

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KERJA KARYAWAN
(Studi kasus pada Karyawan Kontrak PT. Kharisma Ide Nusantara Garmino
Cibitung - Bekasi)**

**EMPLOYEE SATISFACTION ANALYSIS
(Case study on Employee Contract PT. Kharisma Ide Nusantara Garmino
Cibitung - Bekasi)**

**Sabilla Nurul Imanda, Apriatni Endang Prihatini, Reni Shinta Dewi
Email : sabilla_nurul.imanda@yahoo.com**

**Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jl. Profesor Sudharto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269
Website : <http://www.fisipundip.ac.id> email : fisip@undip.ac.id**

ABSTRACT

Human resources are the most important resource in a company. Therefore, the management of the company should be able to manage its human resources properly in order to achieve job satisfaction for employees. The research was carried out at PT. Kharisma Ide Nusantara Garmino Cibitung – Bekasi which object was contract employees. Based on the list of employees absent and late, as well as production data known that there is an enhancement of contract employee's absent and late, as well as the enhancement of reject goods from 2010 to 2011. This research aims to determine the level of contract employee satisfaction at PT. Kharisma Ide Nusantara Garmino Cibitung – Bekasi which showed from compensation, control, the work itself, labor relations, and job guarantees. Type of research is explanatory research. The data used in this study is primary data obtained using a questionnaire data collection instrument. The population in this study were all contract employees of PT. Kharisma Ide Nusantara Garmino and 84 respondents as the sample that used purposive sampling technique. Analysis of the data used in this research is a method of Importance – Performance analysis. Based on the Importance - Performance analysis concluded that the average of total variable compensation is equal to 85.45%, which is included in the category of very satisfied, for control variable is equal to 79.10% is included in the category are satisfied, for the variable itself is the work of 75.91% is included in the category are satisfied, for the variables of employment is equal to 79.64% is included in the category are satisfied, for the variables of job security is at 75.13% is included in the category are satisfied. It means that respondents are generally satisfied with the performance of compensation, control, the work itself, labor relation, and job guarantees at PT. Kharisma Ide Nusantara Garmino Cibitung - Bekasi. But there were respondents that have less satisfied with the opportunities to leave in company, the monitoring system by using the tools, employee transportation facilities, adequate working equipment, as well as retirement. Advice can be given to companies is to improve the performance of companies that are considered important by the employees, but still received less attention from the company.

Key words : compensation, contract employee satisfaction, control, job guarantees, labor relations, the work itself

ABSTRAKSI

Sumber daya manusia adalah sumber daya yang paling penting di dalam sebuah perusahaan. Oleh karena itu, manajemen dalam perusahaan harus dapat mengelola sumber daya manusianya dengan baik dan benar agar dapat mewujudkan kepuasan kerja bagi karyawannya. Penelitian ini dilakukan pada PT. Kharisma Ide Nusantara Garmino Cibitung – Bekasi dengan objek karyawan kontrak. Berdasarkan data daftar karyawan mangkir dan terlambat, serta data produksi diketahui adanya peningkatan karyawan kontrak yang mangkir dan terlambat, serta peningkatan barang reject dari tahun 2010 hingga tahun 2011. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan kontrak PT. Kharisma Ide Nusantara Garmino Cibitung – Bekasi yang dilihat dari variabel kompensasi, pengawasan, pekerjaan itu sendiri, hubungan kerja, serta jaminan kerja. Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian eksploratif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan menggunakan instrument pengumpulan data berupa kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan kontrak PT. Kharisma Ide Nusantara Garmino dengan sampel sebanyak 84 responden yang menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Importance-Performance analysis* (analisis tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan). Berdasarkan hasil *Importance – Performance analysis* diperoleh kesimpulan bahwa rata – rata total untuk variabel kompensasi adalah sebesar 85,45% yang termasuk dalam kategori sangat puas, untuk variabel pengawasan adalah sebesar 79,10% termasuk dalam kategori puas, untuk variabel pekerjaan itu sendiri adalah sebesar 75,91% termasuk dalam kategori puas, untuk variabel hubungan kerja adalah sebesar 79,64% termasuk dalam kategori puas, untuk variabel jaminan kerja adalah sebesar 75,13% termasuk dalam kategori puas. Hal ini, berarti pada umumnya responden puas dengan kinerja kompensasi, pengawasan, pekerjaan itu sendiri, hubungan kerja, serta jaminan kerja PT. Kharisma Ide Nusantara Garmino Cibitung – Bekasi. Namun masih ada responden yang kurang puas dengan kesempatan cuti yang diberikan perusahaan, sistem pengawasan dengan menggunakan alat bantu, fasilitas transportasi karyawan, peralatan kerja yang memadai, serta jaminan hari tua. Saran yang dapat diberikan untuk perusahaan adalah meningkatkan kinerja perusahaan yang dianggap penting oleh karyawan, namun masih kurang mendapat perhatian dari pihak perusahaan.

Kata kunci : analisis tingkat kepuasan kerja, kompensasi, pengawasan, pekerjaan itu sendiri, hubungan kerja, jaminan kerja

Pendahuluan

Seiring perkembangan ekonomi dan teknologi, persaingan antar perusahaan semakin ketat. Hal ini menuntut perusahaan untuk memiliki keunggulan dan melakukan inovasi agar dapat terus bertahan. Untuk dapat unggul dan melakukan inovasi, perusahaan harus memiliki sumber daya yang mampu mendukung perusahaan dalam mencapai tujuannya. Sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan dikategorikan atas enam tipe sumber daya (6M), yaitu : *man* (manusia), *money* (finansial), *material* (fisik), *machine* (teknologi), *method* (metode), *market* (pasar) (Samsudin, 2006: 20). Sumber daya yang paling penting dalam sebuah organisasi adalah sumber daya manusianya, yaitu orang-orang yang menyediakan tenaga, bakat kreativitas, dan semangatnya bagi organisasi (Stoner, 1992: 463). Sumber daya manusia juga yang mengelola sumber daya lainnya di dalam perusahaan. Perusahaan membutuhkan sumber

daya manusia yang kompeten untuk melakukan kegiatan – kegiatan di dalam perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan sebaiknya melakukan pengelolaan yang baik terhadap karyawan melalui manajemen sumber daya manusia. Dengan adanya pengelolaan yang baik, maka akan mewujudkan kepuasan kerja karyawan.

Kepuasan kerja karyawan merupakan suatu sikap atau cara pandang seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja bisa juga berarti perbandingan antara harapan dengan kenyataan karyawan. Banyak faktor – faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja seseorang. Penelitian yang dikembangkan oleh Porter (dalam Sopiah, 2008: 172) dalam *Disperancy Theory* yang menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan selisih atau perbandingan antara harapan dengan kenyataan. Kepuasan kerja seseorang ditentukan bersama-sama atas dasar karakteristik situasi kerja dan karakteristik pekerja. Misalnya, persepsi seseorang tentang “*apa uang seharusnya ada*” dalam suatu pekerjaan akan ditentukan oleh karakteristik pekerja dan variabel situasi, sedangkan persepsi tentang “*apa yang ada sekarang*” dalam suatu pekerjaan akan banyak ditentukan oleh kondisi kerja aktual. Determinan-determinan kepuasan kerja menurut Teori Disperancy adalah: a) Kompensasi; b) Pengawasan; c) Pekerjaan itu sendiri; d) Teman-teman kerja; e) Jaminan kerja; f) Kesempatan berprestasi.

PT. Kharisma Ide Nusantara Garmino Cibitung-Bekasi adalah salah satu perusahaan modal asing Korea yang bergerak dalam bidang industri garmen. Perusahaan ini banyak mempekerjakan karyawan kontrak. Penggunaan karyawan kontrak diharapkan dapat memberikan efisiensi dan kinerja yang baik bagi perusahaan khususnya di bagian produksi. Namun pada kenyataannya hal itu berdampak sebaliknya. Diketahui adanya karyawan kontrak yang melanggar aturan kedisiplinan mulai dari datang terlambat hingga mangkir, adanya peningkatan barang yang *reject* (tidak sesuai standar produksi), ada keluhan-keluhan karyawan kontrak antara lain: permasalahan cuti, pihak manajemen meminta perbaikan kinerja kepada karyawan kontrak, tidak ada fasilitas bus karyawan sebagai sarana untuk mempermudah transportasi karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah Tujuan peneliti melakukan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan karyawan pada PT. Kharisma Ide Nusantara Garmino Cibitung-Bekasi, untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan karyawan pada PT. Kharisma Ide Nusantara Garmino Cibitung-Bekasi.

Kajian Teori

Sumber daya manusia adalah orang-orang yang merancang dan menghasilkan barang atau jasa, mengawasi mutu, memasarkan produk, mengalokasikan sumber daya financial, serta merumuskan seluruh strategi dan tujuan organisasi (Samsudin, 2006: 21). Manajemen sumber daya manusia itu sangat penting bagi keberhasilan suatu organisasi. Bidang manajemen sumber daya manusia merencanakan kebutuhan dan pemanfaatan SDM bagi perusahaan, diantaranya mencari dan mendapatkan sumber daya manusia termasuk didalamnya rekrutmen, seleksi dan penempatan serta kontrak tenaga kerja, mengembangkan sumber daya manusia termasuk didalamnya program orientasi tenaga kerja, pendidikan dan pelatihan, memelihara sumber daya manusia termasuk di dalamnya pemberian insentif,

jaminan kesehatan dan keselamatan tenaga kerja, pemberian penghargaan. Dalam hal ini, manajer perlu mencari cara yang terbaik untuk meningkatkan kinerja, kepuasan kerja, komitmen, keterlibatan orang-orang di dalam organisasi.

Menurut Robbert Hoppecl New Hope Pensylvania mendefinisikan kepuasan kerja merupakan penilaian dari pekerja yaitu seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya (Anoraga, 2009: 81). Kepuasan kerja karyawan akan tercipta apabila terwujudnya kesesuaian antara apa yang diharapkan oleh tenaga kerja dengan apa yang ia dapatkan dari perusahaan tersebut. Kepuasan kerja akan terbentuk, dipengaruhi oleh persepsi terhadap kondisi kerja aktual yang ada, seperti yang dijabarkan di dalam *disperancy theory*, bahwa determinan-determinan yang mempengaruhi kepuasan kerja berdasarkan persepsi kondisi kerja aktual adalah berdasarkan: Kompensasi, pengawasan, pekerjaan itu sendiri, hubungan kerja, jaminan kerja. Kompensasi (*compensation*) meliputi imbalan finansial dan jasa nirwujud serta tunjangan yang diterima oleh para karyawan sebagai bagian dari hubungan kepegawaian (Simamora, 2004: 441). Pengawasan adalah berhubungan dengan perbandingan antara pelaksana aktual rencana, dan awal untuk langkah perbaikan terhadap penyimpangan dan rencana yang berarti pada karyawan. Pekerjaan itu sendiri adalah bagaimana bentuk dan proses pekerjaan yang dikerjakan oleh karyawan. Hubungan kerja adalah hubungan dan interaksi karyawan dengan orang-orang yang ada di lingkungan kerja. Jaminan Kerja adalah suatu perlindungan bagi tenaga kerja dalam bentuk santunan berupa uang sebagai pengganti sebagian dari penghasilan yang hilang atau berkurang dan pelayanan sebagai akibat peristiwa atau keadaan yang dialami oleh tenaga kerja berupa: kecelakaan kerja, sakit, hamil, bersalin, hari tua dan meninggal dunia

Metode Penelitian

Tipe penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan survei, karena digunakan untuk menyelidiki gejala-gejala yang ada tanpa menyelidiki gejala-gejala itu ada, sehingga tidak perlu memperhitungkan hubungan antara variabel-variabel karena hanya menggunakan data yang ada untuk pemecahan masalah daripada menguji hipotesis (Umar, 1998: 82).

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek / situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2009: 300). Karakteristik sampel dalam penelitian ini adalah:

- Berstatus Karyawan Kontrak
- Minimal sudah bekerja 2 tahun
- Berusia minimal 17 tahun
- Dapat diwawancarai

Penentuan jumlah sampel dapat menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$= \frac{1}{1 + \frac{e^2 N}{k^2}}$$

Dimana:

n	=	Jumlah Sampel
N	=	Jumlah populasi
e	=	Sampling error

Sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 84 orang dari karyawan kontrak. Data yang digunakan adalah data kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka –angka. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert dimana pada masing-masing jawaban diberikan skor untuk keperluan analisis. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan *Importance-Performance Analysis* (Supranto, 2006: 239). Berdasarkan hasil penilaian tingkat harapan dan hasil penilaian kenyataan/kinerja maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dan tingkat kenyataan/pelaksanaannya oleh PT. Kharisma Ide Nusantara Garmino Cibitung - Bekasi. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kenyataan/kinerja dengan skor harapan/kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan karyawan. Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan di dalam diagram kartesius.

Hasil

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian antara harapan karyawan kontrak dengan pelaksanaan/kinerja perusahaan dapat diketahui bahwa tingkat kesesuaian pada variabel kompensasi sebesar 85,45% termasuk dalam kategori sangat puas. Tingkat kesesuaian pada variabel pengawasan sebesar 79,10% termasuk dalam kategori puas. Tingkat kesesuaian pada variabel pekerjaan itu sendiri sebesar 75,91 % termasuk dalam kategori puas. Tingkat kesesuaian pada variabel hubungan kerja sebesar 79,64 % termasuk dalam kategori puas. Tingkat kesesuaian pada variabel jaminan kerja sebesar 75,13 % termasuk dalam kategori puas.

Pembahasan

Berdasarkan hasil perhitungan rata – rata penilaian kinerja pelaksanaan perusahaan dengan harapan karyawan atas masing – masing variabel kepuasan kerja, telah digambarkan diagram kartesius yang menjabarkan letak tingkat kepuasan karyawan dalam masing – masing kuadran yang terdapat dalam diagram tersebut. Dari diagram kartesius tersebut dapat diketahui hal – hal berikut: Variabel kompensasi berada pada kuadran B dalam diagram

kartesian. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan telah memiliki kinerja yang baik terkait dengan kompensasi. Karyawan kontrak puas terhadap besar gaji yang diterimanya karena mereka merasa gaji yang diberikan perusahaan tersebut telah sesuai dengan upah minimum karyawan Bekasi yaitu sebesar Rp 1.491.000.. Karyawan kontrak juga puas terhadap THR yang mereka terima selama ini. Ketetapan pemberian THR ini sesuai dengan peraturan Departemen Tenaga Kerja, yaitu besar THR yang diterima karyawan yaitu sebesar 1 bulan gaji. Hal ini dirasa sangat membantu bagi karyawan kontrak untuk memenuhi kebutuhan yang meningkat saat hari besar keagamaan. Uang tersebut dapat mereka gunakan untuk membeli kebutuhan pokok, membeli pakaian baru, renovasi rumah, dan lain – lain. Sistem penggajian (bulanan) yang ditetapkan oleh perusahaan juga dirasakan sebagai suatu kebijakan yang tepat oleh karyawan kontrak. Mereka merasa bahwa jika gaji diberikan setiap bulan, maka jumlahnya akan terasa lebih besar dibandingkan jika diberikan setiap hari dengan nominal. Selain itu, jika diberikan setiap hari, maka uang tersebut akan cepat habis. Karyawan kontrak juga menilai bahwa ketepatan perusahaan dalam memberikan gaji setiap tanggal 15 juga telah dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan. Meskipun ada keterlambatan, namun itu disebabkan karena tanggal 15 jatuh pada hari libur, sehingga gaji akan diberikan pada saat hari pertama masuk kerja setelah tanggal merah tersebut. Hal ini harus dipertahankan bahkan jika bisa ditingkatkan oleh perusahaan karena karyawan kontrak menilai hal tersebut sebagai suatu hal yang penting.

Dari diagram tersebut terlihat bahwa variabel pengawasan terletak pada kuadran B. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan pada umumnya telah puas dengan variabel pengawasan ini. Meskipun ada indikator yang masuk dalam kuadran A yang sebaiknya menjadi perhatian bagi perusahaan. Indikator tersebut adalah sistem pengawasan dengan menggunakan alat bantu. Penggunaan CCTV membuat karyawan merasa kurang percaya diri dalam bekerja, karena gerak – gerak mereka selalu diawasi. Variabel pekerjaan itu sendiri terletak pada kuadran C pada diagram kartesian. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja perusahaan sudah cukup baik terkait variabel ini. Meskipun masih ada yang indikator yang berada pada kuadran A. Hal ini perlu menjadi perhatian perusahaan agar kepuasan karyawan dapat ditingkatkan lagi. Hal tersebut diantaranya yaitu fasilitas transportasi (bus karyawan) untuk mendukung produktivitas perusahaan serta peralatan dan perlengkapan kerja yang memadai. Karyawan mengharapkan, perusahaan menyediakan kembali bus karyawan, agar membantu mereka dalam berangkat dan pulang bekerja, sehingga mereka bisa datang tepat waktu, serta tidak khawatir jika pulang malam jika bekerja lembur. Disamping itu, peralatan kerja yang memadai sebaiknya ditingkatkan oleh perusahaan agar produksi dapat berjalan dengan lancar. Variabel hubungan kerja berada pada kuadran B. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi antar sesama karyawan maupun dengan atasan berjalan dengan baik dan karyawan puas dengan keadaan ini. Hal ini sangat baik dipertahankan dan akan lebih baik jika dapat ditingkatkan perusahaan. Variabel jaminan kerja terletak pada kuadran C pada diagram kartesian. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja perusahaan sudah cukup baik terkait variabel ini dan karyawan sudah merasa cukup puas dengan kinerja perusahaan terkait dengan jaminan kerja.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab – bab sebelumnya, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut: Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan kontrak atas variabel kompensasi masuk dalam kategori sangat puas dan pada diagram kartesius variabel ini masuk ke dalam kuadran B (pertahankan prestasi). Tingkat kepuasan kerja karyawan atas variabel pengawasan masuk dalam kategori puas. Pada diagram kartesius variabel ini terletak pada kuadran B (pertahankan prestasi). Ada salah satu dari indikator dari variabel pengawasan kerja yang masuk dalam kuadran A (Prioritas Utama), yaitu sistem pengawasan menggunakan alat bantu. Tingkat kepuasan kerja karyawan atas variabel pekerjaan itu sendiri masuk dalam kategori puas. Dalam diagram kartesius variabel ini masuk ke dalam kuadran C (Prioritas Rendah). Ada indikator dari variabel ini yang masuk pada kuadran A (Prioritas Utama) dalam diagram kartesius, yaitu fasilitas transportasi (bus) karyawan, peralatan dan perlengkapan kerja yang memadai. Tingkat kepuasan kerja karyawan atas variabel hubungan kerja masuk dalam kategori puas. Dalam diagram kartesius variabel ini berada pada kuadran B (pertahankan prestasi). Tingkat kepuasan kerja karyawan atas variabel jaminan kerja masuk ke dalam kategori puas. Dalam diagram kartesius, variabel ini berada pada kuadran C. Ada salah satu indikator variabel jaminan kerja yang masuk pada kuadran A (Prioritas Utama), yaitu tunjangan hari tua.

Saran yang dapat diberikan penulis adalah perusahaan sebaiknya mempertimbangkan untuk menonaktifkan sementara sistem penggunaan alat bantu berupa CCTV pada saat – saat waktu tertentu, seperti pada jam istirahat agar karyawan dapat memanfaatkan waktu istirahatnya dengan lebih santai. Perusahaan menyediakan kembali bus karyawan untuk membantu mobilitas karyawan, serta meningkatkan pengaturan persediaan terkait perlengkapan kerja yang digunakan karyawan, seperti benang, penjahit, gunting agar mendukung kelancaran proses produksi. Meningkatkan sosialisasi terkait jaminan kerja, khususnya tunjangan hari tua agar karyawan mengetahui bahwa mereka diikutsertakan ke dalam program tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Panji. (2009). *Psikologi kerja*. Jakarta : PT. Rineka Eka Cipta.
- As'ad. (1978). *Psikologi Industri Edisi Keempat*. Yogyakarta : Liberty.
- Dessler, Gary. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kesepuluh. Jilid 2. Jakarta : PT. Indeks.
- Gibson, Ivancevic, dkk. (1994). *Manajemen dan Organisasi : Perilaku, Struktur, Proses*. Edisi ke 4. Jakarta: Erlangga
- Handoko, Hani. (2003). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Indrawijaya, I.Adam. (2009). *Perilaku Organisasi*. Bandung : Sinar Baru Algensindo.
- Jehani, Libertus. (2007). *Hak – hak Karyawan Kontrak*. Jakarta: Forum Sahabat.
- Jogiyanto. (2010). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.
- Mawson, Robert D. (2000). *Statistik Untuk Penelitian*. Jakarta : Erlangga.
- Mondy, R. Wayne. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kesepuluh. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Samsudin, Sadili. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : CV. Pustaka Setia.
- Simamora, Henry. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta : Andi.
- Stoner, A.F James. Edward Freeman. (1992). *Manajemen Edisi Keempat*. Jakarta : Intermedia.
- Sugiyono. (2009). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Thoha, Miftah. (2007). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Umar, Husein. (1998). *Riset SDM dalam Organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Gama.
- Wexley, N.Kenneth dan Gary A. Yuki. (2005). *Organizational Behavior and Personnel Psychology*. Jakarta: PT. Rineka Eka Cipta.