



<http://jurnal.usahid.ac.id/index.php/accounting>

PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PURCHASING TERHADAP KEPUASAN PEMBAYARAN VENDOR DI SOTIS HOTEL KEMANG

Adrian Fabiano¹, Kasman Kasman², Euis Widiati³

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menghasilkan pengaruh antara standar operasional prosedur purchasing terhadap kepuasan pembayaran vendor. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini ialah seluruh vendor Sotis Hotel Kemang dengan berjumlah 42 orang sebagai responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan metode analisis deskriptif, kuantitatif, dan analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan standar operasional prosedur purchasing berpengaruh positif terhadap kepuasan pembayaran vendor. Hal ini dibuktikan dari hasil uji simultan. Oleh karena itu hasil uji dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel standar operasional prosedur purchasing terhadap kepuasan pembayaran vendor di sotis hotel kemang.

Kata kunci: Standar Operasional Prosedur Purchasing, Kepuasan Pembayaran Vendor, Sotis Hotel Kemang.

Abstract

The purpose of this study is to produce the effect of standard operating procedures on purchasing on vendor payment satisfaction. The population used in this study were all Sotis Hotel Kemang vendors with a total of 42 people as respondents. Data collection techniques in this study using a questionnaire. The data analysis technique used in this research is descriptive, quantitative, and simple linear regression analysis. The results of this study indicate that standard operating procedures for purchasing have a positive effect on vendor payment satisfaction. This is evidenced by the results of the simultaneous test. Therefore, the test results of this study state that there is a simultaneous effect of standard operational purchasing procedure variables on vendor payment satisfaction at Sotis Hotel Kemang.

Keywords: Purchasing Standard Operating Procedures, Vendor Payment Satisfaction, Sotis Hotel Kemang.

^{1,2,3} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sahid
adrianfabiano170202@gmail.com
kasman.bubin@gmail.com
euis_widiati@usahid.ac.id

PENDAHULUAN

Perkembangan pariwisata yang sangat signifikan di Indonesia sangat membantu perkembangan dan pertumbuhan dari ekonomi masyarakat. Banyak juga bisnis-bisnis baru yang maju karena perkembangan pariwisata, seperti produksi kerajinan, tour guide, dan juga hotel, serta masih banyak bisnis-bisnis yang lainnya. Hotel yang berfungsi sebagai tempat menginap sementara ini, kini menjadi salah satu industri yang berpengaruh di Indonesia. Bukan hanya itu, keberadaan industri ini memiliki banyak keuntungan bagi negara, seperti membutuhkan tenaga kerja, pendapatan di daerah sekitar menjadi meningkat, dan ikut serta mempromosikan objek wisata di sana.

Untuk bisa memenuhi semua kebutuhan pendukung agar fasilitas hotel tersebut tetap berjalan dan bertahan lama, dibutuhkan kerja sama dengan pihak luar untuk bisa menopang kebutuhan operasional fasilitas setiap harinya. Bantuan yang dimaksud adalah pemasok atau *vendor*. Terdapat hal yang harus diperhatikan oleh seorang *vendor*, seperti keadaan barang yang harus dalam kondisi bersih, baik dan segar. Pengiriman barang juga harus datang dengan tepat waktu sesuai yang diinginkan dari *purchasing*. Biasanya hotel tidak hanya melakukan kerja sama dengan satu atau dua *vendor* saja, melainkan bisa lebih dari 20 *vendor*.

Berdasarkan kerja sama yang dilakukan kedua belah, sebuah tanggapan yang positif maupun negatif dari *vendor* adalah hal penting bagi hotel, namun demikian berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terdapat beberapa keluhan dari *vendor*. Berikut adalah beberapa keluhan dari *vendor* Sotis Hotel Kemang.

Tabel 1. Data Keluhan Vendor

Jenis Vendor	Jenis Keluhan
<i>Vendor Food & Beverage</i>	Terdapat beberapa tagihan yang belum terbayarkan atau pending dan pembayaran sering terlambat dari yang dijadwalkan
<i>Vendor Guest Amenities</i>	Terdapat beberapa tagihan yang belum terbayarkan atau pending dan tukar faktur yang hanya satu kali
<i>Vendor Engineering</i>	Terdapat beberapa tagihan yang belum terbayarkan atau pending

Sumber: Hasil Wawancara Staff *Purchasing* Sotis Hotel Kemang (2022)

Berdasarkan tabel di atas, banyak keluhan mengenai tukar faktur yang hanya satu kali dalam sebulan dan adanya keterlambatan pembayaran. Hal ini membuat para *vendor* yang ada di Sotis Hotel Kemang merasa keberatan dan adanya ketidakpuasan terhadap standar operasional prosedur *purchasing*, khususnya bagi *vendor* kecil yang harus bertahan hingga satu bulan penuh untuk tetap mengirim barang yang dipesan oleh pelanggan mereka dan mempertahankan usaha mereka. Ditambah ada beberapa *vendor* yang harus tertunda pembayarannya hingga berbulan-bulan. Hal ini terjadi karena terdapat sebuah kesalahan pada data atau adanya data yang tidak lengkap sehingga tidak bisa diajukan pembayaran *vendor* ke kantor pusat. Uraian tersebut membuat peneliti ingin meneliti sekaligus mengkaji standar operasional prosedur *purchasing* dan kepuasan pembayaran *vendor* di Sotis Hotel Kemang.

TINJAUAN PUSTAKA

Standar Operasional Prosedur. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah seperangkat instruksi standar untuk berbagai proses, metode, kapan, di mana, dan oleh siapa kontrol administratif (Tanjung, *et.al*, 2018). Menurut Soemohadiwidjojo (2018), standar prosedur operasional adalah sarana dimana kegiatan dalam suatu organisasi dikendalikan dan dipantau untuk memastikan bahwa setiap kegiatan atau kegiatan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh setiap organisasi.

Menurut Ekotama (2018), SOP merupakan sarana (alat) bagi manajemen untuk secara aktif (tanpa mandat) menjalankan fungsi organisasi bisnis secara efektif dan efisien. Adapun dimensi yang dapat digunakan dalam SOP menurut Tanjung, *et al* (2018), yakni: kemudahan dan kejelasan, merupakan SOP yang muda dimengerti dan dilakukan oleh karyawan perusahaan, efisiensi dan efektivitas, merupakan SOP singkat untuk mencapai target pekerjaan dan diperlukan sumber daya yang hanya sedikit, keselarasan merupakan prosedur yang disesuaikan kelarasan dengan kehidupan sehari-hari, kepatuhan hukum merupakan prosedur yang sesuai dengan undang-undang di Indonesia. Menurut Santosa (2014), terdiri dari 7 (tujuh) faktor-faktor yang mempengaruhi standar operasional prosedur, yakni: efisiensi, konsistensi, meminimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan.

Kepuasan. Menurut Kotler, *et.al* dalam Lieana (2020), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh manusia yang dihasilkan dari membandingkan hasil kinerja dari suatu produk dengan harapan mereka. Jika kinerja tidak memenuhi harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Sekalipun kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas atau senang.

Menurut Indrasari (2019), kepuasan konsumen merupakan faktor penting dalam pembelian kembali, yang menjadi mayoritas volume penjualan perusahaan. Kepuasan konsumen sangat tergantung pada sudut pandang dan harapan pelanggan itu sendiri. Menurut Tjiptono & Diana (2016), kepuasan pelanggan adalah rasa senang atau kecewa yang didapat seseorang ketika membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dari suatu produk dengan harapan.

Menurut Sunyoto (2013), konsumen dapat mengidentifikasi satu dari tiga tingkat kepuasan secara keseluruhan. Jika kinerja kurang dari harapan, pelanggan akan kecewa, tetapi jika kinerja sesuai harapan, konsumen akan puas, dan jika kinerja melebihi harapan, konsumen mungkin akan merasa puas, senang, atau senang meningkat. Kotler, *et.al* dalam Lieana (2020), terdapat dimensi yang dapat digunakan dalam kepuasan, yaitu: tetap setia, merasa puas terhadap kerja sama dengan hotel, akan cenderung menjadi setia, merekomendasikan, mendorong dengan melakukan komunikasi dari mulut ke mulut, memberi masukan, akan memberikan masukan meskipun sudah mendapatkan kepuasan.

Menurut Indrasari (2019), dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama dan harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu: kualitas produk, pelanggan senang ketika ulasan menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas tinggi, kualitas pelayanan, pelanggan senang ketika mereka menerima layanan yang baik atau yang diharapkan, emosional, pelanggan bangga dan yakin bahwa orang lain akan senang ketika mereka menggunakan produk tertentu yang membuat mereka puas, harga, produk dengan kualitas yang sama dan harga yang lebih rendah menawarkan nilai lebih kepada pelanggan,

biaya, pelanggan yang tidak membayar ekstra dan tidak menunggu lama untuk menerima produk kemungkinan besar akan puas dengan produk yang ditawarkan.

METODE PENELITIAN

Sumber dan Jenis Data. Pada penelitian ini, menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Hipotesis diuji dengan mengumpulkan data di lapangan. Setelah data terkumpul, sehingga dapat dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan statistik deskriptif, hingga mendapatkan simpulan apakah hipotesis yang dirumuskan terbukti.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pendekatan kuantitatif adalah pendekatan dalam penelitian untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji ketepatan data statistik untuk mengukur pengaruh standar operasional prosedur *purchasing* terhadap kepuasan pembayaran *vendor* di Sotis Hotel Kemang. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer yaitu *vendor* yang bekerja sama dengan Sotis Hotel Kemang, sedangkan data sekunder pada penelitian ini adalah data-data dari Sotis Hotel Kemang, penelitian terdahulu dan jurnal ilmiah.

Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah *vendor* di Sotis Hotel Kemang yang dijadikan sebagai objek penelitian (responden). Teknik pengambilan sampel yang (dipakai pada penelitian ini yaitu metode *sampling total* atau *sensus* (Sugiono dalam Wahyudi, *et.al*, 2022). Menggunakan semua anggota populasi menjadi sampel dikarenakan populasi yang hanya sedikit. Dengan total 42 responden, namun jumlah ini masih dapat digunakan atau layak untuk penelitian dikarenakan menurut (Sugiono dalam Wahyudi, *et.al*, 2022) ukuran sampel yang layak yakni 30 hingga 500 responden.

Tabel 2. Operasional Variabel

Variabel	Dimensi
Standar Operasional Prosedur <i>Purchasing</i>	1. Kemudahan dan Kejelasan 2. Efisiensi dan Efektivitas 3. Keselarasan 4. Kepatuhan Hukum
Kepuasan Pembayaran <i>Vendor</i>	1. Tetap Setia 2. Merekomendasikan 3. Memberi Masukan

Sumber: Olah Data (2022)

Teknik Pengumpulan Data. Menggunakan teknik angket agar dapat mendukung penelitian ini. Kuesioner adalah teknik survei Pengumpulan data dilakukan dengan mengajukan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis responden untuk menjawab (Sugiyono, 2017).

Teknik Analisa Data. Teknik yang digunakan pada penelitian ini, antara lain: 1). Analisis Deskriptif yang bertujuan untuk menjawab tujuan pada penelitian, yakni bagaimana tingkat standar operasional prosedur *purchasing* dan bagaimana tingkat kepuasan pembayaran *vendor*; 2). Uji Validitas sebagai alat ukur yang digunakan apabila sudah berlandaskan teori yang tepat dan pernyataan item telah sesuai, maka instrumen dinyatakan valid secara validitas konstruk; 3). Uji Reliabilitas sebagai alat ukur yang menilai sejauh mana

pengukuran sebuah tes agar penelitian tetap konsisten setelah diulang secara terus-menerus; 4). Regresi Linear Sederhana digunakan untuk mengetahui perubahan nilai variabel terkait dengan adanya nilai variabel bebas; 5). Uji Hipotesis: Uji t untuk mengukur seberapa jauh pengaruh antara variabel independent dengan variabel dependen. Koefisien Determinasi (R Square) mengukur seberapa kuat atau besar variabel terkait dijelaskan melalui variabel bebas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif Standar Operasional Prosedur *Purchasing*. Berdasarkan hasil dari tanggapan dari responden maka dapat dilihat rekapitulasi urutan ranking standar operasional prosedur *purchasing* yang akan tertera pada Tabel 3 berikut ini:

Tabel 3. Rekapitulasi Standar Operasional Prosedur *Purchasing*

Rangking	Indikator Pernyataan	Dimensi	Rata-rata	Kriteria
1	SOP <i>Purchasing</i> memudahkan <i>vendor</i> untuk tetap mematuhi peraturan yang berlaku di daerah tersebut	Kepatuhan Hukum	3,45	Sangat Baik
2	SOP <i>Purchasing</i> telah menaati peraturan hukum yang berlaku dalam kegiatan operasional	Kepatuhan Hukum	3,14	Baik
3	SOP <i>Purchasing</i> sudah efektif dilakukan oleh karyawan	Efisiensi dan Efektivitas	3,14	Baik
4	SOP <i>Purchasing</i> berjalan beriringan dengan peraturan pemerintah daerah atau pusat	Keselarasan	3,07	Baik
5	SOP <i>Purchasing</i> Sotis Hotel Kemang mudah dipahami	Kemudahan & Kejelasan	3,02	Baik
6	SOP <i>Purchasing</i> Sotis Hotel Kemang Kemang sudah jelas	Kemudahan & Kejelasan	3,02	Baik
7	SOP <i>Purchasing</i> melibatkan teknologi dalam proses pemesanan yang selaras dengan kehidupan saat ini	Keselarasan	2,94	Baik
8	SOP <i>Purchasing</i> Sotis Hotel Kemang mudah dilakukan	Kemudahan & Kejelasan	2,76	Baik
9	SOP <i>Purchasing</i> sudah tepat waktu dilakukan oleh karyawan	Efisiensi dan Efektivitas	2,5	Tidak Baik
Rata-rata keseluruhan			3,01	Baik

Sumber: Olah Data (2023)

Berdasarkan Tabel 3 nilai rata-rata dari variabel standar operasional prosedur *purchasing* adalah 3,01 yang berarti baik karena berada di interval 2,52-3,26. Terdapat nilai rata-rata tertinggi berada pada dimensi kepatuhan hukum yaitu standar operasional prosedur *purchasing* memudahkan *vendor* untuk tetap mematuhi peraturan yang berlaku di daerah tersebut dengan rata-rata sebesar 3,45. Namun, terdapat nilai rata-rata terendah yang berada pada dimensi efisiensi dan efektivitas dengan pernyataan “*Standar operasional prosedur*

purchasing sudah tepat waktu dilakukan oleh karyawan” dengan rata-rata sebesar 2,5 yang berkriteria tidak baik.

Statistik Deskriptif Kepuasan Pembayaran Vendor. Berdasarkan hasil dari tanggapan dari responden maka dapat dilihat rekapitulasi urutan ranking kepuasan pembayaran *vendor* yang akan tertera pada Tabel 4 berikut ini:

Tabel 4. Rekapitulasi Kepuasan Pembayaran Vendor

Ranking	Indikator Pernyataan	Dimensi	Rata-rata	Kriteria
1	Merekomendasikan <i>vendor</i> lain untuk bermitra	Merekomendasikan	2,90	Puas
2	Memberikan sebuah kritik membangun	Memberi Masukan	2,81	Puas
3	Puas dan bersedia menjadi mitra yang setia	Tetap Setia	2,79	Puas
4	Merekomendasikan produk yang terbaik yang dimiliki <i>vendor</i>	Merekomendasikan	2,79	Puas
5	Memberikan masukan atau saran	Memberi Masukan	2,69	Puas
6	Puas dan tidak akan beralih ke mitra lain	Tetap Setia	2,55	Puas
Rata-rata keseluruhan			2,75	Puas

Sumber: Olah Data (2023)

Berdasarkan Tabel 4 nilai rata-rata dari variabel kepuasan pembayaran *vendor* adalah 2,75 yang berarti setuju karena berada di interval 2,52-3,26. Terdapat nilai rata-rata tertinggi berada pada dimensi merekomendasikan yaitu Merekomendasikan *vendor* lain untuk bermitra dengan rata-rata sebesar 2,90. Namun, terdapat nilai rata-rata terendah yang berada pada dimensi tetap setia dengan pernyataan “*Puas dan tidak akan beralih ke mitra lain*” dengan rata-rata 2,55 yang berkriteria puas terhadap aturan SOP yang berlaku.

Uji Validitas. Menggunakan bantuan SPSS untuk mengukur kedua variable yang harus lebih besar dari 0,304 dan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 maka seluruh instrument dianggap valid atau akurat.

Tabel 5. Uji Validitas

No Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X1	0,432	0,304	Valid
X2	0,349	0,304	Valid
X3	0,363	0,304	Valid
X4	0,320	0,304	Valid
X5	0,348	0,304	Valid
X6	0,370	0,304	Valid
X7	0,338	0,304	Valid
X8	0,417	0,304	Valid
X9	0,329	0,304	Valid
Y1	0,553	0,304	Valid
Y2	0,352	0,304	Valid
Y3	0,377	0,304	Valid
Y4	0,364	0,304	Valid

No Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Y5	0,331	0,304	Valid
Y6	0,335	0,304	Valid

Sumber: Olah Data (2023)

Uji Realibilitas. Untuk menguji *reliability statistics* pada variabel standar operasional prosedur *purchasing* (X) dan variabel kepuasan pembayaran *vendor* (Y). Kedua variabel harus lebih besar dari 0,60.

Tabel 6. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Standar Operasional Prosedur <i>Purchasing</i>	.754	9
Kepuasan Pembayaran <i>Vendor</i>	.739	6

Sumber: Olah Data (2023)

Analisis Regresi Linear Sederhana. Untuk mengukur adanya pengaruh standar operasional prosedur *purchasing* terhadap kepuasan pembayaran *vendor* yang akan diterakan pada table 7 berikut ini:

**Tabel 7. Regresi Linear Sederhana
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.722	.482		3.569	<.001
SOP	.344	.160	.322	2.148	.038

a. Dependent Variable: KPV

Sumber: Olah Data (2023)

Pada Tabel 7 menyatakan persamaan regresi linear sederhana antara standar operasional prosedur *purchasing* terhadap kepuasan pembayaran *vendor*, yakni:

$$Y = 1,722 + 0,344X$$

Konstanta sebesar 1,722 menyatakan bahwa jika nilai standar operasional prosedur *purchasing* bernilai nol ($x=0$), maka nilai kepuasan pembayaran *vendor* tidak mengalami perubahan atau konstanta sebesar 1,722 yang artinya jika tidak ada standar operasional prosedur *purchasing* pada Sotis Hotel Kemang maka kepuasan pembayaran *vendor* bernilai 1,722 (Sangat Tidak Baik/Sangat Tidak Setuju).

Koefesien regresi sebesar 0,344 menyatakan bahwa jika peningkatan standar operasional prosedur *purchasing* sebesar 1, maka kepuasan pembayaran *vendor* akan meningkat sebesar 0,344 yang artinya jika standar operasional prosedur *purchasing* pada Sotis Hotel Kemang sama dengan 1 atau naik sebesar 1, maka kepuasan pembayaran *vendor* sama dengan 0,344 atau naik sebesar 0,344.

Uji Koefisien Determinasi (Uji R-Square). Untuk mengukur seberapa kuat atau besar variabel terkait dijelaskan melalui variabel bebas yang akan diterakan pada Tabel 8 berikut ini:

Tabel 8. Koefisien Determinasi (Uji R-Square)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.722 ^a	.693	.688	0.23503

a. Predictors: (Constant), SOP

Sumber: Olah Data (2023)

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS versi 26 dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (R-square) yakni 0,693. Hal ini berarti 69.3% membuktikan bahwa variabel standar operasional prosedur *purchasing* memberikan kontribusi terhadap kepuasan pembayaran *vendor* sedangkan sisanya 30,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa pada standar operasional prosedur *purchasing* yaitu rata-rata 3,01 yang artinya standar operasional prosedur *purchasing* di Sotis Hotel Kemang memiliki kriteria baik karena berada pada interval 2,52-3,26 dan untuk rata-rata tertinggi berada pada dimensi kepatuhan hukum dengan pernyataan "*Standar operasional prosedur purchasing memudahkan vendor untuk tetap mematuhi peraturan yang berlaku di daerah tersebut*" dengan rata-rata 3,45 tergolong sangat baik dan nilai rata-rata terendah pada dimensi efisiensi dan efektivitas dengan pernyataan "*Standar operasional prosedur purchasing sudah tepat waktu dilakukan oleh karyawan*" dengan rata-rata 2,5 yang ber kriteria tidak baik. Hasil analisis pada tabel 4.9 rekapitulasi urutan ranking pada kepuasan pembayaran *vendor* yaitu rata-rata adalah 2,75 yang artinya kepuasan pembayaran *vendor* pada Sotis Hotel Kemang tergolong puas karena berada pada interval 2,52-3,26 dan untuk rata-rata tertinggi berada pada dimensi merekomendasikan dengan pernyataan "*Merekomendasikan vendor lain untuk bermitra*" dengan rata-rata 2,90 tergolong puas dan nilai rata-rata terendah berada pada dimensi tetap setia dengan pernyataan "*Puas dan tidak akan beralih ke mitra lain*" dengan rata-rata 2,55 yang ber kriteria puas. Hasil uji parsial pada penelitian ini menunjukkan bahwa standar operasional prosedur *purchasing* berpengaruh positif kepuasan pembayaran *vendor*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ekotama, S. (2018). *Matinya Perusahaan Gara-Gara SOP*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Up Unitomo Press.
- Lieana, V. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dunkin' Donuts di Wilayah Kelapa Gading Jakarta Utara* [Skripsi]. Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie Jakarta.
- Santosa, J. D. (2014). *Lebih Memahami S.O.P : Standard Operating Procedure*. Surabaya: Kata Pena.

- Soemohadiwidjojo, A. T. (2018). *Sop dan KPI Untuk Umum & StartUp*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sunyoto, D. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service (APS).
- Tanjung, A., Subagjo, B., & Windrawan, P. (2012). *Panduan praktis menyusun standard operating procedures (SOP) instansi pemerintah*. Yogyakarta: Total Media.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2016). *Pemasaran : esensi & aplikasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahyudi, D., Rahayunianto, A., & Farida, F. (2022). Pengaruh Ketrampilan Menjual Dan Kelengkapan Produk Terhadap Omzet Penjualan Tanaman Hias. *Management and Accounting Expose, 5(1)*. <https://doi.org/10.36441/mae.v5i1.701>