.....	37
3.7 Teknik Pengumpulan Data	38
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	39
3.8.1 Uji Validitas.....	39
3.8.2 Uji Reliabilitas	41
3.9 Teknik Analisis Data	42
3.9.1 nalisis deskriptif.....	42
3.9.2 Analisis Data Verifikatif.....	44
3.9.3 Uji Asumsi Klasik.....	45
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	49
4.1.1 Kondisi Umum dan Letak Geografis Padma Hotel Bandung	49
4.1.2 Sejarah Padma Hotel Bandung	50
4.1.3 Visi, Misi, <i>Core Values</i> dan <i>10 Basics</i> Padma Hotel Bandung	50
4.1.4 Fasilitas Padma Hotel Bandung	52
4.2 Profil Responden	53
4.2.1 Rumusan Menghitung Data Responden Setiap Variabel dan Dimensi..	55

4.2.2 Tanggapan Responden tentang <i>Reward</i> Finansial Tunai	55
4.2.3 Tanggapan Responden tentang Finansial Tunjangan.....	57
4.2.4 Tanggapan Responden tentang <i>Reward</i> Non Finansial	58
4.2.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Penerapan <i>Reward</i>	59
4.2.6 Hasil Tanggapan Responden tentang dimensi kuantitas kinerja.....	60
4.2.7 Hasil Tanggapan Responden tentang dimensi kualitas kinerja.....	61
4.2.8 Hasil Tanggapan Responden Tentang Dimensi Ketepatan Kinerja	62
4.2.9 Hasil Tanggapan Responden Tentang Dimensi Kehadiran Kinerja	63
4.2.10 Hasil Tanggapan Responden tentang Dimensi Kinerja Kemampuan Kerja Sama	64
4.2.11 Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Kinerja Karyawan	65
4.3 Hasil Uji Verifikatif	66
4.3.1 Hasil Uji Asumsi Klasik	66
BAB V KESIMPULAN	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Pengukuran Skala Likert	34
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Reward Dan Kinerja	35
Tabel 3. 3 Jenis Data dan Sumber Data	37
Tabel 3. 4 Skala Likert	38
Tabel 3. 5 Hasil uji validitas variabel X.....	40
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Y	40
Tabel 3. 7 Hasil Uji Reabilitas	42
Tabel 3. 8 Kriteria Kategori Penilaian	43
Tabel 3. 9 Pedoman dari Koefisien Determinasi	48
Tabel 4. 1 Profil Responden.....	53
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Tentang <i>Reward</i> Finansial Tunai.....	56
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Tentang <i>Reward</i> Finansial Tunjangan.....	57
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Tentang <i>Reward</i> Non Finansial	58
Tabel 4. 5 Tabel Rekapitulasi Responden mengenai Penerapan Reward	59
Tabel 4. 6 Tabel Hasil Tanggapan Responden tentang Dimensi Kuantitas Kinerja	61
Tabel 4. 7 Tabel Hasil Tanggapan Responden tentang Dimensi Kualitas Kinerja.....	62
Tabel 4. 8 Tabel Hasil Tanggapan Responden tentang Dimensi Ketepatan Kinerja	63
Tabel 4. 9Tabel Hasil tanggapan Responden tentang dimensi Kehadiran Kinerja.....	63
Tabel 4.10Tabel Hasil Tanggapan Responden tentang Dimensi Kinerja Kemampuan Kerja Sama.....	64
Tabel 4. 11Tabel Rekapitulasi Responden Mengenai Kinerja Karyawan	65
Tabel 4. 12 Hasil Uji Kolmogorov – Smirnov Test	67
Tabel 4. 13 ANOVA Table	68
Tabel 4. 14 Hasil Uji Glesjer.....	69
Tabel 4. 15 Coefficients ^a	70
Tabel 4. 16 Model Summary ^b	70
Tabel 4. 17 Coefficients ^a	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Guest Comment Butler 2022.....	3
Gambar 1.2 Guest Service Index	5
Gambar 1.3 Ranking Hotel TrustYou	6
Gambar 1.4 Ranking Hotel TripAdvisor 2023.....	7
Gambar 1.5 Guest Service Index Overall F.O Juli 2023.....	8
Gambar 1.6 Perolehan <i>review</i> Padma Hotel Bandung Oct 2023 - Jan 2024.....	9
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4. 1 Padma Hotel Bandung.....	49
Gambar 4. 2 Logo Padma Hotel Bandung	50

**ANALISIS PENGARUH PENERAPAN *REWARD* TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DI DEPARTEMEN *FRONT OFFICE* PADMA HOTEL
BANDUNG**

ABSTRAK

Oleh

Varell Angelo

1903440

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh penerapan *Reward* terhadap kinerja karyawan departemen *Front Office* Padma Hotel Bandung, dan untuk menganalisis pengaruh penerapan *Reward* terhadap kinerja karyawan di *Front Office* Padma Hotel Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kuantitatif. Populasi dan sample dalam penelitian ini adalah karyawan *Front Office* yang berjumlah 44 orang dengan teknik sampling jenuh. Penjelasan hasil penelitian menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linear sederhana. Penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji koefisien determinasi diperoleh 0,605 yang artinya penerapan *Reward* memiliki pengaruh kategori sangat kuat dengan tingkat persentase 60,5% terhadap kinerja karyawan. Hasil yang telah diperoleh melalui penelitian ini yaitu penerapan *Reward* di Padma Hotel Bandung berpengaruh sangat kuat terhadap kinerja karyawan dalam departemen *Front Office*. Penelitian ini diharapkan dapat membantu manajemen Padma Hotel Bandung untuk mempertahankan penerapan reward agar kinerja karyawan *Front Office* tetap terjaga kualitas nya.

Kata Kunci: *Reward*, Kinerja karyawan

***ANALYSIS OF THE EFFECT OF IMPLEMENTING REWARDS ON
EMPLOYEE PERFORMANCE IN THE FRONT OFFICE DEPARTMENT
OF PADMA HOTEL BANDUNG***

ABSTRACT

By

Varell Angelo

1903440

This research aims to identify the influence of the implementation of rewards on the performance of Front Office employees at Padma Hotel Bandung and to analyze the impact of reward implementation on employee performance in the Front Office department of Padma Hotel Bandung. The method used in this research is a quantitative approach. The population and sample in this study are 44 Front Office employees, selected using a saturated sampling technique. The results of the research are explained using descriptive analysis and simple linear regression analysis. The research shows that the coefficient of determination test results obtained a value of 0.605, which means that the implementation of rewards has a very strong influence with a percentage level of 60.5% on employee performance. The findings of this study indicate that the implementation of rewards at Padma Hotel Bandung has a very strong impact on the performance of employees in the Front Office department. This research is expected to assist the management of Padma Hotel Bandung in maintaining the implementation of rewards to ensure the quality of Front Office employee performance is sustained.

Keywords : Reward, Employee performance

DAFTAR PUSTAKA

- A. Donnelly & M. Gibson. (1996). *The influence of lipophilicity upon the nasal absorption of a series of hexapeptides*. [https://doi.org/10.1016/0378-5173\(96\)04471-7](https://doi.org/10.1016/0378-5173(96)04471-7)
- Achmad Batinggi., & Badu Ahmad (2019). *Manajemen Pelayanan Umum*. Edisi ke 2. Penerbit Universitas Terbuka. Jakarta.
- Agus Bandiyono. (2023). *Fraud Detection: Religion In The Workplace Big Data Analytics*. *Jurnal Akuntansi*, 27(2), 380–400.
<https://doi.org/10.24912/ja.v27i2.1515>
- Akbar, Mada Faisal, et al. 2021. *Seminar Manajemen Sumber Daya Manusia*. Solok : Insan Cendekia Mandiri.
- Akbar MR, Pranata R, Wibowo A, Lim MA, Sihite TA, M. J. (2021). *The prognostic value of elevated creatine kinase to predict poor outcome in patients with COVID-19 — a systematic review and meta-analysis: creatinine kinase in COVID-19*.
- Ary Sutrischastini. (2015). *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gunung Kidul*.
- Assila Anis Asnawi. (2019). *The influence of hospital image and service quality on patients' satisfaction and loyalty*. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.2.011>
- Astuti, W. S. (2018). *Pengaruh reward dan punishment terhadap kinerja karyawan*. <https://doi.org/10.31227/osf.io/na7pz>
- Azwardi. (2021). *Leadership Role of Madrasah Aliyah Head in Improving the Quality of Education*. *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 7(01), 25–32. <https://doi.org/10.32678/tarbawi.v7i01.4258>. Introduction
- Basyirah, B. (2023). *Systematic Literature Review: Efektivitas Media Interaktif dalam Proses Pembelajaran*. <https://doi.org/10.31004/jote.v4i4.15230>
- Budi Santosa. (2012). *Analisa Perbandingan Metode Hierarchical Clustering, K-Means Dan Gabungan Keduanya Dalam Cluster Data (Studi Kasus: Problem Kerja Praktek Teknik Industri Its)*.
<https://doi.org/10.12962/j23373539.v1i1.1794>
- Dajan. (1996). *engantar Metode Statistik, Jilid 1 & 2, LP3ES*,.
- Destiyani, D. Z. (2023). *Sosialisasi Pencegahan Stunting Melalui Program*

“Genting Mekar” Sebagai Alternatif Upaya Untuk Mewujudkan Zero Stunting Di Kelurahan Curug Mekar.

<https://bajangjournal.com/index.php/JPM>

Dr. Ir. Harsuko Riniwati, M. . (2016). *manajemen sumber daya manusia* (1st ed.).

Dr. sukrawati marjuni, S.E, M. S. (2015). *manajemen sumber daya manusia*.

Edison, Emron., D. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.

Effendy, A. A., & Sunarsi, D. (2020). Persepsi Mahasiswa Terhadap Kemampuan Dalam Mendirikan UMKM Dan Efektivitas Promosi Melalui Online Di Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 4(3), 702–714.

<http://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/571/248>

Enny, M. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.

Fahmi Fahmi. (2016). *Integrated pollution monitoring system for smart city*.
<https://doi.org/10.1109/ICTSS.2016.7792847>

Fridawaty Rivai. (2015). *Faktor Yang Berhubungan Dengan Implementasi Keselamatan Pasien Di Rsud Ajjappanngge Soppeng Tahun 2015*.

Garry Gellerman. (2004). *A new application of diphenylphosphorylazide (DPPA) reagent: convenient transformations of quinolin-4-one, pyridin-4-one and quinoxalin-4-one derivatives into the 4-azido and 4-amino counterparts*.
<https://doi.org/10.1016/j.tetlet.2004.04.032>

haryono. (2012). Penggunaan Metode VaR (Value at Risk) dalam Analisis Risiko Investasi Saham dengan Pendekatan Generalized Pareto Distribution (GPD). *Jurnal Sains Dan Seni Its*, 1(1), 56–61.

Hasan. (2004). *Analisa Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta : PT Bumi Aksara.

Hasibuan, H. M. (2019). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

John W. Creswell. (2010). *Use of the Transformative Framework in Mixed Methods Studies*.

Karatepe, O. M., & Tekinkus, M. (2006). The effects of work-family conflict, emotional exhaustion, and intrinsic motivation on job outcomes of front-line employees. *International Journal of Bank Marketing*, 24(3), 173–193.
<https://doi.org/10.1108/02652320610659021>

Kawulur, tresia karli, W.A Areos, and R J Pio. 2018. “Pengaruh Reward and

- Punishment Terhadap Loyalitas Karyawan Di PT. Columbia Perdana Cabang Manado.” *Jurnal Administrasi Bisnis* 6(2): 69–76. Rachmadinata, mangkunegara. (2016). *Jurnal Relevansi : Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis* (M. M. Nanda Pramana Putra, S.Kom. (ed.)).
- Mondy, W., and Noe, R. (2018). *Human Resource Management*. Prentice-Hall.
- Nawaw, D. S. (2005). *Erythro/threo ratio of β -O-4-5 structures as an important structural characteristic of lignin. Part 4: Variation in the erythro/threo ratio in softwood and hardwood lignins and its relation to syringyl/guaiacyl ratio*. de gruyter. <https://doi.org/10.1515/HF.2005.045>
- Ningsih, S., & Dukalang, H. H. (2019). Penerapan Metode Suksesif Interval pada Analsis Regresi Linier Berganda. *Jambura Journal of Mathematics*, 1(1), 43–53. <https://doi.org/10.34312/jjom.v1i1.1742>
- O. Timpe. (1992). *Surface chemistry of carbon: activation of molecular oxygen*.
- Poliana A. Patah. (2009). *Hospital Sirio Libanes, Hematology Service, Sao Paulo, Brazil*. <https://doi.org/10.1182/blood-2009-05-223172>
- Prawirosentono, S. (2012). *Kebijakan Kinerja Karyawan. Edisi Pertama*.
- Prof. Dr. H. M. Ma’ruf Abdullah, S. M. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. In *Aswaja Pressindo*.
- Purwaning Astuti, I., & Juniwati Ayuningtyas, F. (2018). Pengaruh Ekspor Dan Impor Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia. *Jurnal Ekonomi & Studi Pembangunan*, 19(1). <https://doi.org/10.18196/jesp.19.1.3836>
- Rerung, Rintho Rante. 2019. *Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Employee Engagement Dan Organizational Citizenship Behavior*. Bandung : CV. Media Sains Indonesia.
- Rio Sasongko & Penulis, (2021) *Elektronik Rekaman Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Galileo, J., & Hilmawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, I.* (2019). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Minat Beli Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Sepeda Motor Vario di Kota Serang)*.
- Robbins, S. P. (2003). *Perilaku Organisasi: Konsep Kontroversi Aplikasi*.
- Rosna. (2023). *Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan Pada Ksp. Citra Lestari. Kompeten: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1),

- 37–44. <https://doi.org/10.57141/kompeten.v1i1.5>
- Sanusi Mulyo Widodo, J. S. (2018). *Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-commerce Model Business to Customer*.
- Sedarmayanti, M. P. (2001). *Sumber Daya Manusia Dan Produktifitas Kerja*, CV. Sedarmayanti. 2017. Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja. PT Refika Aditama. Bandung
- Sofiati, E. (2021). Pengaruh *Reward* Dan Punishment Terhadap Kinerja Pegawai. *Ekono Insentif*, 15(1), 34–46. <https://doi.org/10.36787/jei.v15i1.502>
- Sugiyono. (2001). *Metodologi Ekonomi Positivisme **. January 2001, 1–10. <https://doi.org/10.13140/2.1.4065.9841>.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi (mixed methods)*. [https://doi.org/Doi 10.1016/J.Datak.2004.11.010](https://doi.org/Doi%2010.1016/J.Datak.2004.11.010)
- Sugiyono. (2017). Pengaruh Profitabilitas, Likuiditas, Posisi Kas terhadap Kebijakan Dividen Pada Perusahaan Food Beverages. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(2), 1–16.
- sutrisno. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan , Kepercayaan Serta Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Anggota Quality Analysis Of Service , Trust And Cooperation Image On Satisfaction And Loyalty Of Members Cahyono , 3 Nurul Qomariah Program Studi Magister Manaj*. 7(2), 157–174.
- Suryadilaga, R. M., Musadieg, M. Al, & Nurtjahjono, G. E. (2016). Pengaruh *Reward* Dan Punishment Terhadap Kinerja (Studi pada Karyawan PT Telkom Indonesia Witel Jatim Selatan Malang). *Administrasi Bisnis*, 39(156–163).
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Umi Narimawati. (2020). *Brand Analysis Study of International Women University and the Implementation Strategy to the Social Media Communication*.
- Wangsa-Wirawan. (2009). *Oxygen distribution and consumption in the macaque retina*.
- Widiyanti, W., & Fitriani, D. (2017). Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok. *Cakrawala*, XVII(2), 132–138.

- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1), 2460–4801. <https://journal.upgris.ac.id/index.php/JIU/article/view/2224>
- Zulkifli, I. (2023). Pengaruh Pemberian *Reward*, Punishment dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(2), 101–117.