

ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT.X

Lie, Lourenzo Vincenthius

Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra

Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya

E-mail: Lorenzo.lie.ll@gmail.com

Abstrak - Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan hasil pengukuran dari tingkat kepuasan kerja dan tingkat kinerja karyawan di PT.X, juga mendeskripsikan dan menguji pengaruh positif dari kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan di PT.X. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk memperoleh data – data tentang kepuasan kerja dan kinerja karyawan yang dibutuhkan sebagai data primer dari penelitian ini. Data sekunder dari penelitian ini adalah berupa arsip – arsip perusahaan yang didapat dari direktur atau pemilik perusahaan yang berupa struktur organisasi, data karyawan, dan *job description* karyawan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepuasan kerja setiap karyawan berbeda antara satu dengan yang lain dan kedua kepuasan karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Kata kunci: Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan

I. PENDAHULUAN

Karyawan adalah aset yang berharga dan bukan hanya merupakan sumber daya melainkan manusia yang bersumber daya oleh karena itu sangatlah penting untuk menjaga kesejahteraan dan kepuasannya sebagai seorang karyawan karena sebuah perusahaan meskipun memiliki sarana dan prasarana yang baik belum tentu bisa berjalan dengan baik tanpa adanya karyawan yang cakap dalam bekerja dan memiliki motivasi kerja yang baik.

Kepuasan kerja menurut Luthans (2006) melibatkan reaksi kognitif, afektif, dan evaluative atau sikap. Menurutnya kepuasan kerja adalah kondisi emosi positif atau menyenangkan dari penilaian kerja atau pengalaman kerja seseorang. Tanpa adanya kepuasan pada karyawan maka perusahaan tidak akan bisa berjalan dengan baik.

Pada 2 nopember 2015, Ribuan supir Gojek di Jakarta sepakat melakukan aksi mogok massal. Dikarenakan kekecewaan mereka pada kebijakan manajemen. Perusahaan ojek online itu dinilai mulai mengeluarkan kebijakan-kebijakan yang dinilai merugikan supir Gojek. Mereka berharap pihak manajemen mau diajak bicara baik-baik dan memukan jalan keluar terbaik (“Dinilai merugikan ribuan supir gojek di Jakarta mogok”, par. 1-6).

Para karyawan dari PT.X juga pernah melakukan aksi mogok dikarenakan permintaan kenaikan gaji karyawan yang tidak disanggupi oleh PT.X namun tidak dalam skala yang sebesar fenomena diatashanya beberapa karyawan saja yang melakukannya.

Pada 19 November 2015, Ribuan buruh dari Mojokerto, Pasuruan, dan Sidoarjo kembali turun jalan. Mereka gabungan dari Federasi Serikat Pekerja Metal Indonesia (FSPMI)

Pasuruan. Mereka menggelar spanduk tentang tuntutan Upah Minimum Kota/Kabupaten (UMK) layak. Mereka menuntut gaji Rp 2,2 juta (“Sikapi penetapan UMK, buruh jatim akan gelar mogok kerja serentak”, par. 1-4).

Kejadian serupa pernah terjadi di PT.X namun dalam kasus PT.X tidak sampai timbul kericuhan seperti demo hanya permintaan kenaikan gaji dan aksi mogok kerja namun dalam skala yang lebih kecil.

Pada tahun 2013 Accenture Jakarta (perusahaan *global management consulting*, servis teknologi, dan *outsourcing*) melakukan survey yang berjudul "*Defining Success Your Way*". Mendapati 53 persen perempuan yang bekerja sudah merasa puas dengan pekerjaan dan pencapaian mereka, Survei ini juga mengungkapkan bahwa kepuasan akan pekerjaan juga disebabkan oleh lingkungan kerja yang lebih menyenangkan dan kondusif untuk peningkatan kinerja mereka. Melalui survei ini, Accenture juga mengungkapkan lingkungan yang ideal dan paling diinginkan para pekerja untuk meningkatkan kepuasan mereka dalam bekerja. Survei ini melaporkan bahwa 59 persen responden mengaku bahwa lingkungan kerja yang baik dan bisa memberikan kepuasan kerja adalah yang tahu bagaimana cara menghargai karyawannya dalam segala hal. Responden juga mengungkapkan kondisi lingkungan kerja yang bisa membuat mereka merasa puas bekerja adalah: lingkungan yang fleksibel (50 persen), menyenangkan dan penuh tantangan (49 persen), dan menyenangkan (43 persen). Kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh kehadiran partner kerja yang jujur (54 persen), bisa diandalkan dan dipercaya (44 persen), dan pandai (33 persen). Survei online dari Accenture ini dilakukan terhadap 4.100 eksekutif dari organisasi menengah sampai besar dari 33 negara di dunia. Masing-masing negara yang berpartisipasi dalam survei ini memberikan 100 responden, yang kemudian dikelompokkan berdasarkan usia, jenis kelamin, dan jabatan (“Kantor kondusif kepuasan kerja tercapai”, par. 1-5).

pimpinan dan pihak HRD belum pernah melakukan survey semacam ini kepada karyawannya, sehingga belum bisa mengetahui secara pasti apakah karyawan puas atau tidak, namun timbul dugaan bahwa karyawan di PT.X kurang puas dilihat dari hasil kerja mereka yang terkadang tidak maksimal.

PT.X merupakan perusahaan farmasi atau pembuatan obat yang berdiri sejak 1960 dan pada tahun 1972 sempat berganti kepemilikan, dan dipimpin oleh orang yang sama hingga sekarang. Produk yang dibuat dari obat generic dan paten juga dalam bentuk sediaan tablet, kapsul, dan cair. Fenomena yang terjadi pada PT.X ini adalah PT.X ini memiliki fokus kepada

pengembangan SDM dengan mengikutsertakan karyawan pada lokalkarya, seminar, pelatihan, simposium.

Menurut hasil interview dengan Manajer HRD PT.X, perusahaan belum pernah melakukan penelitian terhadap sumber daya manusia. Informasi awal yang diperoleh melalui wawancara dengan Manajer HRD PT.X, perusahaan mengalami kelemahan dalam kepuasan kerja karyawan. Hal ini dapat ditunjukkan dengan masih banyaknya karyawan yang kurang peduli terhadap keadaan perusahaan seperti karyawan yang tidak dapat datang tepat waktu, karyawan yang cenderung terlalu santai dalam mengerjakan tugasnya karena kurangnya kepuasan pada diri karyawan tersebut. Permasalahan dalam kepuasan kerja pada dalam diri karyawan dapat mengakibatkan kinerja karyawan yang kurang optimal.

PT.X mengalami masalah dalam kepuasan kerja pada dalam diri karyawan yang berakibat pada kinerja karyawan. Padahal kinerja karyawan yang tinggi sangat diharapkan oleh PT.X. Semakin banyak karyawan yang mempunyai kinerja tinggi, maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja pada kinerja karyawan di PT.X.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, karena penelitian ini disajikan dengan angka-angka. Hal ini sesuai dengan pendapat (Arikunto 2010) yang mengemukakan penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang banyak dituntut mengunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya.

teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling. Bungin (2009) menyatakan bahwa teknik sampling ini lebih mengutamakan tujuan penelitian daripada sifat populasi dalam menentukan sample penelitian. Sample yang akan ditunjukkan dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di PT.X.

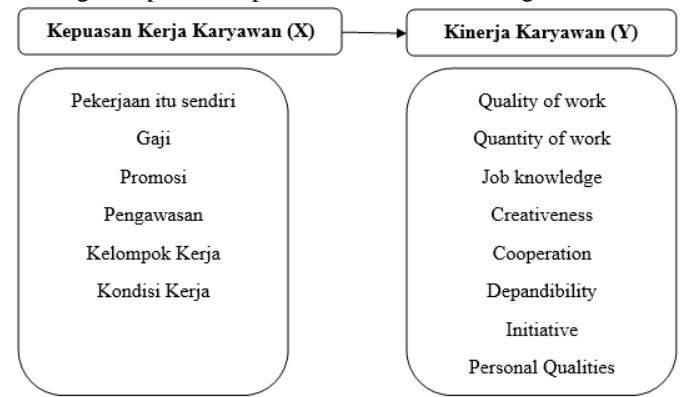
Menurut Arikunto (2010), definisi operasional adalah definisi mengenai variabel yang merupakan objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian.

Penelitian ini menggunakan kepuasan kerja sebagai variabel bebas dengan simbol X. *Independent variable* (variabel bebas) adalah suatu variabel yang menjadi pusat perhatian peneliti, yang keragamannya mempackan kondisi yang ingin diselidiki, diteliti, dikaji dan berpengaruh pada variabel tergantung.

Penelitian ini menggunakan kinerja karyawan sebagai variabel tergantung dengan simbol Y. *Dependent variable* (variabel tergantung) adalah suatu variabel yang menjadi pusat perhatian peneliti (tercakup dalam hipotesis penelitian), yang keragamannya ditentukan / tergantung. Dan dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menguji tingkat kepuasan kerja dan juga kinerja dari karyawan di PT.X, Kemudian mendeskripsikan apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. X, juga untuk mengukur besarnya pengaruh antar variabel yaitu kepuasan kerja dan kinerja. Hal ini sangatlah penting untuk dilakukan menurut fenomena yang terjadi dan dugaan kinerja di PT.X tidak maksimal adalah karena kepuasan kerja.

Kerangka berpikir dari penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Berpikir

a. **Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja sebagai variabel bebas dengan simbol X, memiliki 6 indikator sebagai berikut:

1. Pekerjaan itu sendiri
2. Gaji
3. Promosi
4. Pengawasan/supervisi
5. Kelompok Kerja
6. Kondisi Kerja

b. **Kinerja**

Kinerja sebagai variabel terikat dengan simbol Y, memiliki 8 indikator sebagai berikut:

1. Quality of work (kualitas kerja)
2. Quantity of work (kuantitas kerja)
3. Job knowledge (pengetahuan pekerjaan)
4. Creativeness (kreatifitas)
5. Cooperation (kerjasama)
6. Dependability (ketergantungan)
7. Initiative (inisiatif)
8. Personal qualities (kualitas personil)

Prosedur pengumpulan data dari penelitian ini akan dilakukan dengan membagi questionnaire / angket. Pengertian metode angket menurut Arikunto (2010) adalah pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadi atau hal-hal yang ia ketahui. Pengukuran akan menggunakan rating scale dengan jenis skala likert. Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan menggunakan kata-kata sebagai berikut:

Tabel 1. Skala Penilaian

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Pengujian pada data yang pertama kali adalah uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengetahui valid dan reliabel kah data yang di dapat.

a. **Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2009). Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk

mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Menurut Sugiyono (2003), apabila korelasi tiap faktor tersebut positif dan nilai signifikansi < 0,05 maka item dari pertanyaan dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu Ghozali (2009). Untuk menguji reliabilitas dapat menggunakan uji statistik Cronbach Alpha. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,6.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis regresi linier sederhana. Analisis regresi linier sederhana adalah analisis pengaruh secara linier antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah pengaruh antara variabel independen dengan dependen apakah positif atau negative. Selain itu, untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan (Kuncoro, 2009). Berikut persamaan dari analisis linier sederhana:

$$Y = a + b X \quad (1)$$

Keterangan:

- Y = Variabel Kinerja karyawan (dependen)
- a = Konstanta
- b = Koefisien Variabel X
- X = Variabel Kepuasan Kerja (Independen)

Uji hipotesis yang akan digunakan adalah uji *t* dan koefisien determinasi

a. Uji *t* (Uji Parsial)

Uji *t* digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi $t < \alpha = 0,05$ maka ada pengaruh variabel bebas terhadap terikat secara parsial. (Priyatno, 2013)

b. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) menurut Kuncoro (2009), adalah mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berikut ini adalah karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pekerjaan, frekuensi berbelanja dalam sebulan, dan jumlah uang yang dapat dibelanjakan dalam sekali pembelian :

1. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa responden laki-laki lebih banyak dari perempuan. Responden laki-laki pada penelitian ini ada sebanyak 61 orang (61%) dan responden perempuan ada sebanyak 39 orang (39%).
2. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa responden yang berusia antara kurang dari 20 tahun ada sebanyak 2 orang (2%), responden yang berusia antara 21 tahun hingga 25 tahun ada sebanyak 14 orang (14%), responden yang berusia antara 26 tahun hingga 30 tahun ada sebanyak 17 orang (17%), responden yang berusia antara 31 tahun hingga 35 tahun ada sebanyak

25 orang (25%) dan responden yang berusia diatas 35 tahun ada sebanyak 42 orang (40%). Disimpulkan dari hasil tersebut bahwa mayoritas yang menjadi responden pada penelitian ini berusia diatas 35 tahun.

3. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa sebanyak 24 orang (24%) berlatar pendidikan di SMP, sebanyak 12 orang (12%) berlatar pendidikan SMA, sebanyak 9 orang (9%) lulusan D3 dan sisanya merupakan yang terbanyak yaitu 55 orang (55%) lulusan S1/S2. .
4. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa dari data devisi bahwa sebanyak 3 orang (3%) dari divisi keuangan, sebanyak 24 orang (24%) dari divisi pemasaran, sebanyak 9 orang (9%) dari divisi pemastian, sebanyak 7 orang (7%) dari divisi pengawasan, sebanyak 6 orang (6%) dari divisi personalia, sebanyak 39 orang (39%) dari produksi dan sisanya sebanyak 12 orang (12%) dari RND. Mayoritas responden berasal dari divisi produksi..

Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Hasil uji validitas dari kuesioner penelitian digunakan untuk memastikan bahwa kuesioner penelitian yang disebar telah valid sehingga data yang dihasilkan akurat. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan mengambil sampel sebanyak 100 responden terlebih dahulu. Pernyataan di kuesioner dikatakan valid apabila nilai signifikansi dari korelasi <0,05. Hasil olah data menunjukkan bahwa semua pernyataan dalam penelitian ini adalah valid karena:

- a. Nilai sig pernyataan-pernyataan Q1 – Q15: 0,000-0,040
- b. Nilai sig pernyataan-pernyataan P1 – P18 : 0,000-0,048

2. Uji Reliabilitas

Variabel dalam penelitian ini dikatakan reliabel jika nilai Cronbach’s Alpha adalah > 0,6. Hasil pengujian realibilitas untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach’s Alpha	Keterangan
Kepuasan Kerja	0,636	Reliabel
Kinerja	0,654	Reliabel

Semua variabel dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel karena semua variabel memiliki Cronbach Alpha lebih dari 0,6.

Hasil Regresi

1. Persamaan Regresi

Persamaan regresi yang didapat dalam penelitian ini yaitu:

$$Y = 29,268 + 0,303 X_1$$

Berdasarkan persamaan regresi di atas, dapat dijelaskan bahwa :

$$a = \text{konstanta} = 29.268$$

Artinya jika variabel bebas = 0, maka nilai variabel terikat (Y) adalah 29.268. Dengan kata lain jika kepuasan kerja karyawan tidak memberikan pengaruh maka kinerja karyawan masih memiliki nilai sebesar 29.268.

$$B_1 = \text{koefisien regresi } (X_1) = 0,303$$

Artinya jika X₁ berubah satu satuan, maka Y akan berubah sebesar 0,303. Tanda positif pada nilai koefisien regresi melambangkan hubungan yang searah antara X₁ dan Y, artinya

apabila kepuasan kerja karyawan semakin tinggi, maka kinerja karyawan akan mengalami peningkatan sebesar 0,303.

2. Koefisien Determinasi Berganda (R²)

Tabel 3. Nilai R dan R Square

R	R Square
0,364	0,133

Nilai R yang diperoleh sebesar 0,364 menunjukkan bahwa hubungan kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan tergolong lemah. Nilai R Square yang diperoleh sebesar 0,133, memiliki arti bahwa kepuasan kerja karyawan memberikan perubahan terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 13,3% dan sisanya 86,7% dipengaruhi oleh faktor lain selain kepuasan kerja karyawan.

3. Uji t

Tabel 4. Hasil Uji t

Variabel Bebas	B	t hitung	Sig.	Keterangan
Kepuasan Kerja	0,303	3,870	0,000	Signifikan

Diketahui hasil uji t antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT.X menghasilkan nilai t hitung = 3,870 > t table 1,984 (df=98, $\alpha/2=0,025$) dan nilai signifikansi = 0,000 < 0,05. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Koefisien regresi kepuasan kerja sebesar 0,303 menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, hal ini berarti apabila kepuasan kerja semakin tinggi, maka akan meningkatkan kinerja karyawan PT.X secara nyata. Berdasarkan hasil ini, hipotesis pertama penelitian yang menduga variabel kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan terbukti kebenarannya.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasar hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti pada PT.X, dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil rata – rata yang didapat melalui kuesioner kepuasan kerja diketahui hasil 3,17 yang berada di kategori sedang, artinya karyawan merasa cukup puas atas apa yang mereka dapatkan dan rasakan.
2. Dari hasil rata – rata yang didapat melalui kuesioner kinerja diketahui hasil 3,10 yang berada di kategori sedang, artinya kinerja karyawan dapat terbilang cukup produktif.
3. Dari uji hipotesis yang digunakan yaitu uji t diketahui hasil nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000 yang berarti bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Saran

Berdasar kesimpulan yang dihasilkan, maka saran – saran yang dapat diberikan peneliti pada PT.X adalah:

1. Pemimpin sebaiknya melakukan evaluasi dengan cara mendata kepuasan kerja setiap karyawan secara berkala, sehingga dapat melihat secara pasti data statistik dan dapat memperbaiki kekurangan.
2. Perusahaan perlu memberikan semangat dan pelatihan agar karyawan dapat lebih cekatan dalam bekerja.

3. Para pimpinan dan atasan harus melakukan pendekatan kepada karyawan agar memiliki standar didalam bekerja yang lebih tinggi.
4. Perusahaan harus mempertahankan program pelatihan yang sudah diterapkan karena pelatihan tersebut terbilang cukup efektif, dan karyawan dapat menambah ilmu dari acara pelatihan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi. Revisi). Jakarta: Rineka Cipta.

Astuti. 2015. *Dinilai Mulai Merugikan, Ribuan Supir Gojek di Jakarta Mogok*.
<http://www.jawapos.com/read/2015/11/02/9124/dinilai-mulai-merugikan-ribuan-supir-gojek-di-jakarta-mogok>

Burhan, Bungin. 2009. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*; Jakarta: Kencana.

Dini. 2013. *Kantor Kondusif, Kepuasan Kerja Tercapai*.
<http://female.kompas.com/read/2013/04/15/11052416/Kantor.Kondusif..Kepuasan.Kerja.Tercapai>

Fikri. 2015. *Sikapi Penetapan UMK, Buruh Jatim Akan Gelar Mogok Kerja Serentak*.
http://www.suarasurabaya.net/print_news/Fokus/2015/162822-Sikapi-Penetapan-UMK,-Buruh-Jatim-Akan-Gelar-Mogok-Kerja-Serentak

Fugate, M. 2012. *The Impact of Leadership, Management, and HRM on Employee Reactions to Organizational Change*. *Journal of Personnel and Human Resource Management*

Ghozali, I, 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi. Keempat. Penerbit Universitas Diponegoro.

Gomes CGG, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi.

Hasibuan, M.S.P. 2011. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara

J. Supranto, 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta, Rineka Cipta

Kuncoro, M. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Erlangga: Jakarta

Kotler, dan Kevin Lane Keller.2009. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Erlangga: Jakarta.

Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi, (Alih Bahasa V.A Yuwono, dkk)*, Edisi Bahasa Indonesia, Yogyakarta: ANDI.

Mangkunegara, A. P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: Remaja Rosdakarya.

Priyatno, D. 2013. *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*. Mediakom.

Purhantara, Wahyu. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Riduwan. 2012. *Dasar-Dasar Statistika*. Cetakan kesepuluh. Bandung: Alfabeta

Robbins. 2006. *Prilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba

- Robbins, S.P., Judge, A.T. 2013. *Organizational Behavior* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Sedarmayanti. (2011). *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja: Suatu Tinjauan Dari Aspek Ergonomi Atau Kaitan Antara Manusia Dengan Lingkungan Kerjanya*. Cetakan Ketiga. Bandung: Mandar Maju.
- Silalahi, U. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Sunyoto, D. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS
- Umar, Husein. 2008. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Kedua*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada