

Pengaruh Kualitas Bahan dan Proses Produksi Terhadap Kualitas Produk, Pelatihan Sebagai *Moderating*

(Studi Kasus Kelompok Usaha Bersama Gerabah Desa Bumi Jaya Kecamatan Ciruas Kabupaten Serang)

Hudri¹, dan Moh. Mukhsin²

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
hudrip@yahoo.com¹ dan moh.mukhsin@untirta.ac.id²

Kata Kunci:

Kualitas Bahan Baku; Proses
Produksi; Kualiatas Produk;
Pelatihan

Abstract: This study analyzes product quality in the joint business venture group desa bumi jaya kecamatan ciruas kabupaten serang. This type of research is quantitative. The data used are primary data originating from a sample of pottery craftsmen in Bumi Jaya Village. Data was collected using random sampling by distributing it to 55 respondents of pottery craftsmen. The data analysis method uses the SPSS application and performs classical assumption test, multiple linear regression analysis test, partial-t test, coefficient of determination test and MRA test. Based on the results of the analysis using the SPSS tool through the t-statistical hypothesis test, it is known that the quality of raw materials has a positive and significant effect on product quality, the production process has a positive and significant effect on product quality at the pottery KUB, Bumi Jaya Village, Ciruas District, Serang Regency. And the results of the MRA test show that the training variable does not moderate the relationship between the quality of raw materials and the production process on product quality at the pottery KUB, Bumi Jaya Village, Ciruas District, Serang Regency.

Abstrak: Penelitian ini menganalisis kualitas produk pada Kelompok Usaha Bersama (KUB) Gerabah Desa Bumi Jaya Kecamatan Ciruas Kabupaten Serang. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Data yang digunakan data primer yang berasal dari sampel pengrajin gerabah Desa Bumi Jaya. Pengumpulan data dilakukan menggunakan *random sampling* dengan menyebarkan kepada 55 responden pengrajin gerabah. Metode analisis data menggunakan bantuan aplikasi SPSS dan melakukan uji asumsi klasik, uji analisis regresi linear berganda, uji parsial-t, uji koefisien determinasi dan uji MRA. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan bantuan alat SPSS melalui uji hipotesis statistik-t diketahui bahwa kualitas bahan baku berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas produk, proses produksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas produk pada KUB gerabah Desa Bumi Jaya Kecamatan Ciruas Kabupaten Serang. Serta hasil dari uji MRA menunjukkan bahwa variabel Pelatihan tidak memoderasi hubungan kualitas bahan baku dan proses produksi terhadap kualitas produk pada KUB gerabah Desa Bumi Jaya Kecamatan Ciruas Kabupaten Serang.

Hudri&Mukhsin (2022).

Pengaruh Kualitas Bahan Baku dan Proses Produksi Terhadap Kualitas Produk Dengan Pelatihan Sebagai Variabel Moderating. *MDP Student Conference 2022*

PENDAHULUAN

Kualitas produk mengandung banyak tujuan, baik itu tujuan produsen dan tujuan konsumen, dimana produsen akan menganggap kualitas suatu produk itu baik ketika produk tersebut laku keras dan disukai di pasaran, sehingga mampu mendatangkan keuntungan atau laba. Sementara konsumen akan menganggap kualitas produk itu baik jika kebutuhan dan keinginan produk tersebut dapat terpenuhi. Kualitas produk yang baik tentu dibangun oleh kualitas bahan baku dan proses produksi yang baik.

Kualitas produk menurut Jay Heizer dan Barry Render (2012: 260) “mengatakan bahwa kualitas produk adalah keseluruhan fitur dan karakteristik produk atau layanan yang dikenakan pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang tampak jelas maupun tersembunyi”. Salah satu tujuan dari industri adalah untuk menghasilkan suatu produk yang baik. Hal ini disebabkan karena kelangsungan hidup perusahaan sering kali ditentukan oleh baik atau tidaknya suatu produk yang dihasilkan. Adapun faktor penting dalam menghasilkan produk yang berkualitas yaitu dengan kualitas bahan baku dan proses produksi yang ada, oleh karena itu dalam proses produksi harus ditunjang dengan kualitas bahan baku yang baik jika perusahaan ingin dapat meningkatkan kualitas peroduk, dan mampu bersaing dengan perusahaan lainya secara kompetitif. Untuk menunjang kualitas produk, selain dengan kualitas bahan baku dan proses produksi yang baik, sumber daya manusia (SDM) perlu adanya berbagai pelatihan. Menurut [1] “pelatihan adalah peroses peningkatan dan usaha untuk menyempurnakan bakat-bakat, keterampilan, kecakapan, dan keahlian dalam menghadapi tugas pekerjaan serta mewujudkan tujuan perusahaan”.

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu *instrument* dalam meningkatkan daya beli masyarakat, yang pada akhirnya akan menjadi pengaman dari adanya krisis moneter. Perkembangan industri kreatif/usaha kecil menengah KUB (kelompok usaha bersama) gerabah telah berkembang di wilayah Kabupaten Serang, dan salah satunya adalah di Desa Bumi Jaya Kecamatan Ciruas Kabupaten Serang berupa hasil kerajinan gerabah. Kerajinan gerabah yang berasal dari Desa Bumi Jaya Kecamatan Ciruas Kabupaten Serang ini sudah dikenal oleh masyarakat luas sejak lama, karena gerabah Desa Bumi Jaya terkenal dengan keindahan (*estetika*) dan kekuatannya yang dibuat dari tanah liat (*lempung*) yang memiliki kualitas baik, serta motif lama atau klasik yang menurut berbagai sumber telah ada sejak masa Kesultanan Banten.

Tabel 1. Jumlah Hasil Produksi Gerabah 2021

Bulan	Hasil Produksi Gerabah		Total
	Produk Berkualitas (Unit)	Produk Cacat/Gagal (Unit)	
Januari	89.000	2.050	91.050
Februari	95.000	1.550	96.550
Maret	80.000	1.030	81.030
April	75.000	3.050	78.050
Mei	68.000	4.060	72.060
Juni	75.000	2.100	77.100

Sumber Data: Kerajinan Gerabah Desa Bumi Jaya, 2021

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa hasil produksi kerajinan gerabah Desa Bumi Jaya telah mengalami penurunan yang fluktuasi pada bulan Januari-Juli tahun 2021. Pada bulan April dan Mei produksi menurun anjlok dan tingkat produk yang cacat/gagal meningkat menjadi 3050-4060 unit. Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Suhaimi selaku ketua KUB (kelompok usaha bersama) gerabah, mengatakan bahwa dalam proses kerajinan gerabah saat ini telah mengalami kesulitan untuk mendapatkan bahan baku pokok dalam pembuatan kerajinan gerabah yaitu tanah liat (*lempung*) karena sudah mengalami kelangkaan. Tanah liat (*lempung*) sudah jarang ditemui apalagi masuk dimusim bercocok tanam padi, sehingga proses pembuatan gerabah sedikit terganggu yang pada akhirnya akan berimbas pada kualitas hasil produksi.

Adapun permasalahan pada penelitian ini yaitu masih tingginya tingkat produk yang gagal karena kurangnya pelatihan sehingga berdampak pada perkembangan kualitas produk KUB gerabah Desa Bumi Jaya. Maka yang menjadi pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas bahan baku berpengaruh terhadap kualitas produk?
2. Apakah proses produksi berpengaruh terhadap kualitas produk?
3. Apakah pelatihan memoderasi hubungan antara kualitas bahan baku dengan kualitas produk?
4. Apakah pelatihan memoderasi hubungan antara proses produksi dengan kualitas produk?

METODE

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di KUB (Kelompok Usaha Bersama) Gerabah Desa Bumi Jaya Kecamatan Ciruas Kabupaten Serang.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini yaitu pengrajin kerajinan gerabah Desa Bumi Jaya Kecamatan Ciruas Kabupaten Serang sebanyak 120 orang/pengrajin. Penentuan ukuran sampel menggunakan bantuan rumus *slovin* dengan hasil perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N e^2} = \frac{120}{1+120(10\%)^2} = 54,5 \rightarrow 55 \quad (1)$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka jumlah sampel yang akan diteliti dari 120 populasi adalah sebanyak 55 responden/orang. Tingkat kepercayaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 90% dengan tingkat kesalahan 10%. Selanjutnya untuk pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*, yakni pengambilan sampel dengan cara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.

Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas (X), variabel terikat (Y), dan variabel *moderating* (Z). Variabel bebas adalah kualitas bahan baku dan proses produksi, sedangkan variabel terikat adalah kualitas produk. Dan variabel moderatingnya adalah pelatihan.

Metode Pengumpulan Data

Jenis data yang dibutuhkan pada penelitian ini data sekunder dan data primer. Data sekunder diperoleh dari studi literatur, baik penelitian terdahulu melalui jurnal atau buku, serta laporan hasil produksi dari perusahaan. Data primer diperoleh melalui wawancara dan penyebaran kuisisioner secara langsung kepada responden. Skala yang digunakan pada kuisisioner yaitu skala likert.

Analisis Validitas dan Realibilitas

Menurut (Sugiyono, 2016:121) “uji validitas digunakan untuk mengukur salah satu valid atau tidaknya kuisisioner”. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner dengan kata lain instrumen tersebut dapat diukur variabel yang digunakan oleh peneliti. Menurut (Ghozali, 2013:47) “uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang mempunyai indikator dari variabel atau konstruk”. Suatu kuisisioner dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terdapat pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Analisis Data

Analisis data yang dilakukan pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, uji hipotesis-t, koefisien determinasi dan *moderated regression analysis* (MRA). Analisis data dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25. Analisis digunakan dengan maksud sebagai berikut :

1. Analisis regresi berganda untuk mengetahui besar pengaruh dari setiap variabel X (kualitas bahan baku dan proses produksi) terhadap variabel Y (kualitas produk) pada KUB gerabah Desa Bumi Jaya.
2. Uji hipotesis t untuk mengetahui pengaruh variabel X (kualitas bahan baku dan proses produksi) terhadap variabel Y (kualitas produk) secara parsial.
3. *moderated regression analysis* (MRA) untuk mengetahui apakah variabel moderasi dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependn.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Validitas

Hasil uji validitas terhadap seluruh variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Nomor Butir Pertanyaan	Pearson	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas Bahan Baku X_1			
KBB1	0,796	0,265	Valid
KBB2	0,869	0,265	Valid
KBB3	0,732	0,265	Valid
KBB4	0,801	0,265	Valid
Proses Produksi X_2			
PP1	0,851	0,265	Valid
PP2	0,697	0,265	Valid
PP3	0,730	0,265	Valid
PP4	0,787	0,265	Valid
PP5	0,579	0,265	Valid
PP6	0,640	0,265	Valid
Kualitas Produk Y			
KP1	0,679	0,265	Valid
KP2	0,724	0,265	Valid
KP3	0,665	0,265	Valid
KP4	0,764	0,265	Valid
KP5	0,481	0,265	Valid
KP6	0,675	0,265	Valid
Pelatihan Z			
P1	0,833	0,265	Valid
P2	0,506	0,265	Valid
P3	0,833	0,265	Valid
P4	0,717	0,265	Valid
P5	0,809	0,265	Valid

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2021

Berdasarkan tabel diatas, diketahui semua pertanyaan yang digunakan dalam kuisioner ini dinyatakan valid karena lebih besar dari r_{tabel} (0,265) serta semua *iteme* pertanyaan dalam variabel yang menunjukkan signifikansinya pada level 0,05 sehingga tidak ada item pertanyaan yang dihapus, dan semua item pertanyaan dapat digunakan pada keseluruhan model pengujian.

Analisis Realibitas

Hasil uji Reabilitas terhadap seluruh variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Bahan Baku	0,863	Reliability
Proses Produksi	0,775	Reliability
Kualitas Produk	0,725	Reliability
Pelatihan	0,797	Reliability

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2021

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil uji reliabilitas memperhatikan semua variabel nilai

Cronbach's Alpha (α) diatas 0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas bahan baku, proses produksi, kualitas produk, dan pelatihan adalah *reliabel* atau dapat dipercaya (handal) untuk digunakan sebagai alat ukur variabel penelitian ini.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4. Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constan)	7,218	1,962		3,679	0,001
1 Kualitas Bahan Baku	0,537	0,109	0,511	4,901	0,000
Proses Produksi	0,325	0,093	0,365	3,501	0,001

Sumber: Hasil output SPSS yang telah diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4 ditemukan persamaan model regresi berganda *coefficients* diatas maka dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y=7,218+0,537X_1+0,325 X_2$$

Pada persamaan regresi diatas menunjukkan bahwa variabel kualitas bahan baku (X_1) dan proses produksi (X_2) berpengaruh positif terhadap kualitas produk (Y) karena mempunyai nilai sig. < 0,05.

Berdasarkan pada tabel 4 diatas menghasilkan bahwa variabel yang paling mempengaruhi kualitas produk adalah variabel kualitas bahan baku karena memiliki nilai B *Unstandardized Coefficient* lebih besar dari variabel lainya yaitu sebesar 0,537.

Uji Hipotesis t (parsial)

Tabel 5. Hasil Uji t

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constan)	7,218	1,962		3,679	0,001
Kualitas Bahan Baku	0,537	0,109	0,511	4,901	0,000
Proses Produksi	0,325	0,093	0,365	3,501	0,001

Sumber: Hasil output data SPSS yang telah diolah, 2021

Berdasarkan pada hasil tabel diatas, maka diperoleh nilai t_{hitung} untuk (X_1) sebesar 4,901, dan (X_2) sebesar 3,501. Dalam menentukan t_{tabel} maka digunakan lampiran statistik tabel-t, dengan menggunakan $\alpha = 5\% : 2 = 25\%$ (uji dua arah) dengan rumus (df) $n-k$ atau $55-4 = 51$, maka dapat diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 2,007.

Koefisien kualitas bahan baku (X_1) dengan nilai t_{hitung} sebesar 4,901 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa variabel kualitas bahan baku (X_1) secara statistik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas produk (Y). Sehingga dengan ini H_0 dan H_a diterima. Maka dapat disimpulkan H_1 diterima yang berarti (X_1) berpengaruh terhadap (Y). Jadi hasil analisis diatas menjelaskan bahwa variabel kualitas bahan baku berpengaruh positif terhadap kualitas produk.

Koefisien proses produksi (X_2) dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,501 dan nilai signifikansi sebesar 0,001 dimana nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa variabel proses produksi (X_2) secara statistik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas produk (Y). sehingga dengan ini H_0 dan

H_a diterima. Maka dapat disimpulkan H_2 diterima yang berarti (X_2) berpengaruh terhadap (Y). Jadi hasil analisis diatas menjelaskan bahwa variabel proses produksi berpengaruh positif terhadap kualitas.

Uji Moderated Regression Analysis (MRA)

Tabel 6. Hasil Uji MRA

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constan)	-34,344	18,074		-1,900	0,063
Kualitas Bahan Baku	4,250	1,354	4,046	3,193	0,003
Proses Produksi	-0,561	0,755	-0,631	-0,743	0,461
Pelatihan	12,494	0,973	2,035	2,580	0,013
Moderat1	-0,206	0,070	-5,630	-2,958	0,005
Moderat2	0,041	0,041	1,414	0,993	0,326

Sumber: Hasil output data SPSS yang telah diolah, 2021

Hasil *output* olah data dengan SPSS terlihat bahwa pelatihan tidak memoderasi, hal ini di tunjukan oleh hasil nilai variabel interaksi (moderat1 dan moderat2) memberikan koefisien sebesar -0,206 dan 0,041 dan tidak signifikan pada 0,005 dan 0,326, artinya variabel pelatihan tidak memoderasi pengaruh hubungan kualitas bahan baku (X_1) terhadap kualitas produk (Y), dan proses produksi (X_2) terhadap kualitas produk (Y).

Hasil

Berdasarkan uji signifikansi parameter individual (uji statistik-t) diperoleh nilai signifikansi untuk kepercayaannya sebesar 4,901 dan sig pada 0,000 karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hal ini dapat dilihat dari nilai t_{hitung} kepercayaannya sebesar 4,901 sedangkan t_{tabel} derajat bebas dengan $\alpha/2 = 0,005/2 =$ sehingga nilai t_{hitung} ($4,901$) > t_{tabel} ($2,007$) maka keputusannya adalah H_1 diterima, artinya bahwa kualitas bahan baku berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas produk.

Berdasarkan uji signifikansi parameter individual (uji statistik-t) diperoleh nilai signifikansi untuk kepercayaannya sebesar 3,501 dan sig pada 0,001 karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hal ini dapat dilihat dari nilai t_{hitung} kepercayaannya sebesar 3,501 sedangkan t_{tabel} derajat bebas dengan $\alpha/2 = 0,005/2 =$ sehingga nilai t_{hitung} ($3,501$) > t_{tabel} ($2,007$) maka keputusannya adalah H_2 diterima, artinya bahwa proses produksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas produk.

Hasil dari olah data SPSS terlihat bahwa variabel interaksi antara kualitas bahan baku dengan pelatihan ($X_1.Z$) terhadap kualitas produk (Moderat1) menghasilkan nilai koefisien sebesar -2,958 dan nilai sig. 0,005 yang berarti variabel pelatihan tidak dapat menjadi variabel moderasi bagi variabel kualitas bahan baku terhadap kualitas produk. Maka H_3 ditolak, artinya Pelatihan tidak memoderasi pengaruh hubungan antara kualitas bahan baku dengan kualitas produk.

Hasil dari olah data SPSS terlihat bahwa variabel interaksi antara proses produksi dengan pelatihan ($X_2.Z$) terhadap kualitas produk (Moderat2) menghasilkan nilai koefisien sebesar 0,993 dan nilai sig. 0,326 yang berarti variabel pelatihan tidak dapat menjadi variabel moderasi bagi variabel proses produksi terhadap kualitas produk. Maka H_4 ditolak, artinya Pelatihan tidak memoderasi pengaruh hubungan antara proses produksi dengan kualitas produk.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas bahan baku berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas produk pada kerajinan gerabah Desa Bumi Jaya. Proses produksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas produk pada kerajinan gerabah Desa Bumi Jaya. Pelatihan tidak memoderasi pengaruh hubungan antara kualitas bahan baku dengan kualitas produk pada kerajinan gerabah

Desa Bumi Jaya. Pelatihan tidak memoderasi pengaruh hubungan antara proses produksi dengan kualitas produk pada kerajinan gerabah Desa Bumi Jaya.

ACKNOWLEDGEMENT

Ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan banyak bantuan dalam penyusunan penelitian ini. Terutama kepada ketua KUB (Kelompok Usaha Bersama) gerabah Desa Bumi Jaya Kecamatan Ciruas Kabupaten Serang, dan seluruh UMKM gerabah Desa Bumi Jaya yang telah mendukung dan memberikan banyak bantuan dan informasi untuk penelitian ini. Serta dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan motivasinya dalam menyelesaikan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam . (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Undip.
- Heizer, Jey. & Barry, Render. (2010). *Manajemen Oprasi* . Jakarta: Salemba Empat.
- Heizer, Jey. & Barry, Render (2011). *Operations Management (Manajemen Operasi)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Herawati, & Mulyani. (2016). Pengaruh Kualitas Bahan Baku dan Proses Produksi Terhadap Kualitas Produk Pada UD. Tahu Rosydi Puspan Maron Pobolinggo. *Jurnal Porsiding Seminar Nasional*, 463-482.
- Heriyana. (2020). “Pengendalian Persediaan dan Proses Produksi Pengaruhnya Terhadap Kualitas Produk di UMKM Karya Abadi Prabumulih”. Hasil dari penelitian ini. *Jurnal UMPPro*, 199-
- Janie, D. N. (2012). *Statistik Deskriptif dan Regresi Linier Berganda Dengan SPSS*. Semarang : Semarang University Press.
- Noerparatomo, A. (2018). Pengaruh Persediaan Bahan Baku dan Proses Produksi Terhadap Kualitas Produk di CV. Banyu Biru Connection. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 22.
- Novianty, H. W., Satiyawisudarini, I., & Haryadi, D. (2017). Pengaruh Proses Produksi dan Pengendalian Kualitas Terhadap Kualitas Produk Baby Blanket Saku Print di PT. Dialogue Garmino Utama. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 77-78.
- Putra, A. R., & Romli, O. (2018). Analisis Peran Pemerintah Daerah Terhadap Potensi Wilayah Untuk Pengembangan Usaha Kerajinan Gerabah (Studi di Kerajinan Gerabah Desa Bumi Jaya Kecamatan Ciruas Kabupaten Serang). *Jurnal Ikratih Ekonomika*, 32.
- Ramli. (2018). Pengaruh Pengendalian Persediaan Bahan Baku Terhadap Proses Produksi Produk Mountea Pada PT. Trighu Manunggal Sejati. *Jurnal Ekonomi Balance Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 113.
- Ratnadi, & Suprianto, E. (2016). Pengaruh Kualitas Produksi Menggunakan Alat Bantu Statistik (Seven Tools) Dalam Upaya Menekan Tingkat Kerusakan Produk. *Jurnal INDEPT*, 12.
- Saraswati, A. B., Hamid, D., & Topowijino. (2015). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kompetensi Karyawan dan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 4.
- Satar. (2019). Pengaruh Kualitas Bahan Baku dan Efisiensi Biaya Produksi Terhadap Kualitas Produk Pada CV. Granville. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 89-100.
- Sugiyono. (2015 : 80). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Suharsono, Y., & Istiqomah. (2014). Validitas dan Reliabilitas Self-Efficacy. *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, 147.