

Table Of Content

Journal Cover 2

Author[s] Statement 3

Editorial Team 4

Article information 5

 Check this article update (crossmark) 5

 Check this article impact 5

 Cite this article 5

Title page 6

 Article Title 6

 Author information 6

 Abstract 6

Article content 7

ISSN (ONLINE) 2598 9928



INDONESIAN JOURNAL OF LAW AND ECONOMIC

**PUBLISHED BY
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO**

Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

Conflict of Interest Statement

The author[s] declare that this article was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode>

EDITORIAL TEAM

Editor in Chief

Dr. Wisnu Panggah Setiyono, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Scopus](#)) ([Sinta](#))

Managing Editor

Rifqi Ridlo Phahlevy , Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Scopus](#)) ([ORCID](#))

Editors

Noor Fatimah Mediawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Sinta](#))

Faizal Kurniawan, Universitas Airlangga, Indonesia ([Scopus](#))

M. Zulfa Aulia, Universitas Jambi, Indonesia ([Sinta](#))

Sri Budi Purwaningsih, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Sinta](#))

Emy Rosnawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Sinta](#))

Totok Wahyu Abadi, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Scopus](#))

Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

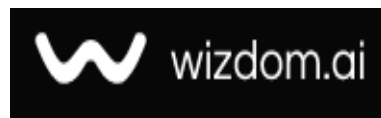
How to submit to this journal ([link](#))

Article information

Check this article update (crossmark)



Check this article impact (*)



Save this article to Mendeley



(*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

The Influence of Consumer Focus, Operational Focus on Business Results of Cafe and Warkop Angkringan Owners in East Java

Pengaruh Fokus Konsumen, Fokus Operasi Terhadap Hasil Bisnis Pemilik Kafe dan Warkop Angkringan di Jawa Timur

Brilian Nugroho, brilianugroho@umsida.ac.id, (0)

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Rita Ambarwati Sukmono, ritaambarwati@umsida.ac.id, (1)

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

⁽¹⁾ Corresponding author

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of consumer focus, operations focus on business results on cafe owners and Angkringan Warkop owners in East Java. This research is a descriptive study using quantitative methods. Probability sampling technique to determine the population, and using accidental sampling for sampling. for the number of samples in this study took as many as 150 respondents to be the research sample. Then the validity test and reliability test will be carried out by using the Smart PLS method as a data processing application to conclude the proposed hypothesis and to answer the problem formulation. The results of this study, show results that can prove that Consumer Focus, Operations Focus has an effect on Business Results owners of Cafes and Warkop Angkringan in East Java.

Published date: 2022-11-14 00:00:00

Pendahuluan

Perkembangan bisnis Kafe dan Warkop Angkringan belakangan tahun ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, hal ini disebabkan karena minat kawula muda sebagian besar melakukan kegiatan bercengkrama, menikmati live musik, nobar pertandingan bola dan melakukan miting biasanya dilakukan di Kafe maupun di Warkop Angkringan. Membicarakan mengenai Kafe dan Warkop Angkringan ini mempunyai pengertian yang berbeda Kafe adalah tempat untuk memesan dan juga menikmati makanan, minum cepat saji tak lupa juga menyuguhkan suasana yang santai atau tidak resmi, selain itu juga merupakan suatu tipe yang biasanya menyediakan tempat duduk didalam maupun diluar area kafe [1]. Sedangkan Warkop Angkringan adalah suatu tempat menjual makanan dan minuman yang dijual dengan nuansa yang mengusung tema jawa karena asal mulanya angkringan itu sendiri berasal dari kota Yogyakarta, Jawa Tengah, dan Jawa Timur [2]. Di Jawa Timur sendiri terdapat banyak sekali Warkop Angkringan maupun Kafe yang berada ditengah kota maupun di pinggiran kota. Dari banyaknya warkop maupun kafe tersebut setidaknya bisa menambah lapangan pekerjaan baru yang bisa mengurangi jumlah angka pengangguran yang semakin bertambah disetiap tahunnya, yaitu dengan cara perekrutan tenaga kerja baru.

Adanya fenomena wabah penyakit Covid-19 ditahun 2019 akhir menyebabkan semua sektor usaha maupun industri mengalami pelemahan, dan sektor usaha Warkop Angkringan maupun Kafe sangat terdampak dengan adanya wabah covid-19, karena adanya pembatasan mobilitas dan kerumunan yang sangat ketat yang mengakibatkan tidak adanya konsumen yang akan dilayani, dari peristiwa itu banyak juga para owner yang melakukan break terlebih dahulu karena tidak ada pemasukan yang setabil terhadap Warkop Angkringan atau Kafe yang sedang dijalankan tersebut. Pada pertengahan tahun 2021 ini para pelaku usaha Kafe maupun Warkop Angkringan mendapatkan angin segar untuk melanjutkan usahanya kembali dan bisa melayani konsumen seperti biasa walaupun masih setengah kapasitas tempat yang boleh menikmati ditempat dan yang tidak kebagian tempat bisa diorder secara online maupun membeli sendiri dengan sistem take away.

Banyaknya kompetitor yang bergerak disektor usaha Kafe maupun Warkop Angkringan di Jawa Timur, yang dimana jumlah pemilik Kafe dan Warung Kopi Angkringan kurang lebih berjumlah ratusan ribu hingga jutaan pemilik usaha Kafe dan Warung Kopi Angkringan di Jawa Timur, mengharuskan owner maupun pihak pengelola harus bisa menjalankan dan mengembangkan bisnis Kafe maupun Warung Kopi Angkringan dengan sebaik dan sebagus mungkin dalam menahkodai bisnisnya, hal ini bisa dilakukan atau dimulai dari *memfokuskankonsumen*, dan *fokusoperasi* agar dapat memperoleh hasil bisnis yang bagus pula. Pengertian mengenai *fokuskepadakonsumen* adalah sebuah strategi yang diterapkan oleh owner atau pemilik agar bisa menarik minat konsumen dan melayani konsumen dengan baik, dari pemfokusan terhadap pelanggan ini owner diharapkan bisa mendefinisikan pelanggan yang akan dilayani sehingga dapat memahami kebutuhan, keinginan, dan apa yang diharapkan pelanggan [3]. *Fokusoperasi* adalah suatu kegiatan yang berfokuskan terhadap sistem kerja, proses kerja dan perencanaan operasional, hal tersebut dilakukan supaya didalam melakukan operasi dalam bekerja bisa lebih tertata dan teratur. *Hasil bisnis* merupakan hasil yang diperoleh dari usaha atau upaya yang sudah dilakukan terlebih dahulu, jadi hasil bisnis ini merupakan hasil dari apa yang sudah direncanakan pada sebelumnya, yang dimaksud dengan perencanaan pada sebelumnya yaitu dimulai dari *fokuskepadakonsumen*, *fokusoperasi* yang sudah dipaparkan diatas oleh peneliti [4].

Dari paparan yang sudah disampaikan pada awal pembahasan maka peneliti tertarik melakukan penelitian terhadap pemilik Kafe dan Warkop Angkringan di Jawa Timur dengan judul pengaruh *fokuskonsumen*, *fokusoperasiterhadaphasilbisnis* pemilik Kafe dan Warkop Angkringan di Jawa Timur.

Metode Penelitian

Didalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kuantitatif, pengertian dari penelitian kuantitatif ini merupakan jenis penelitian yang menunjukkan hasil yang dapat dicapai atau didapatkan menggunakan prosedur statistik atau dengan cara kuantifikasi lainnya [5]. Populasi pada penelitian ini merupakan seluruh pemilik Kafe dan Warung Kopi Angkringan yang berada di daerah Jawa Timur. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan teknik *Non probability sampling*, dengan menggunakan purposive sampling untuk pengambilan sampel.

Adapun kriteria sampel yang akan digunakan dalam pengambilan data kuisioner adalah sebagai berikut:

1. Responden merupakan pemilik usaha Kafe maupun Warkop Angkringan.
2. Lokasi tempat usaha Kafe maupun Warkop Angkringan berada di seluruh wilayah lingkup Jawa Timur.
3. Pemilik usaha dan telah beroperasi minimal lima bulan maupun lebih dari lima bulan.
4. Memiliki omset tahunan maksimal Rp. 300 juta untuk usaha mikro. Memiliki omset tahunan maksimal Rp. 300 juta sampai Rp. 2,5 miliar untuk usaha kecil. Memiliki omset tahunan maksimal Rp. 2,5 miliar sampai Rp.50 miliar untuk kategori usaha menengah [6].

Karena jumlah populasi yang tidak diketahui jumlahnya dan untuk memperkuat teori dari Rascoe mengenai penarikan jumlah sampel dapat dilakukan dengan perhitungan menggunakan rumus sebagai berikut[7]:

$$n = \left(\frac{z_{\alpha/2} \cdot \sigma}{E} \right)^2$$

n

Keterangan :

n : Angka sampel

$z_{\alpha/2}$: Nilai tabel normal atas kepercayaan 95% = 1,96

σ : Standart defiasi 25% = 0,25

E : Error 5% = 0,05

Dengan rumus diatas, jumlah sampel yang akan diambil sebesar :

$$n = \left(\frac{z_{\alpha/2} \cdot \sigma}{E} \right)^2$$

n

$$n = (1,96 \cdot 0,25)^2$$

0,05

$$n = 96,4$$

Berdasarkan hasil perhitungan rumus pada pembahsana tadi yang menunjukkan nilai 96,4 orang, kemudian untuk memperoleh hasil anlisis penelitian yang lebih baik dan akurat peneliti menambahkan jumlah sampel menjadi 150 responden, maka sampel pada penelitian ini diambil dengan jumlah sampel sebanyak 150 orang pemilik Kafe dan Warung Ankringan di Jawa Timur untuk dijadikan sampel penelitian olah data.

Kerangka Konsep

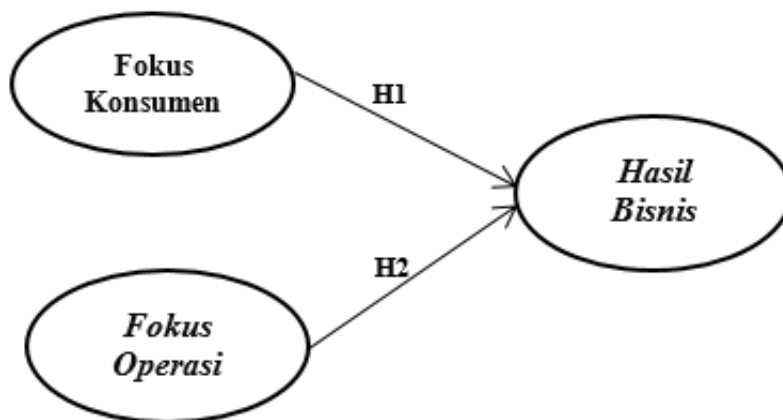


Figure 1. Kerangka Konsep

Hipotesis

H₁ : Terdapat hubungan yang signifikan antara FokusKonsumen terhadap Hasil Bisnis.

H₂ : Terdapat hubungan yang signifikan antara FokusOperasiterhadap Hasil Bisnis.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Oleh Data

a. Convergen Validity

	FOKUS KONSUMEN	FOKUS KARYAWAN	HASIL BISNIS
--	----------------	----------------	--------------

FKO 1.1	0.748		
FKO 1.2	0.792		
FKO 1.3	0.803		
FO 3.1		0.596	
FO 3.2		0.786	
FO 3.3		0.788	
HB 1.1			0.896
HB 1.2			0.794
HB 1.3			0.937
HB 1.4			0.872

Table 1. *Outer Loadings* Output Smart PLS

Hasil pengolahan dengan menggunakan *SmartPLS* dapat dilihat pada Tabel 1 Nilai *outer model* atau korelasi antara konstruk dengan variabel sudah lebih dari 0,5 sehingga memenuhi nilai *convergen validity*.

b. Average Variance Extracted

	Average Variance Extracted (AVE)
FOKUS KONSUMEN	0.629
FOKUS OPERASI	0.532
HASIL BISNIS	0.768

Table 2. *Average Variance Extracted* Output Smart PLS

Dari Tabel 2 diketahui bahwa nilai AVE masing-masing konstruk berada di atas 0,5. Oleh karenanya tidak ada permasalahan *konverge validity* pada model yang diuji sehingga konstruk dalam model penelitian ini dapat dikatakan memiliki validitas diskriminan yang baik. Oleh karenanya tidak ada permasalahan *convergent validity* pada model yang diuji.

	FOKUS KONSUMEN	FOKUS OPERASI	HASIL BISNIS
FKO 1.1	0.784	0.172	0.210
FKO 1.2	0.792	0.309	0.249
FKO 1.3	0.803	0.273	0.299
FO 3.1	0.409	0.596	0.153
FO 3.2	0.362	0.786	0.183
FO 3.3	0.088	0.788	0.106
HB 1.1	0.267	0.079	0.896
HB 1.2	0.284	0.174	0.794
HB 1.3	0.343	0.192	0.937
HB 1.4	0.237	0.329	0.872

Table 3. *Discriminant Validity (Cross Loading)* Output Smart PLS

Dari Tabel 3 diatas dijelaskan bahwa ukuran blok pada *FokusKonsumen* lebih besar dari konstruk yang lainnya. Ukuran pada blok *FokusOperasi* lebih besar dari konstruk yang lainnya. Dan ukuran blok pada *Hasil Bisnis* lebih besar dari konstruk yang lainnya.

d. Composit Realibility

	Composite Reliability
FOKUS KONSUMEN	0.836
FOKUS OPERASI	0.770
HASIL BISNIS	0.930

Table 4. *Composit Realibility* Output Smart PLS

Tabel 4 semua nilai variabel menunjukkan bahwa reliabilitas komposit untuk semua konstruk berada di atas nilai 0,70. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memiliki reliabilitas yang baik sesuai dengan

batas nilai minimum yang disyaratkan.

e. Cronbach's Alpha

	Cronbach's Alpha
FOKUS KONSUMEN	0.710
FOKUS OPERASI	0.555
HASIL BISNIS	0.899

Table 5. Cronbach's Alpha Output Smart PLS

Tabel 5 model menunjukkan nilai *cronbach alpha* untuk dua konstruk berada di atas nilai 0,70. Kemudian terdapat satu konstruk berada dibawah nilai 0,60 dan 0,70. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat konstruk yang memiliki reliabilitas yang baik dan kurang baik dari batas nilai minimum yang disyaratkan, akan tetapi jumlah yang baik lebih banyak dari pada jumlah yang kurang baik.

f. Menilai inner model R-Square

	R-Square	R-Square Adjusted
HASIL BISNIS	0.155	0.144

Table 6. R-Square Output Smart PLS

Dari tabel 4.19 dapat dilihat bahwa variabel *Hasil Bisnis* mempunyai nilai R-Square sebesar 0,155 dan nilai R-Square Adjusted sebesar 0,144 perolehan nilai tersebut diperoleh dari pengujian variabel *Fokus Konsumen dan Fokus Operasi*. Nilai R-Square dan R-Square Adjusted ini termasuk nilai yang sangat lemah yang dimana nilai tersebut berada di bawah 0.25.

g. Uji Hipotesis Direct Effect

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
FOKUS KONSUMEN -> HASIL BISNIS	0.200	0.217	0.080	2.491	0.007
FOKUS OPERASI -> HASIL BISNIS	0.263	0.262	0.076	3.454	0.000

Table 7. Direct Effect Output Smart PLS

Berdasarkan tabel 7 di atas, dapat diketahui bahwa hasil pengujian pengaruh secara langsung atau *direct effect* dalam penelitian ini adalah:

1. Fokus Konsumen berpengaruh terhadap Hasil Bisnis

Variabel Fokus Konsumen diterima karena variabel *FokusKonsumen* terhadap variabel *Hasil Bisnis* memiliki T-Statistics lebih besar dari 1.96 yaitu sebesar 2.491 dan nilai P-Values lebih kecil dari 0.05 yaitu sebesar 0.007. Maka bisa diartikan bahwa variabel Fokus Konsumen berpengaruh secara signifikan terhadap Hasil Bisnis.

2. Fokus Operasi berpengaruh terhadap Hasil Bisnis

Variabel *Fokus Operasi* diterima karena variabel *Fokus Operasi* terhadap variabel *Hasil Bisnis* memiliki T-Statistics lebih besar dari 1.96 yaitu sebesar 3.454 dan nilai P-Values lebih kecil dari 0.05 yaitu sebesar 0.000. Maka dari itu bisa diartikan bahwa variabel *Fokus Operasi* berpengaruh secara signifikan terhadap *Hasil Bisnis*.

Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian yang didapatkan maka hasil hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hipotesis ke satu: *Fokus Konsumen* berpengaruh terhadap *Hasil Bisnis* pemilik Kafe dan Warkop Angkringan di daerah Jawa Timur.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terkait *FokusKonsumen* terhadap *Hasil Bisnis*. didalam variabel *FokusKonsumen* ini terdapat tiga indikator masing-masing indikator tersebut

diantaranya adalah pengetahuan konsumen, kepuasan konsumen, dan hubungan dengan konsumen. Berdasarkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hasil outer loading indikator yang sangat mempengaruhi *FokusKonsumen* dengan nilai yang paling dominan yaitu indikator hubungan dengan konsumen yang memiliki nilai outer loadingnya sebesar 0,803. Para pemilik kafe dan warkop angkringan di daerah Jawa timur selalu mengutamakan pentingnya hubungan dengan konsumen untuk meningkatkan perolehan dalam bisnisnya. Sedangkan nilai outer loading indikator terendah adalah pengetahuan konsumen yang memiliki nilai outer loading sebesar 0.784 hal ini disebabkan karena kurangnya pemahaman para pemilik kafe dan warkop angkringan didalam hal pengetahuan terhadap konsumen, padahal hal tersebut sangat penting untuk para pemilik usaha supaya mengetahui apa yang sedang dicari dan diinginkan oleh para konsumen.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang berjudul Pengaruh Kepemimpinan, Fokus pada Konsumen, Pemberdayaan Karyawan dan Manajemen Proses terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Telkomsel Area Pekanbaru hasil dari pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa fokus kepada konsumen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja[8]. Dan di dukung oleh penelitian yang berjudul Analisis Pendekatan Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence terhadap PT. Kinenta Indonesia pada tujuh kriteria yang salah satunya terdapat *FokusPelanggan* sebagai variabelnya menunjukkan hasil yang valid dan signifikan terhadap KinerjaPT. Kinenta Indonesia[9].

2. Hipotesis ke dua : Fokus Operasi berpengaruh terhadap Hasil Bisnis pemilik Kafe dan Warkop Angkringan di daerah Jawa Timur.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terkait *Fokus Operasi* terhadap *Hasil Bisnis*. Didalam variabel *Fokus Operasi* ini terdapat tiga indikator masing-masing indikator tersebut diantaranya adalah sistem kerja, proses kerja dan perencanaan operasional. Berdasarkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hasil outer loading indikator yang sangat mempengaruhi Fokus Operasi dengan nilai yang paling dominan yaitu indikator perencanaan operasi yang memiliki nilai outer loadingnya sebesar 0,788. Para pemilik kafe dan warkop angkringan di daerah Jawa timur selalu memikirkan lalu melakukan perencanaan operasional sebelum adanya pengembangan bisnis, dapat diartikan bahwa para pemilik usaha tersebut selalu memikirkan plan usaha terlebih dahulu supaya usahanya tersebut bisa maju dan berkembang. Sedangkan nilai outer loading indikator terendah adalah system kerja yang memiliki nilai outer loading sebesar 0.596 dari hitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa hal ini disebabkan karena kurang maksimalnya para pemilik terhadap penerapan sistem kerja yang mengakibatkan system kerja tersebut kurang berjalan dengan maksimal terhadap fokus penggoperasian pada sector usaha kafe dan warkop tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang berjudul Analisis Pendekatan Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence terhadap PT. Kinenta Indonesia pada tujuh kriteria yang di mana menunjukkan Fokus Operasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja di PT.Kinenta Indonesia [10]. Kemudian hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang berjudul Model Manajemen Kualitas MBNQA dalam Meningkatkan Daya Saing Produk UKM di Kabupaten Sidoarjo yang menunjukkan manajemen proses berpengaruh secara signifikan dan valid terhadap daya saing produk UKM di kab. Sidoarjo [11]. Dan didukung oleh penelitian yang berjudul Pengaruh Kepemimpinan, Fokus pada Konsumen, Pemberdayaan Karyawan dan Manajemen Proses terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Telkomsel Area Pekanbaru yang menunjukkan manajemen prosesberpengaruh secara valid dan signifikan terhadap kepuasan kerja di PT.Telkomsel area Pekanbaru [12].

Simpulan

Dari hasil analisis data, hipotesis penelitian, dan pembahasan yang dilakukan pada bab sebelumnya, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Fokus Konsumen berpengaruh terhadap Hasil Bisnis.
2. Fokus Operasi berpengaruh terhadap Hasil Bisnis.

References

1. A.W Marsum, 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya. Edisi Empat Yogyakarta: Andi.
2. Hamdi, 2014. Pengertian Ankringan dan Warung Kopi. Yogyakarta: Galuh.
3. Febriwanti, Z. d. (2019). Pengaruh Kepemimpinan, Fokus pada Konsumen,. Volume 12, Nomor 1, April 2017, 12, 55-70.
4. SUSANTO, Edi. Analisis Pendekatan Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE) Terhadap Kinerja di PT. Kinenta Indonesia. Jurnal Sistem Teknik Industri, 2019, 19.1: 1-6.
5. Jurnal.id Perbedaan UKM dan UMKM dari 4 - Mekari Jurnal
6. Sujarweni, Wiratna. (2015). Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
7. Supranto, Johannes. (2016). Statistik : Teori dan Aplikasi (Edisi 8 Jilid 2 ed.). Jakarta: ERLANGGA
8. FEBRIWANTI, Febriwanti; ZULFADIL, Zulfadil; SAMSIR, Samsir. Pengaruh Kepemimpinan, Fokus pada Konsumen, Pemberdayaan Karyawan, dan Manajemen Proses terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT

Indonesian Journal of Law and Economics Review

Vol 17 (2022); November

DOI: <https://doi.org/10.21070/ijler.v17i0.833>

Article type: (Marketing Management)

- Telkomsel Area Pekanbaru. SOROT, 2017, 12.1: 55-70.
9. SUSANTO, Edi. Analisis Pendekatan Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE) Terhadap Kinerja di PT. Kinenta Indonesia. Jurnal Sistem Teknik Industri, 2019, 19.1: 1-6.
 10. SUSANTO, Edi. Analisis Pendekatan Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE) Terhadap Kinerja di PT. Kinenta Indonesia. Jurnal Sistem Teknik Industri, 2019, 19.1: 1-6.
 11. YHOVIZMIAJI, Billy; SULISTIYOWATI, Wiwik. Model Manajemen Kualitas MBNQA dalam Meningkatkan Daya Saing Produk UKM di Kabupaten Sidoarjo. Spektrum Industri, 2018, 16.2: 191.
 12. FEBRIWANTI, Febriwanti; ZULFADIL, Zulfadil; SAMSIR, Samsir. Pengaruh Kepemimpinan, Fokus pada Konsumen, Pemberdayaan Karyawan, dan Manajemen Proses terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Telkomsel Area Pekanbaru. SOROT, 2019, 12.1: 55-70.