

53	2	1	2	4	5	3	3	4	3	4	3	4	5	4
54	4	1	2	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
55	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
56	1	1	2	4	4	5	4	4	3	3	4	4	2	5
57	1	1	2	5	5	5	5	4	4	5	4	4	2	4
58	2	2	1	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5
59	1	1	1	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	5
60	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5
61	2	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
62	1	1	1	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3
63	1	1	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
64	1	1	1	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3
65	1	1	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
66	4	1	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3
67	3	3	1	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3
68	1	1	2	3	5	4	4	4	3	4	4	4	5	3
69	3	1	1	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5
70	1	1	1	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	3
71	1	1	2	5	5	5	5	4	4	5	4	4	2	3
72	2	2	1	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
73	1	1	1	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	5
74	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
75	2	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
76	1	1	1	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3
77	1	1	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
78	1	1	1	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3
79	1	1	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
80	4	1	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	1	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
82	1	1	2	3	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
83	3	1	1	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5
84	1	1	1	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5
85	3	2	2	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5
86	3	3	1	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3
87	1	1	2	3	5	4	4	4	3	4	4	4	5	3
88	3	1	1	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4
89	1	1	1	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	3
90	3	2	2	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5
91	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
92	1	1	2	5	5	5	5	4	4	5	4	4	2	4
93	2	2	1	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2
94	1	1	1	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4
95	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
96	2	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
97	1	1	1	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3
98	1	1	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2
99	3	2	2	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4
100	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
				0.5226	0.321	0.7065	0.6096	0.7594349	0.8043	0.912	0.61	0.7319	0.379	0.3026

Var	No	r hitung	r kritis	Keterangan
Produk	1	0.5226	0.300	Valid
	2	0.321	0.300	Valid
	3	0.77	0.300	Valid

Proses	4	0.609	0.300	Valid
	5	0.759	0.300	Valid
Promo	6	0.804	0.300	Valid
	7	0.912	0.300	Valid
Price	8	0.61	0.300	Valid
	9	0.732	0.300	Valid
Pace	10	0.379	0.300	Valid
	11	0.303	0.300	Valid
People	12	0.601	0.300	Valid
	13	0.628	0.300	Valid
Pisik	14	0.466	0.300	Valid
	15	0.375	0.300	Valid
	16	0.377	0.300	Valid
	17		0.300	Valid
	18		0.300	Valid
	19		0.300	Valid
	20		0.300	Valid
	21		0.300	Tidak Valid
	22		0.300	Valid
	23		0.300	Valid
	24		0.300	Valid
	25		0.300	Valid
	26		0.300	Valid
	27		0.300	Tidak Valid
	28		0.300	Valid
	29		0.300	Valid
	30		0.300	Valid
	31		0.300	Valid
	32		0.300	Valid
	33		0.300	Valid
	34		0.300	Valid
	35		0.300	Valid
	36		0.300	Tidak Valid
	37		0.300	Valid
	38		0.300	Valid
	39		0.300	Valid
	40		0.300	Valid
	41		0.300	Valid
	42		0.300	Valid
	43		0.300	Valid
	44		0.300	Valid
	45	0	0.300	Valid
	46	0	0.300	Valid
	47	0	0.300	Valid
	48	0	0.300	Valid
	49	0	0.300	Valid
	50	0	0.300	Valid
	51	0	0.300	Valid
	52	0	0.300	Valid
	53	0	0.300	Valid
	54	0	0.300	Valid
	55	0	0.300	Valid
	56	0	0.300	Valid
	57	0	0.300	Valid
	58	0	0.300	Valid

4	3	4	4	4	61	3	4	4	4	4	5	4
4	3	4	4	4	62	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	67	5	4	4	5	4	4	4
4	3	4	4	4	61	4	4	3	4	4	4	4
5	4	4	4	5	69	4	4	4	3	4	4	4
5	3	4	4	3	61	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	5	58	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	62	4	4	3	4	4	4	4
4	3	4	4	4	63	4	3	4	4	4	4	3
4	3	4	4	4	60	4	3	3	3	4	4	4
3	3	4	4	4	55	4	4	3	4	4	4	4
4	3	4	4	4	60	4	3	3	3	4	4	4
3	3	4	4	4	55	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	66	4	4	4	2	3	4	4
4	4	4	4	3	59	4	5	5	4	5	4	4
4	4	4	4	4	63	4	5	4	5	4	4	4
4	5	4	4	5	74	5	5	5	5	4	5	5
5	5	4	4	4	70	4	5	5	4	4	4	4
5	4	4	4	5	68	4	4	4	3	4	4	4
5	3	4	4	3	59	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	5	58	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	60	4	4	3	4	4	4	4
4	3	4	4	4	65	4	3	4	4	4	4	3
4	3	4	4	4	60	4	3	3	3	4	4	4
3	3	4	4	4	55	4	4	3	4	4	4	4
4	3	4	4	4	60	4	3	3	3	4	4	4
3	3	4	4	4	56	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	67	4	4	4	2	3	4	4
4	4	4	4	3	60	4	5	5	4	5	4	4
4	4	4	4	4	64	4	5	4	5	4	4	4
4	5	4	4	5	74	5	5	5	5	4	5	5
5	5	4	4	4	72	4	5	5	4	4	4	4
5	3	5	4	4	71	4	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	3	59	4	5	5	4	5	4	4
4	4	4	4	4	63	4	5	4	5	4	4	4
4	5	4	4	5	73	5	5	5	5	4	5	5
5	5	4	4	4	70	4	5	5	4	4	4	4
5	3	5	4	4	71	4	5	5	4	4	4	4
3	3	4	4	4	61	4	5	4	4	4	5	5
5	4	4	4	5	69	4	4	4	3	4	4	4
5	3	4	4	3	58	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	5	57	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	61	4	4	3	4	4	4	4
4	3	4	4	4	62	4	3	4	4	4	4	3
4	3	4	4	4	60	4	3	3	3	4	4	4
3	3	4	4	4	54	4	4	3	4	4	4	4
5	3	5	4	4	69	4	5	5	4	4	4	4
3	3	4	4	4	61	4	5	4	4	4	5	5
0.6005	0.628	0.466	0.375	0.377	1	0.4844	0.86	0.71699	0.714735	0.323008767	0.57632	0.6512

Var	No	r_{hitung}	r_{kritis}	Keterangan
Attention	1	0.484	0.3	Valid
	2	0.859	0.3	Valid
Interest	3	0.716	0.3	Valid

Peop			Pisik			X	atten		inte		des		
4	13	14	15	16	skor	17	18	19	20	21	22	23	
4	3	4	4	4	61	3	4	4	4	4	5	4	
4	3	4	4	4	62	4	3	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	67	5	4	4	5	4	4	4	
4	3	4	4	4	61	4	4	3	4	4	4	4	
5	4	4	4	5	69	4	4	4	3	4	4	4	
5	3	4	4	3	61	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	5	58	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	62	4	4	3	4	4	4	4	
4	3	4	4	4	63	4	3	4	4	4	4	3	
4	3	4	4	4	60	4	3	3	3	4	4	4	
3	3	4	4	4	55	4	4	3	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	66	4	4	4	2	3	4	4	
4	4	4	4	3	59	4	5	5	4	5	4	4	
4	4	4	4	4	63	4	5	4	5	4	4	4	
4	5	4	4	5	73	5	5	5	5	4	5	5	
5	5	4	4	4	70	4	5	5	4	4	4	4	
5	3	5	4	4	71	4	5	5	4	4	4	4	
3	3	4	4	4	61	4	5	4	4	4	5	5	
4	3	3	3	5	58	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	62	4	4	3	4	4	4	4	
4	3	4	4	4	63	4	3	4	4	4	4	3	
4	3	4	4	4	60	4	3	3	3	4	4	4	
3	3	4	4	4	55	4	4	3	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	66	4	4	4	2	3	4	4	
4	4	4	4	3	59	4	5	5	4	5	4	4	
4	4	4	4	4	63	4	5	4	5	4	4	4	
4	5	4	4	5	73	5	5	5	5	4	5	5	
5	5	4	4	4	70	4	5	5	4	4	4	4	
5	3	5	4	4	71	4	5	5	4	4	4	4	
3	3	4	4	4	61	4	5	4	4	4	5	5	
4	4	4	4	3	59	4	5	5	4	5	4	4	
4	4	4	4	4	63	4	5	4	5	4	4	4	
4	5	4	4	5	73	5	5	5	5	4	5	5	
5	5	4	4	4	70	4	5	5	4	4	4	4	
5	3	5	4	4	71	4	5	5	4	4	4	4	
3	3	4	4	4	61	4	5	4	4	4	5	5	
4	3	4	4	4	61	3	4	4	4	4	5	4	
4	3	4	4	4	62	4	3	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	67	5	4	4	5	4	4	4	
4	3	4	4	4	61	4	4	3	4	4	4	4	
5	4	4	4	5	69	4	4	4	3	4	4	4	
5	3	4	4	3	61	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	5	58	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	4	4	4	70	4	5	5	4	4	4	4	
5	3	5	4	4	71	4	5	5	4	4	4	4	
3	3	4	4	4	61	4	5	4	4	4	5	5	
4	4	4	4	3	59	4	5	5	4	5	4	4	
4	4	4	4	4	63	4	5	4	5	4	4	4	
4	5	4	4	5	73	5	5	5	5	4	5	5	
5	5	4	4	4	70	4	5	5	4	4	4	4	
5	3	5	4	4	71	4	5	5	4	4	4	4	
3	3	4	4	4	61	4	5	4	4	4	5	5	
4	4	4	4	3	59	4	5	5	4	5	4	4	
4	4	4	4	4	63	4	5	4	5	4	4	4	
4	5	4	4	5	73	5	5	5	5	4	5	5	
5	5	4	4	4	70	4	5	5	4	4	4	4	
5	3	5	4	4	71	4	5	5	4	4	4	4	
3	3	4	4	4	61	4	5	4	4	4	5	5	
4	4	4	4	3	59	4	5	5	4	5	4	4	
4	4	4	4	4	63	4	5	4	5	4	4	4	
4	5	4	4	5	73	5	5	5	5	4	5	5	
5	5	4	4	4	70	4	5	5	4	4	4	4	
5	3	5	4	4	71	4	5	5	4	4	4	4	
3	3	4	4	4	61	4	5	4	4	4	5	5	

	4	0.714	0.3	Valid
Desire	5	0.323	0.3	Valid
	6	0.576	0.3	Valid
Action	7	0.651	0.3	Valid
	8	0.82	0.3	Valid

Act	Y
24	Skor
4	32
4	31
4	34
4	31
4	31
4	32
4	32
4	31
4	30
3	28
4	31
4	29
4	35
5	35
5	39
4	34
5	35
5	36
4	32
4	31
4	30
3	28
4	31
4	29
4	35
5	35
5	39
4	34
5	35
5	36
4	35
5	35
5	39
4	34
5	35
5	36
4	32
4	31
4	34
4	31
4	31
4	32
4	32
4	34
5	35
5	36
4	35
5	35
5	39
4	34
5	35
5	36

4	32
4	31
4	34
4	31
4	31
4	32
4	32
4	31
4	30
3	28
4	31
3	28
4	31
4	29
4	35
5	35
5	39
4	34
4	31
4	32
4	32
4	31
4	30
3	28
4	31
3	28
4	31
4	29
4	35
5	35
5	39
4	34
5	35
4	35
5	35
5	39
4	34
5	35
5	36
4	31
4	32
4	32
4	31
4	30
3	28
4	31
5	35
5	36
0,820138	1

DAFTAR KUESIONER

I. IDENTITAS PRIBADI

- Jenis Kelamin
 - a. P
 - b. W
 - Usia
 - a. < 21
 - b. 21 – 29
 - c. 30 – 39
 - d. 40 – 49
 - e. 50
 - Pekerjaan
 - a. Pegawai swasta
 - b. Pegawai negeri
 - c. Wiraswasta
 - d. Mahasiswa
1. Jika anda menggunakan kartu kredit, apakah kartu kredit Citibank yang pertama anda ingat ?
- a. Benar sekali
 - b. Benar
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak benar
 - e. Sangat tidak benar
2. Kartu kredit Citibank melambangkan kartu kredit yang berkualitas.
- a. Benar sekali
 - b. Benar
 - c. ragu-ragu
 - d. Tidak benar
 - e. Sangat tidak benar

3. Produk kartu kredit Citibank melambangkan produk kartu kredit bergengsi tinggi
 - a. benar sekali
 - b. benar
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak benar
 - e. Sangat tidak benar

4. Kartu kredit Citibank memberikan simbol gaya hidup modem
 - a. Benar sekali
 - b. Benar
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak benar
 - e. Sangat tidak benar

5. Citibank card roempakan jaminan untuk menggunakan produk kartu kredit
 - a. Benar sekali
 - b. Benar
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak benar
 - e. Sangat tidak benar

6. Anda merasa nyaman jika menggunakan produk kartu kredit Citibank
 - a. Benar sekali
 - b. Benar
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak benar
 - e. Sangat tidak benar

7. Promosi yang dilakukan oleh Citibank lebih menarik di banding produk yang Iain
 - a. Benar sekali
 - b. Benar
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak benar
 - e. Sangat tidak benar

8. Promosi yang dilakukan oleh Citibank sangat menarik sehingga sangat menarik perhatian orang
- a. Benar sekali
 - b. Benar
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak benar
 - e. Sangat tidak benar
9. Iuran tahunan yang Citibank kenakan kepada nasabah sesuai dengan service yang diberikan
- a. Benar sekaii
 - b. Benar
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak benar
 - e. Sangat tidak besar
10. Apakah menurut anda bunga kartu kredit Citibank kompetitif
- a. Benar sekali
 - b. Benar
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak benar
 - e. Sangat tidak benar
- 11 Menurut anda Citibank hanya cocok berada hanya di kota-kota besar saja?
- a. Benar sekali
 - b. Benar
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak benar
 - e. Sangat tidak benar
12. Citibank sangat perlu perluasan area bagi pengguna kartu kredit perlunya?
- a- Benar sekali
 - b. Benar
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak benar
 - e. Sangat tidak benar

13. Kartu kredit Citibank telah menjadi bagian gaya hidup masyarakat saat ini:
- a. Benar sekali
 - b. Benar
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak benar
 - e. Sangat tidak benar
14. Kartu kredit Citibank dapat di terima disemua kalangan:
- a. Benar sekali
 - b. Benar
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak benar
 - e. Sangat tidak benar
15. Gedung Citibank yang ada telah sesuai dengan standard perbankan?
- a. Benar sekali
 - b. Benar
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak benar
 - e. Sangat tidak benar
16. ATM butik Citibank dapat memenuhi kebutuhan pengguna kartu kredit Citibank?
- a. Benar sekali
 - b. Benar
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak benar
 - e. Sangat tidak benar
17. Promosi yang dilaksanakan Citibank lebih inovatif dan lebih menarik sehingga dapat minat calon penggunannya?
- a. Berminat sekaii
 - b. Berminat
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak berminat
 - e. Sangat tidak berminat

18. Apakah anda berminat menggunakan kartu kredit Citibank karena pesan yang disampaikan oleh Citibank jelas dan mudah dimengerti oleh semua orang?
- a. Sangat berminat
 - b. Berminat
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak berminat
 - e. Sangat tidak berminat
19. Apakah berminat menggunakan kartu kredit Citibank karena bentuknya menarik dan inovatif?
- a. Sangat berminat
 - b. Berminat
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak berminat
 - e. Sangat tidak berminat
20. Apakah anda berminat menggunakan kartu kredit Citibank karena bunga kartu kredit citibank lebih kompetitif dengan bank lain ?
- a. Sangat berminat
 - b. Berminat
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak berminat
 - e. Sangat tidak berminat
21. Apakah Anda berminat menggunakan kartu kredit Citibank dikarenakan saat ini Citibank sudah dapat memenuhi ciri gaya hidup yang modern?
- a. Sangat berminat
 - b. Berminat
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak berminat
 - e. Sangat tidak berminat
22. Apakah Anda berminat menggunakan kartu kredit Citibank karena menjadi kemudahan berbelanja karena tidak perlu membawa uang cash?
- a. Sangat berminat
 - b. Berminat
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak berminat

e.Sangat tidak berminat

23. Apakah Anda pernah mengajukan permohonan kartu kredit Citibank untuk mengetahui service yang Citibank kasih kepada anda?

a.Sangat berminat

b.Berminat

c.ragu-ragu

d.Tidak berminat

e.Sangat tidak berminat

24. Apakah anda berminat menggunakan kaitu kredit Citibank untuk produk Citibank untuk kebutuhan anda sehari-hari?

a. Sangat berminat

b.Berminat

c.Ragu-ragu

d.Tidak berminat

e.Sangat tidak berminat

DAFTAR PUSTAKA

- Kaplan, Rober M. and Denis Saccuza. 1993. *Psychological Testing, Principles, Applic&ioti and issues*, Brooi Cole Publishing Company, A Division of Woodsworth, Inc
- KotJer, Philip, 2000. *Manqjemen Pemasaran: Analisis, perencanaan, implementasi dan kontrot*. PT. Prenhaiindo, Jakarta
- Lamb, Charles W.Jr.1999. *Essential of Marketing*. South Western College publishing, Cincinnati, Ohio
- Payne, Adrian. 2000. *The Essence of Services Marketing*. Prentice HaB International (UK) Ltd
- Shif&nan, D.Leon and LXislie Kanuk. 1997. *Consumer Behavior*. Sixth Edition. Presfcce Hait,mc
- Stanton, William J. 1993. *Fundamental of Marketing*, Seventh Edition. McGraw~HiH,Inc
- Sutisna. 200L *Perilaku Konsumen dan Komimikasi Pemasaran*. PT. Remaja Rosdakarm Bandung
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi, Yogyakarta
- Yazid 1999. *Pemasaran Jasa*. Ekonomi Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta
- Human Resources National Direct Sales-Sales and Distribution, , 2004. Sales Induction Training, *PengenaUm Bisinis Kartu Kredit*, Citibank-N. A

Surat Keterangan

Saya yangbertanda tangan dibawah ini :

Nama : Diky Afandi
NIRP : 9552198
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diselesaikan adalah hasil karya sendiri pada perusahaan dimana tempat saya bekerja saat ini, dan tidak menyadur atau mencontoh atau mencontek dari hasil karya orang lain.

Demikian surat keterangan ini saya lampirkan dan semua dari skripsi yang telah saya kerjakan dapat dipertanggung jawabkan. Terima kasih.

Bandung, 1 Mei 2006

Hormat saya,

Diky Afandi
NRP. 9552198

ABSTRAK

Diky Afandi, Peranan Bauran Pemasaran dalam meningkatkan pengguna kartu kredit pada Citibank Card Cento- Bandung, Di bawah bimbingan Dra. Ika Gunawan, MM.

Dalam menghadapi situasi perekonomian yang terus berkembang timbul keadaan yang sangat kompetitif. Pesaing merupakan tantangan yang harus di hadapi perusahaan, sehingga untuk bertahan setiap perusahaan akan selalu berusaha keras untuk unggul dalam bidangnya dalam menjaga pasar. Strategi Bauran pemasaran merupakan strategi yang sangat penting pengaruhnya bagi perusahaan, karena strategi ini dapat mempengaruhi Volume penjualan dan perkembangan selanjutnya.

Citibank.Nds (National Direct Sales) merupakan perusahaan yang bergerak dalam penjualan produk perbankan Citibank, Kartu Kredit adalah produk yang paling utama saat ini di mana Citibank card merupakan kualitas terbaik pada saat ini di Indonesia. Namun seiring waktu timbulnya kompetitor-kompetitor baru harus memaksa Citibank harus extra dalam melakukan pengembangan penjualan guna mempertahankan nasabah yang ada dan meningkatkan penjualan di masa yang akan datang.

Dari hasil penelitian, dapat di simpulkan bahwa perusahaan telah berupaya dengan baik dalam melakukan tahapan-tahapan pengembangan penjualan. dan mendapatkan tanggapan responden yang cukup baik mengenai berbagai atribut-atribut Proses tersebut Serta pengembangan produk yang dilakukan oleh perusahaan memiliki peranan terhadap hasil penjualan produk.

Dari hasil penelitian ini penulis mencoba memberikan saran untuk perusahaan, agar sebaiknya perusahaan dapat menjalankan tahapan bauran pemasaran dengan baik dan cermat secara berkesinambungan agar variabel ini dapat meningkatkan lagi volume penjualan, mengaktifkan fungsi dari bauran pemasaran pada variabel promosi dengan memberikan informasi secara global dan menciptakan iklan promosi lebih intensif mengenai program tersebut melalui berbagai media visual maupun non visual, memperhatikan berbagai macam kemajuan di bidang teknologi, keterampilan dan keahlian para karyawan dalam menjalankan tugasnya