

## ANALISA KOMITMEN ORGANISASI KARYAWAN CASTELLO CAFÉ & LOUNGE

**Mikhael Surya, Rendy**

Manajemen Perhotelan, Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia

**Abstrak :** Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui komitmen organisasi karyawan Castello Café & Lounge. Penelitian ini dilakukan di Castello Café & Lounge yang bergerak di bidang jasa, dengan mengambil populasi sebanyak 24 responden. Penelitian ini menggunakan teknik *judgemental sampling*. Berdasarkan hasil penelitian, secara keseluruhan komitmen karyawan terhadap organisasi tergolong Sangat Baik ditunjukkan dari hasil nilai *Mean* masing-masing komitmen, yaitu *affective commitment* sebesar 4,24, *continuance commitment* sebesar 4,47 dan *normative commitment* sebesar 4,43.

**Kata kunci :** Komitmen Organisasi, *Affective Commitment*, *Continuance Commitment*, *Normative Commitment*.

**Abstract :** *This research was conducted to find out the organizational commitment of the employees of the Castello Café & Lounge. This research is done in Castello Café & Lounge that run service sector, with the population of 24 respondents. Using the technique of judgemental sampling. Based on the results of the study, the overall commitment of the employees of the organization is very good which is shown from the results of each commitment, that is affective commitment was 4.24, continuance commitment was 4.47 and normative commitment was 4.43.*

**Key Words :** *Organizational Commitment, affective commitment, continuance commitment, normative commitment.*

Geliat industri restoran dan kafe di Indonesia seakan tidak akan pernah ada matinya. Hal tersebut ditunjang dengan adanya perilaku konsumtif dari masyarakat. Yusuf (2012) mengatakan, bisnis makanan merupakan bisnis yang sangat prospektif dan menjanjikan, karena setiap orang akan selalu mencari makan sebagai kebutuhan utama. Perubahan gaya hidup dan pola makan masyarakat, membuat restoran dan kafe menjadi gaya hidup masyarakat kota dengan menawarkan kebutuhan pangan sekaligus kenyamanan (Birohumas Jatim, 2012, para. 3). Fenomena tersebut dapat dilihat bahwa saat ini permohonan izin mendirikan restoran dan kafe mengalami peningkatan yang cukup signifikan, yaitu berkisar 15-20% ditiap tahunnya (dalam Surabaya Post, 2012, para. 2).

Dalam kondisi demikian, organisasi dituntut untuk bisa mengelola tiap-tiap perubahan yang terjadi secara tepat. Kemampuan organisasi dalam mengelola karyawan yang dilakukan dengan baik, akan menimbulkan komitmen yang kuat dari karyawan terhadap organisasi. Kondisi seperti ini sangat baik dalam rangka mencapai tujuan organisasi, karena dengan kondisi seperti ini karyawan akan mampu mengoptimalkan kinerja. Tanpa kinerja karyawan yang

optimal, mustahil kinerja organisasi akan tercapai dengan baik. Oleh karena itu pihak manajemen harus bisa berupaya meningkatkan kinerja karyawan dengan berbagai cara, salah satunya adalah dengan cara menanamkan komitmen karyawannya terhadap organisasi. Tidak adanya komitmen dapat mengurangi efektivitas organisasi, dan karyawan yang tidak memiliki komitmen cenderung enggan dalam menerima pekerjaan (Ivancevich, 2005, p. 234). Seseorang yang memiliki komitmen terhadap organisasi berarti memiliki loyalitas terhadap organisasi. Komitmen organisasional dalam penelitian ini terdiri dari tiga komponen yaitu komitmen afektif, komitmen normative, dan komitmen berkelanjutan (Listyafranti, 2008, p. 1). Allen dan Meyer (1997) berpendapat bahwa setiap komponen memiliki dasar yang berbeda. Komponen afektif berkaitan dengan emosional, identifikasi dan keterlibatan karyawan di dalam suatu organisasi. Komponen berkelanjutan (continuance) berarti komponen berdasarkan pada persepsi karyawan tentang kerugian yang akan dihadapinya jika karyawan meninggalkan organisasi. Komponen normatif merupakan perasaan-perasaan karyawan tentang kewajiban yang harus karyawan berikan kepada organisasi.

Castello Café & Lounge menempati lokasi yang cukup strategis, berdiri pada bulan Agustus 2011 yang berada ditengah jantung kota yaitu di jalan Pahlawan 118 Surabaya, dengan didukung oleh adanya karyawan operasional yang berjumlah sebanyak 31 orang. Berdasarkan pada hasil wawancara dengan manajer dan dua karyawan Castello Café & Lounge sebagai langkah awal dari penelitian, bahwa Castello Café & Lounge masih memiliki beberapa kelemahan sehingga berdampak pada komitmen beberapa karyawan. Komitmen yang ditunjukkan karyawan terhadap perusahaan berkaitan dalam hal kurangnya adaptasi terhadap lingkungan kerja, yaitu terdapat karyawan yang merasa bahwa penghargaan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, salah satu contohnya yaitu karena tidak adanya kesesuaian antara penghargaan yang diterima oleh karyawan dengan standar upah minimum regional (UMR) di Surabaya yaitu sebesar Rp.1.740.000 . Dari hal itu menyebabkan ada sekitar 22% dari 31 karyawan yang tingkat kehadiran atau absensinya tidak menunjukkan kedisiplinan, karyawan sering tidak masuk kerja karena berbagai alasan sehingga mengganggu produktivitas pekerjaan karyawan tersebut. Adanya beberapa permasalahan komitmen tersebut, maka hal itu perlu mendapat perhatian oleh pihak manajemen Castello Café & Lounge. Berdasarkan pada penjabaran latar belakang tersebut di atas, maka penelitian ini di beri judul “Analisa Komitmen Organisasi Karyawan Castello Café & Lounge”.

## **RANGKUMAN KAJIAN TEORITIK**

### **Komitmen Organisasi**

Menurut Sudarmanto (2009, p. 102), definisi dari komitmen organisasi merupakan kompetensi individu dalam mengikatkan diri terhadap nilai dan tujuan organisasi. Menurut Allen dan Meyer (1990) komitmen organisasi terdiri atas tiga dimensi yaitu:

#### **Affective Comittment**

*Affective Commitment*, karyawan yang ingin menjadi bagian dari organisasi karena adanya ikatan emosional.

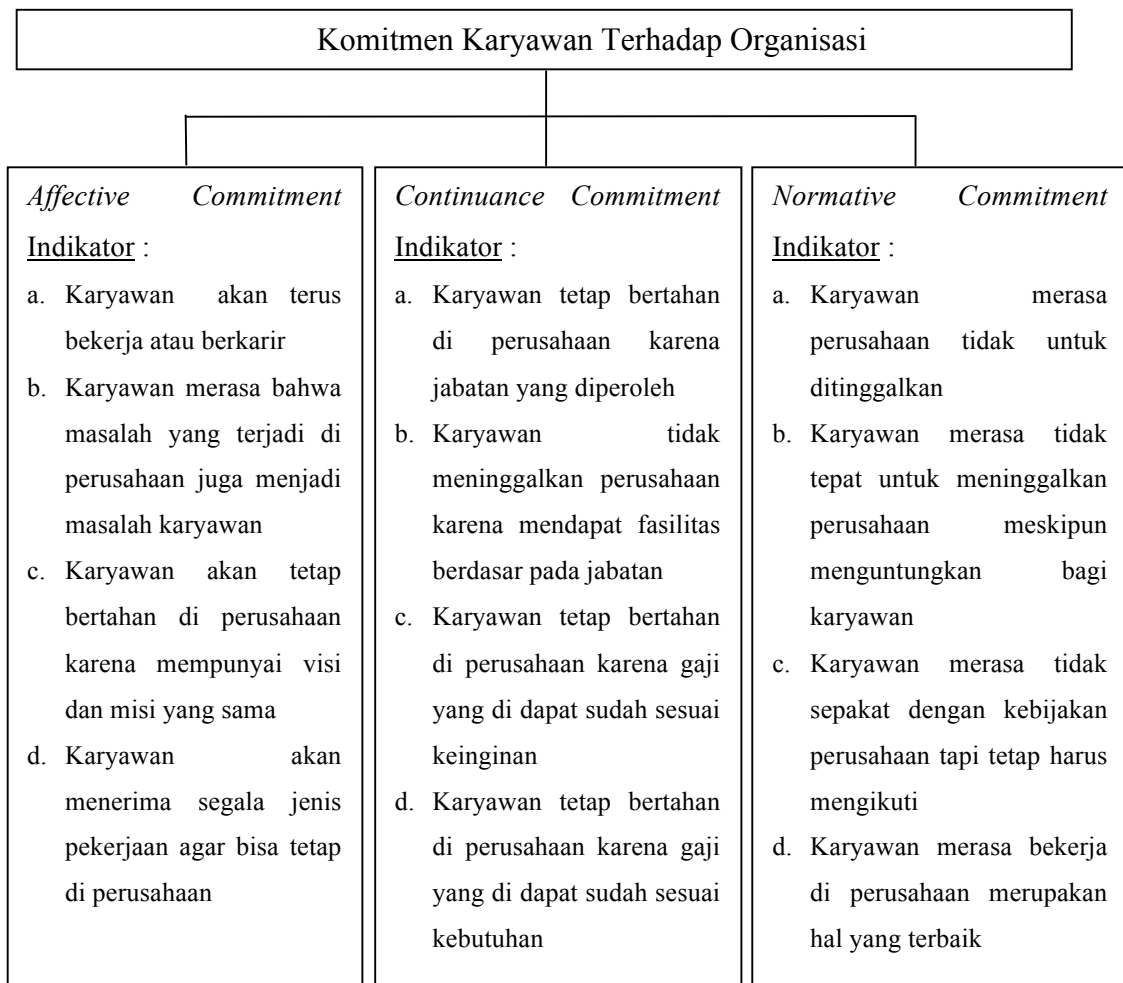
#### **Continuance Commitment**

*Continuance Commitment*, karyawan tetap bertahan pada suatu organisasi karena membutuhkan gaji dan keuntungan-keuntungan lain, atau karena karyawan tersebut tidak menemukan pekerjaan lain.

#### **Normative Commitment**

*Normative Commitment*, karyawan bertahan menjadi anggota organisasi karena adanya kesadaran bahwa komitmen terhadap organisasi merupakan hal yang seharusnya dilakukan.

## Kerangka pemikiran



### Kerangka Berpikir

Sumber: Allen dan Meyer (1991); diolah Peneliti

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian, Gambaran Populasi dan Sampel

Jenis penelitian yang di gunakan oleh penulis adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian ini menganalisa data berbentuk angka-angka kuantitatif. Dimana data tersebut dapat dihitung secara statistik dan diambil dari sejumlah responden. Sekaran (2006, p. 121) populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau hal minat yang ingin penulis ketahui. Dalam penelitian ini, karakteristik dari populasi adalah seluruh karyawan operasional Castello Café & Lounge Surabaya yang berjumlah 31 orang karyawan. Dan sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah karyawan operasional Castello Café & Lounge Surabaya yang sudah bekerja  $\geq 6$  bulan, yaitu berjumlah 24 orang.

## Metode dan Prosedur Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner, yang dilakukan pada tanggal 30 Januari 2013.

## Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif. Dan pada penelitian ini, statistik deskriptif yang digunakan adalah Distribusi Frekuensi, Analisa Mean, Standar Deviasi, dan Analisa Top Two Boxes – Bottom Two Boxes.

## HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

### Deskripsi Profil Responden

Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas karyawan Castello Café & Lounge adalah laki-laki yaitu sebanyak 15 orang atau 62,5% dari total karyawan. Dan berdasarkan usia, dapat diketahui bahwa proporsi paling besar adalah responden berusia  $\leq 20$  tahun atau sebanyak 50% dari total karyawan. Berdasar pendidikan, diketahui bahwa mayoritas responden memiliki pendidikan SMA/SMK sebanyak 21 orang atau 87,5% dari total karyawan. Berdasarkan status perkawinan, mayoritas karyawan Castello Café & Lounge adalah belum menikah yaitu sebanyak 21 orang atau 87,5%. Berdasarkan jenis tugas pekerjaan, diketahui mayoritas responden adalah bekerja dibagian *service* yaitu sebanyak 16 orang atau 66,7%. Berdasarkan gaji yang diterima sebanyak 13 orang atau 54,2% menerima gaji sebesar Rp. 1.000.000-Rp. 1.250.000.

### Analisa Mean

*Mean* yang didapat dalam penelitian ini merupakan perhitungan data tunggal dengan cara menjumlahkan semua data yang ada, kemudian dibagi dengan banyaknya data:

#### Analisa Mean

	N	Range	Mean	Total Mean
<b><u>Affective Commitment</u></b>				
1. Saya akan terus bekerja atau berkarir di Castello Café & Lounge.	24	2	4,08	
2. Saya merasa bahwa masalah yang terjadi di Castello Café & Lounge adalah juga menjadi masalah saya.	24	2	4,25	

Analisa Mean (sambungan)

3. Saya masih bertahan di Castello Café & Lounge karena visi dan misi Castello Café & Lounge sama dengan visi dan misi saya.	24	2	4,38	
4. Saya akan menerima segala jenis pekerjaan yang ditugaskan kepada saya, agar saya bisa tetap bekerja di Castello Café & Lounge.	24	2	4,29	4,24
<b><u>Continuance Commitment</u></b>				
1. Saya saat ini tetap bertahan bekerja di Castello Café & Lounge, karena saya sudah mendapatkan jabatan di Castello Café & Lounge ini.	24	1	4,54	
2. Sangat berat bagi saya untuk meninggalkan Castello Café & Lounge, karena saya cukup banyak mendapat fasilitas berdasarkan pada jabatan yang saya pegang.	24	1	4,54	
3. Saya tetap bertahan untuk bekerja di Castello Café & Lounge karena gaji yang saya dapatkan sudah sesuai dengan keinginan saya.	24	2	4,46	
4. Saya tetap bertahan untuk bekerja di Castello Café & Lounge karena gaji yang saya dapatkan sudah sesuai dengan kebutuhan saya.	24	2	4,33	4,47
<b><u>Normative Commitment</u></b>				
1. Saya merasa bahwa Castello Café & Lounge tidak mungkin untuk saya tinggalkan saat ini.	24	2	4,33	
2. Sangat tidak tepat bagi saya untuk meninggalkan Castello Café & Lounge pada saat ini, meskipun hal tersebut sangat menguntungkan bagi saya.	24	1	4,54	

### Analisa *Mean* (sambungan)

3. Seringkali saya merasa tidak sepakat dengan kebijakan-kebijakan yang dibuat Castello Café & Lounge , tetapi saya tetap patuh mengikutinya.	24	1	4,54	
4. Memutuskan untuk bekerja di Castello Café & Lounge merupakan hal yang terbaik bagi saya.	24	2	4,29	4,43
Valid N (listwise)	24			4,38

Dari tabel analisa *Mean* di atas diketahui bahwa untuk statistik deskriptif terhadap data Castello Café & Lounge menunjukkan variabel dengan nilai total *mean* tertinggi yaitu sebesar 4,47 pada *Continuance Commitment*, dan *Normative Commitment* dengan nilai total *mean* sebesar 4,43 sedangkan nilai total *mean* terendah yaitu pada *Affective Commitment* sebesar 4,24 dan total *mean* keseluruhan sebesar 4,38.

Dari interval kelas diketahui bahwa untuk total *mean* pada masing-masing komitmen organisasi yang terdapat di Castello Cafe & Lounge adalah berkisar antara 4,2 – 5 dengan demikian komitmen organisasi menunjukkan komitmen yang Sangat Baik.

#### **Analisa *Top Two Boxes – Bottom Two Boxes***

Berikut adalah analisis *Top Two Boxes-Bottom Two Boxes* tingkat komitmen karyawan Castello Cafe & Lounge:

#### Analisa *Top Two Boxes-Bottom Two Boxes* Tingkat Komitmen Karyawan Castello Cafe & Lounge

No.	Item	TTB (%)	N (%)	BTB (%)
<b><i>Affective Commitment</i></b>				
1	Saya akan terus bekerja atau berkarir di Castello Café & Lounge.	87,5	12,5	0
2	Saya merasa bahwa masalah yang terjadi di Castello Café & Lounge adalah juga menjadi masalah saya.	91,7	8,3	0
3	Saya masih bertahan di Castello Café & Lounge karena visi dan misi Castello Café & Lounge sama dengan visi dan misi saya.	95,8	4,2	0
4	Saya akan menerima segala jenis pekerjaan yang ditugaskan kepada saya, agar saya bisa tetap bekerja di Castello Café & Lounge.	91,7	8,3	0
<b><i>Continuance Commitment</i></b>				
1	Saya saat ini tetap bertahan bekerja di Castello Café & Lounge, karena saya sudah mendapatkan jabatan di Castello Café & Lounge ini.	100	0	0
2	Sangat berat bagi saya untuk meninggalkan Castello Café & Lounge, karena saya cukup banyak mendapat fasilitas	100	0	0

Analisa *Top Two Boxes-Bottom Two Boxes* Tingkat Komitmen Karyawan Castello Cafe & Lounge (sambungan)

	pegang.			
3	Saya tetap bertahan untuk bekerja di Castello Café & Lounge karena gaji yang saya dapatkan sudah sesuai dengan keinginan saya.	95,8	4,2	0
4	Saya tetap bertahan untuk bekerja di Castello Café & Lounge karena gaji yang saya dapatkan sudah sesuai dengan kebutuhan saya.	95,8	4,2	0
<b><i>Normative Commitment</i></b>		95,8	4,2	0
1	Saya merasa bahwa Castello Café & Lounge tidak mungkin untuk saya tinggalkan saat ini.			
2	Sangat tidak tepat bagi saya untuk meninggalkan Castello Café & Lounge pada saat ini, meskipun hal tersebut sangat menguntungkan bagi saya.	100	0	0
3	Seringkali saya merasa tidak sepakat dengan kebijakan-kebijakan yang dibuat Castello Café & Lounge , tetapi saya tetap patuh mengikutinya.	100	0	0
4	Memutuskan untuk bekerja di Castello Café & Lounge merupakan hal yang terbaik bagi saya.	87,5	12,5	0

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa untuk analisa *Top Two Boxes* (TTB) yang menunjukkan prosentase terbesar dari *Affective Commitment* adalah sebesar 95,8% yaitu pada pernyataan “Saya masih bertahan di Castello Cafe & Lounge karena visi dan misi Castello Cafe & Lounge sama dengan visi dan misi saya. Prosentase sebesar 100% dengan pernyataan “Saya saat ini tetap bertahan bekerja di Castello Cafe & Lounge, karena saya sudah mendapatkan jabatan di Castello Cafe & Lounge ini”, serta pernyataan “Sangat berat bagi saya untuk meninggalkan Castello Cafe & Lounge, karena saya cukup banyak mendapat fasilitas berdasarkan pada jabatan yang saya pegang” yaitu pada *Continuance Commitment*. Sedangkan pada *Normative Commitment*, prosentase terbesar adalah 100% dengan pernyataan “Sangat tidak tepat bagi saya untuk meninggalkan Castello Cafe & Lounge pada saat ini, meskipun hal tersebut sangat menguntungkan bagi saya” dan “Seringkali saya merasa tidak sepakat dengan kebijakan-kebijakan yang dibuat Castello Cafe & Lounge, tetapi saya tetap patuh mengikutinya”.

### Pembahasan

Berdasarkan pada hasil pembahasan tersebut di atas, maka dalam penelitian ini dapat dilakukan analisa sebagai berikut:

Hasil *mean* yang merupakan perhitungan data tunggal dengan cara menjumlahkan semua data yang ada, yang kemudian dibagi dengan banyaknya data, maka diketahui total *mean* secara keseluruhan adalah sebesar 4,38, yang terdiri dari *Affective Commitment* dengan total *mean* sebesar 4,24, *Continuance Commitment* dengan total *mean* sebesar 4,47 dan *Normative Commitment* dengan total *mean* sebesar 4,43 menunjukkan komitmen yang Sangat Baik.



Hasil analisa *mean* menunjukkan bahwa nilai total *Mean* yang tertinggi yaitu sebesar 4,47 terdapat pada *Continuance Commitment* dengan nilai *Mean* terbesar yaitu 4,54 pada pernyataan “saya saat ini tetap bertahan bekerja di Castello Cafe & Lounge, karena saya sudah mendapatkan jabatan di Castello Cafe & Lounge” dan “sangat berat bagi saya untuk meninggalkan Castello Cafe & Lounge, karena saya cukup banyak mendapat fasilitas berdasarkan pada jabatan yang saya pegang”.

Hasil *mean Continuance Commitment* tersebut juga didukung dari hasil *Top Two Boxes* (TTB) yang menunjukkan prosentase sebesar 100% yaitu pada *Continuance Commitment* pada pernyataan “saya saat ini tetap bertahan bekerja di Castello Cafe & Lounge, karena saya sudah mendapatkan jabatan di Castello Cafe & Lounge” dan “sangat berat bagi saya untuk meninggalkan Castello Cafe & Lounge, karena saya cukup banyak mendapat fasilitas berdasarkan pada jabatan yang saya pegang”.

Sementara itu dari hasil tanya jawab, diketahui bahwa karyawan Castello Cafe & Lounge merasa terpaksa untuk berkomitmen, dikarenakan sulitnya dalam mencari lapangan pekerjaan, sehingga karyawan pasrah dengan keadaan yang ada pada Castello Cafe & Lounge, pernyataan tersebut kebanyakan diutarakan oleh karyawan yang berada pada posisi tingkatan operasional. Selain itu, perusahaan tidak memberlakukan atau tidak menerima saran atau masukan dari karyawan tingkat bawah, karena perusahaan memiliki keputusan mutlak yang harus diikuti dan di taati oleh karyawan, hal demikian membuat karyawan merasa tidak di anggap.

Dari hasil tanya jawab dan kuisisioner, dimana hasil *mean* dan *Top Two Boxes* (TTB) sangat baik tetapi dari wawancara awal karyawan kurang memiliki komitmen. Hal ini sama dengan teori dimensi komitmen organisasi yang dikemukakan oleh Allen dan Meyer (1990) yaitu *Continuance Commitment* merupakan komitmen yang didasari atas kekhawatiran seseorang terhadap kehilangan sesuatu yang telah diperoleh selama dalam organisasi, seperti gaji dan fasilitas. Hal-hal yang menyebabkan adanya *Continuance Commitment* antara lain adalah usia, jabatan dan tunjangan. Komitmen ini akan menurun apabila terjadi pengurangan terhadap berbagai fasilitas dan kesejahteraan yang diperoleh karyawan.

Dapat dilihat pada *Normative Commitment* pada pernyataan “sangat tidak tepat bagi saya untuk meninggalkan Castello Cafe & Lounge pada saat ini, meskipun hal tersebut sangat menguntungkan bagi saya”, dan “seringkali saya merasa tidak sepakat dengan kebijakan-kebijakan yang dibuat Castello Cafe & Lounge, tetapi saya tetap patuh mengikutinya”. Pernyataan tersebut diatas sesuai dengan teori dimensi komitmen organisasi yang dikemukakan oleh Meyer dan Allen (1990) yaitu *Normative Commitment* menunjukkan tanggung jawab moral karyawan untuk tetap tinggal dalam organisasi. Penyebab timbulnya komitmen ini adalah tuntutan sosial yang merupakan hasil pengalaman seseorang dalam berinteraksi dengan sesama atau munculnya kepatuhan yang permanen terhadap seorang panutan atau pemilik organisasi dikarenakan balas jasa, respek sosial, budaya dan agama.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka didapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Dilihat dari profil karyawan di Castello Cafe & Lounge, maka mayoritas karyawan berjenis kelamin laki-laki, berusia <20 tahun, berpendidikan SMA/SMK, belum menikah, bekerja di bagian *service*, dengan gaji sebesar Rp. 1.000.000-Rp. 1.250.000.
2. Secara keseluruhan komitmen karyawan terhadap organisasi tergolong Sangat Baik yaitu nilai Total *Mean* dari ketiga komitmen sebesar 4,38 yang terdapat di Castello Cafe & Lounge.
3. Nilai *Mean* masing-masing komitmen juga tergolong sangat baik dilihat dari nilai masing-masing komitmen, yaitu *Affective Commitment* sebesar 4,24 *Continuance Commitment* sebesar 4,47 dan *Normative Commitment* sebesar 4,43.

### Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang didapat di atas maka dapat di berikan beberapa saran kepada Castello Cafe & Lounge sebagai berikut:

1. Castello Cafe & Lounge hendaknya memperhatikan tuntutan atau kebutuhan karyawan, misalnya dengan memberikan kesempatan kepada karyawan dalam menyampaikan aspirasinya atau memberikan masukan untuk perusahaan. Dengan demikian karyawan semakin bisa menunjukkan loyalitasnya kepada perusahaan.
2. Castello Cafe & Lounge hendaknya mampu menyelaraskan antara tuntutan atau kebutuhan organisasi dengan tuntutan atau kebutuhan karyawan, sehingga tingkat komitmen organisasi yang terdapat di Castello Cafe & Lounge dapat diwujudkan, dan antara organisasi dengan karyawan sama-sama merasakan keuntungan, misalnya dengan menyesuaikan antara bentuk tanggung jawab yang dibebankan kepada karyawan dengan tingkat kesejahteraan yang karyawan terima.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aktami, B, (2011). *Kontribusi kepuasan kerja dan iklim organisasi terhadap komitmen karyawan*.
- Allen, N.J. & Meyer, John P. (1990). *The measurement and antecedents of affective, normative and continuance commitment to the organization journal of occupational psychology*. 63, 1-18.
- Badan Pusat Statistik, (2012). *Ekonomi indonesia triwulan II-2012 tumbuh 6.4 persen*. October 10, (2012), from <http://www.bps.go.id/?news=948>.
- Bungin, B. (2011). *Penelitian kuantitatif: Komunikasi, ekonomi, dan kebijakan publik, serta ilmu-ilmu sosial lainnya*. (2<sup>th</sup> ed). Jakarta: Prenada Media Group.

- Desiana, W. (2007). *Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan PT. Bumi Amrita*.
- Dessler, G. (2003). *Manajemen sumber daya manusia*. (10<sup>th</sup> ed., Vol. 1). Jakarta: Indeks.
- Indriantoro, N dan Supomo, B. (2011). *Metodologi penelitian bisnis: Untuk akuntansi & manajemen*. Yogyakarta: BPFE Anggota IKAPI.
- Ivancevich, J.M. *et. al.* (2005). *Perilaku dan manajemen organisasi*. (7<sup>th</sup> ed., Jilid 1). Jakarta: Erlangga.
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi penelitian bisnis: Disertai contoh proposal penelitian bidang ilmu ekonomi dan manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, U. (2006). *Research methods for business: Metodologi penelitian untuk bisnis*. (4<sup>th</sup> Ed. Buku 2). Jakarta: Salemba Empat.
- Sopiah, (2008), *Perilaku organisasional*, Yogyakarta : C.V Andi Offset
- Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan pengembangan kompetensi SDM: Teori, dimensi pengukuran, dan implementasi dalam organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharso, P. (2012). *Metode penelitian kuantitatif untuk bisnis: Pendekatan filosofi dan praktis*. Jakarta: PT. Indeks.
- Sutarto. (2006). *Dasar-dasar organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada university Press. Anggota IKAPI.
- Umam, K. (2010). *Perilaku organisasi*. Bandung : Pustaka Setia.