

# **PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN**

**(STUDI KASUS PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN  
BULELENG BALI)**

**OLEH**

**Ketut Gunawan**

## **ABSTRACT**

Ketut Gunawan, 2010, The Influence of Work satisfaction on Job Performance (A Study conducted at General Hospital of Buleleng Regency).

Totals of Hospital at Buleleng Regency have to made a high competition on Hospital Industry.

One of the biggest hospital in Buleleng regency is Buleleng Regency of General Hospital if to compare with another hospital in Buleleng Regency. There are 40 of general doctors, 88 of Specialist doctors, 484 of nurses, 12 of apotekers, and 617 of non medical wokers, Total of all are 732 workers.

By means of Slovin postulation, the respondents in this research are 100 from 732 worker of General Hospital in Buleleng Rigency, are : 5 general doctors, 3 tooth doctors, 7 specialist doctors, 1 apotekers, 37 nurses medical, 13 nurses non medical and 34 non medical workers.

This research to know the Influence of Work satisfaction on Job Performance at General Hospital at Buleleng Rigency.

Data collection has been done by interview with using quationnaire model and observation technique. To test model that has already constructed, it is used Structural Equation Modeling (SEM), and The Analysis of Moment Structure (AMOST) version 5.0.

The result of this research include showed that Work Satisfaction has posititif and significant effects on Job Performance

**Key Words:**, *Work satisfaction, Job Performance and General Hosfital of Buleleng Rigency.*

Di dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2004 - 2009, ditegaskan bahwa pembangunan kesehatan merupakan upaya untuk memenuhi salah satu hak dasar rakyat, yaitu hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan sesuai dengan Pasal 28 H Amandemen Undang-Undang Dasar 1945 Ayat (1) dan Undang-Undang Nomor 23 tahun 1992 tentang Kesehatan. Pembangunan kesehatan harus dipandang sebagai suatu investasi untuk peningkatan kualitas sumber daya manusia yang antara lain diatur dengan Indeks Pembangunan Manusia (IPM). Selanjutnya disebutkan bahwa dalam pengukuran IPM, kesehatan adalah salah satu

komponen utama selain pendidikan dan pendapatan. Kesehatan juga merupakan investasi untuk mendukung pembangunan ekonomi serta memiliki peran dalam upaya penanggulangan kemiskinan. Berbagai kebijakan nasional dibidang kesehatan telah ditetapkan yang salah satunya pengembangan di bidang sarana rumah sakit. Rumah sakit adalah bagian integral dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan yang dikembangkan melalui rencana pembangunan di bidang kesehatan. Kebijakan tersebut telah menyebabkan menjamurnya jumlah rumah sakit di Indonesia baik yang diprakarsai oleh pemerintah maupun sektor swasta. Peran sektor swasta dalam hal ini adalah mendirikan rumah sakit swasta.

Banyaknya jumlah rumah sakit tersebut tentunya telah menimbulkan tingkat persaingan yang ketat diantara mereka serta menimbulkan tantangan yang sangat besar bagi para pengelola agar terjamin adanya kelangsungan hidup dalam jangka panjang dan tercapainya tujuan perusahaan. Pengelolaan sebuah usaha rumah sakit ini sangat berbeda dengan usaha bidang lainnya, karena rumah sakit merupakan kegiatan yang padat modal dan padat karya, dalam menjalankan usaha rumah sakit juga ditekankan penerapan nilai etika sosial disamping segi ekonomi. Selain itu ketatnya tingkat persaingan jasa rumah sakit memerlukan daya saing tinggi bagi sebuah usaha rumah sakit untuk dapat merebut pangsa pasar yang ada. Berbagai strategi yang jitu dilakukan pihak rumah sakit untuk berlomba-lomba menciptakan kepuasan bagi para pasien yang datang berobat. Semua itu dilakukan untuk meningkatkan kinerja bagi organisasi rumah sakit itu baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

Pakar manajemen menyatakan banyak faktor yang dijadikan prediktor terhadap kinerja organisasi.

Dalam organisasi Rumah Sakit, tidak semua pekerja atau karyawan bekerja secara optimal. Hal ini tampak bahwa tidak semua karyawan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik seperti yang diharapkan oleh pihak rumah sakit. Oleh karena itu penting bagi rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan kerja agar karyawan dapat bekerja secara optimal sehingga tujuan berdirinya rumah sakit dapat tercapai.

Kondisi kepuasan kerja yang rendah dapat menyebabkan karyawan bosan dengan tugas-tugasnya cepat atau lambat tidak dapat diandalkan, menjadi mangkir atau buruk prestasi kerjanya (Kusriyanto, 1991). Jhons (2001) juga mengemukakan hal serupa apabila karyawan merasa tidak puas, konsekuensinya mereka akan berpikir untuk berhenti bekerja, mengevaluasi perlunya mencari pekerjaan baru dan mengevaluasi kerugian-kerugian apabila berhenti dari pekerjaan, berniat untuk mencari alternatif pekerjaan lain, sampai pada akhirnya mengambil tindakan untuk berhenti dari pekerjaan mereka.

Sebaliknya, apabila karyawan memperoleh kepuasan kerja maka akan mempengaruhi kondisi kerja yang positif dan dinamis. Kondisi kerja yang dinamis ditunjukkan pada pekerjaan yang memberi kesempatan bagi individu untuk berpikir kreatif, memiliki kebebasan dalam bekerja dan memiliki kontrol terhadap pekerjaannya. Salah satu hal yang menjadi indikator rendahnya kepuasan kerja adalah kemangkiran. Menurut Robbins (2003) masuk akal bahwa karyawan yang tidak puas besar kemungkinannya untuk tidak masuk kerja. Perilaku terlambat datang ketempat kerja dan tidak masuk kerja dianggap sebagai perilaku yang tidak efisien, hal ini tentu saja menimbulkan kerugian bagi pihak rumah sakit.

Kepuasan kerja merupakan sikap karyawan terhadap pekerjaan yang didasarkan pada aspek-aspek pekerjaan. Smith, Kendall dan Hulin (dalam Luthans, 1992) menyebutkan dimensi kerja yang mempengaruhi kepuasan kerja dapat dikelompokkan menjadi lima, yaitu pekerjaan itu sendiri, kesempatan promosi, pengawasan, sistem pengupahan dan rekan kerja.

Dalam kaitannya dengan Kinerja, Handoko (1997) menyatakan antara Kepuasan kerja dan Kinerja ibarat ayam dan telur. Susah dideteksi mana yang ada terlebih dahulu kepuasan kerja atautkah kinerja. Hasil pengamatannya menyatakan sebagian besar orang yang puas hanya memberikan prestasi rata-rata. Jadi tidak ada hubungan langsung antara Kepuasan kerja terhadap Kinerja. Begitu pula model Porter and Lowler (1987), mengklaim bahwa antara kinerja dan kepuasan kerja merupakan variabel yang tidak berhubungan melainkan ada variabel intervening

yaitu Imbalan (*reward*) yang menjembatannya. Hasil penelitian Roberto Sumineto, *et al* (2006) dan Bartolo & Furlonger (2000:87) sangat bertentangan dengan kajian sebelumnya. Hasil penelitiannya menunjukkan adanya pengaruh yang sangat signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja.

Kesenjangan ini menjadi menarik untuk mengkaji kembali hubungan kedua variabel pada obyek yang ditetapkan. Pengaruh langsung keterkaitan antara Kepuasan kerja terhadap Kinerja karyawan merupakan topik yang dikaji dalam penelitian ini.

Berdasarkan berbagai informasi tersebut di atas, penelitian ini mengambil judul Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng Bali).

## **Telaah Pustaka**

Teori-teori yang mempunyai kedekatan dengan berbagai variabel yang dikaji dalam penelitian ini dapat dijelaskan berikut ini:

### **1. Penelitian Sebelumnya.**

Roberto Sumeneto, *et al* (2006) melakukan penelitian yang berjudul “Determinan of performance amongs shops-floor employs.” Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang berpotensi mempengaruhi prestasi kerja karyawan pada perusahaan industri lantai Nortten Mexico. Variabel bebas terdiri dari : (1) Kepuasan Kerja ; (2) umur pekerja ; (3) Pendidikan pekerja. Sedangkan variabel terikat berupa prestasi kerja yang indikatornya diadopsi dari model Benedic (1977) yang terdiri dari : (1) Kualitas kerja ; (2) Kuantitas kerja ; (3) tingkat kepercayaan. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan kerja dan prestasi kerja. Sedangkan faktor umur dan pendidikan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan.

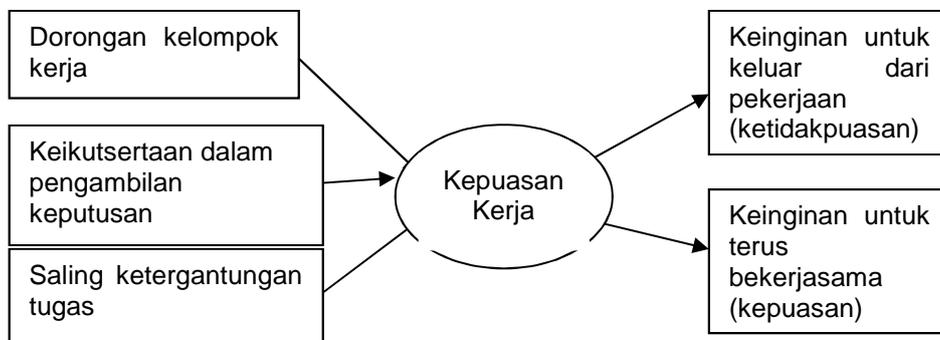
## 2. Landasan Teori

### Kepuasan Kerja

Berbagai model tentang kepuasan kerja tidak hanya menggambarkan kepuasan dan ketidakpuasan tetapi juga relasinya dengan dimensi yang lebih luas, misalnya semangat kerja, aspek kepemimpinan dan kecakapan manajerial. Model kepuasan kerja Scott *et al* (2003), dilukiskan sebagai berikut :

Gambar 1

Model Kepuasan Kerja Scott, dan kawan-kawan



Sumber : Scott *et al*, 2003 : 6

Dalam model ini kepuasan kerja yang memberikan kepuasan meliputi : (1) pekerjaan itu sendiri dalam arti umum, (2) kondisi pekerjaan, (3) kesempatan untuk mengembangkan ketrampilan dan kecakapan kerja, (4) porsi kerja yang tepat, (5) prestasi kerja yang dihargai, (6) ragam pengalaman dalam pekerjaan, (7) jenis pekerjaan yang disukai, dan (8) tantangan yang harus dihadapi dari pekerjaan ( Scott *et al*, 2003 : 11).

Kajian Bartolo & Furlonger (2000:87) terdapat keterkaitan antara kepuasan kerja terhadap Kinerja. Handoko (1997) menyatakan Kepuasan kerja terhadap Kinerja ibarat ayam dan telur. Susah dideteksi mana yang ada terlebih dahulu kepuasan kerja

ataukah kinerja. Hasil pengamatannya menyatakan sebagian besar orang yang puas hanya memberikan prestasi rata-rata.

Penelitian ini mempergunakan teori dasar Kepuasan Kerja menurut Bartolo & Furlonger (2000:87) yang akan mengkaitkan kepuasan kerja terhadap kinerja. Sedangkan untuk mengukur tingkat kepuasan kerja digunakan konsep *Job satisfaction index (JDI)* yang dicetuskan oleh Smith, Kendall. & Hulin (1969) yang telah dikembangkan Luthan (2001). Alat pengukur kepuasan kerja ini sangat banyak digunakan para peneliti, dan menghasilkan tingkat validitas dan reliabilitas yang tinggi. Adapun dimensi kepuasan kerja yang dimaksud adalah : pekerjaan itu sendiri (*work it self*), Sistem pengupahan (*pay*), Supervisi (*supervisor*), rekan kerja (*co-worker*), kesempatan promosi (*promotion opportunity*).

### **Kinerja Karyawan**

Mangkunegara (2005:9); kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Evaluasi kinerja adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi.

Simamora (1995:327) mengartikan kinerja sebagai tingkat peran karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Sedangkan Dharma (1986:30) mendefinisikan kinerja sebagai sesuatu yang dikerjakan, produk atau jasa yang dihasilkan seseorang atau sekelompok orang. Pengertian tersebut, melihat kinerja dari dua sisi, yaitu dari sisi individu dan dari sisi organisasi.

Bernardin dan Russel (1993:231), mengartikan kinerja sebagai suatu catatan perolehan yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu dan kegiatan selama suatu periode waktu tertentu. Sehingga apabila prestasi kerja atau produktivitas kerja karyawan setelah mengikuti pengembangan, baik kualitas maupun kuantitas kerjanya meningkat, maka berarti metode pengembangan yang ditetapkan cukup baik.

Pada pengertian pertama (Mangku Negara, Simamora dan Dharma) menyatakan kinerja dititik beratkan pada segi kualitas dan kuantitas. Sedangkan pada pengertian

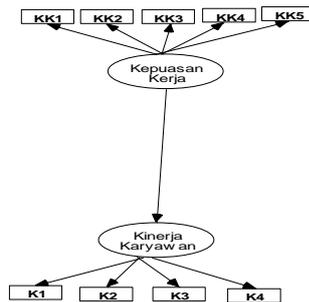
kedua (Bernardin dan Russel) kinerja dititik beratkan pada segi ketepatan waktu sesuai dengan standar waktu perusahaan.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut diatas, kinerja yang dimaksud dalam penelitian ini adalah hasil kerja yang dicapai seorang karyawan yang disesuaikan dengan standar kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, ketepatan waktu dan keakuratan kerja..

### **Kerangka kopseptual.**

Agar penelitian ini lebih terarah sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka kerangka konseptual dibangun dengan mengadopsi konsep yang dicetuskan Smith, Kendall dan Hullin (1992) serta hasil penelitian yang dilakukan oleh Bartolo & Furlonger, (2000) dan Roberto Sumenito (2006).

Hubungan ke dua variabel di atas dapat dilihat dalam gambar 2 di bawah ini :



Gambar 1. Kerangka konseptual Penelitian

Keterangan :

KK1 = pekerjaan itu sendiri (*work it self*), KK2 = Sistem pengupahan (*pay*), KK3 = Supervisi (*supervisor*), KK4 = rekan kerja (*co-worker*), KK5 = kesempatan promosi (*promotion opportunity*).

K1 = Kualitas pekerjaan; K2 = Kuantitas pekerjaan; K3 = Ketepatan waktu; K4 = Akurasi pekerjaan.

### **Hipotesis Penelitian.**

Berdasarkan kajian atas hubungan antar variabel serta dukungan teori dan hasil penelitian yang telah dipaparkan maka diajukan hipotesis dalam penelitian ini yaitu: Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan.

### **Populasi**

Populasi penelitian ini seluruh karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng. Seluruh Karyawan di Rumah Sakit ini adalah sebanyak 732 orang antara lain : 17 orang dokter umum, 4 orang dokter gigi, 28 orang dokter spesialis, 280 orang Para medis keperawatan, 92 orang para medis non keperawatan, 42 orang tenaga non medis, 192 orang tenaga lain lain.

### **Sampel**

Untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi dapat digunakan rumus Slovin (1960) dalam Husein (1997). Maka ditetapkan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Sedangkan sampel berdasarkan profesi ditetapkan secara proporsional sebagai berikut : 5 orang dokter umum, 3 orang dokter gigi, 7 orang dokter spesialis, 1 orang Apoteker, 37 orang para medis keperawatan, 13 orang para medis non keperawatan, 34 orang tenaga non medis.

### **Teknik Pengumpulan data.**

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah : (1) Kuesioner yang bersifat tertutup, yakni pertanyaan yang disusun sedemikian rupa sehingga responden dibatasi dalam memberi jawaban atas beberapa alternatif atau satu jawaban saja. Kuesioner yang telah dibuat kemudian dikirimkan kepada karyawan RSUD Kabupaten Buleleng-Bali. Teknik pengukuran yang digunakan adalah *summated agreement* yang dikembangkan oleh Likert. Pengukuran ini membedakan 5 (lima) alternatif jawaban dimulai dari Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-ragu (RR), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS) masing-masing jawaban diberi nilai 5 sampai 1. (2) Wawancara, yaitu melakukan tanya jawab langsung antara peneliti dengan pihak-pihak yang terkait guna mendapatkan informasi tambahan atau

pendukung. (3) Dokumentasi, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mempelajari dokumen yang ada pada RSUD Kabupaten Buleleng Bali.

### **Teknik Analisis data**

**Uji Model, menggunakan SEM** (Structural Equation Modeling) dengan menggunakan program A Most 16.0. Program A Most 16.0 dipilih karena memiliki keunggulan dibandingkan dengan program lain seperti SPSS, SAS dan Lisrel.

Dalam penggunaan dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Pengembangan model teoritis
- b. Pengembangan diagram alur
- c. Mengkonversi diagram alur dalam persamaan struktural atau model pengukuran
- d. Evaluasi kriteria Good Nes of Fit.
- e. Uji Hipotesis,

Setelah model tersebut memenuhi syarat maka perlu diadakan uji regression weight / Loading factor.koefisien. Uji ini untuk menolak hipotesis nol yaitu koefisien  $\gamma_1 = 0$  (yaitu : bobot regresi variabel laten dengan variabel Absorver tidak diterima. Atau bobot regresi variabel dependen dengan variabel independen tidak diterima).

$H_0 : \gamma_1 = 0$  (tidak diterima)

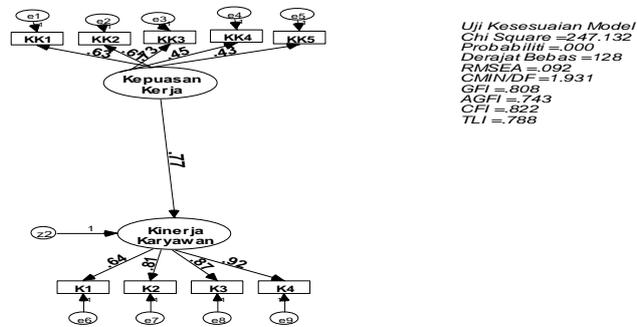
$H_1 : \gamma_1 < 0$  (diterima secara signifikan)

Sebagaimana pada analisis konfirmatori (CFA), maka pengujian SEM juga dilakukan dengan 2 (dua) jenis pengujian yaitu : Uji kesesuaian model serta uji signifikansi kausalitas melalui uji koefisien regresi.

Untuk itu terlebih dahulu dilakukan uji asumsi serta tindakan seperlunya terhadap pelanggaran yang terjadi. Setelah asumsi dipenuhi, kemudian dilakukan analisis model fit dengan memakai kriteria model fit yaitu *Goodness of fit index* (GFI), *Adjusted GFI* (AGFI), *Tucker Lewis Index* (TLI), *Comparative of fit index* (CFI), dan *Root Mean Square Error of Approximation* (RMSEA) baik untuk model individual maupun model secara keseluruhan (*overall*).

### Hasil Uji Model.

Gambar 3 di bawah ini menunjukkan hasil uji Model Hubungan antara Kepuasan Kerja (KK) terhadap Kinerja Karyawan (K).



Hasil uji model pada Gambar 3 di atas dievaluasi berdasarkan kriteria *Goodness of Fit Indicate*, kriteria model serta nilai kritisnya disajikan pada Tabel 1 berikut ini:

**Tabel 1 Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Indices (Overall) Model.**

| No | Goodness of Fit Index  | Cut-of value     | Hasil Model | Keterangan |
|----|--|------------------|-------------|------------|
| 1  | $X^2$ (Chi-Square)   | Diharapkan kecil | 247,132     | Baik       |
| 2  | Significant Probability  | $\geq 0,05$      | 0,06        | Baik       |
| 3  | RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation)                    | $\leq 0,08$      | 0,0092      | Baik       |
| 4  | GFI (Goodness of Fit Index)  | $\geq 0,90$      | 0,80        | Cukup Baik |
| 5  | AGFI (Adjusted Goodness of Fit Index)                              | $\geq 0,90$      | 0,80        | Cukup Baik |
| 6  | CFI (Comparative Fit Index)  | $\geq 0,95$      | 0,82        | Cukup Baik |
| 7  | TLI (TuckerLewis Index)  | $\geq 0,95$      | 0,80        | Cukup Baik |
| 8  | CMIN/DF (Minimum Sampel Discrepancy Function / Degree of Freedom). | $\leq 2,00$      | 1,91        | Baik       |

Sumber: Hair (1995), Arbuckle (1997), Hasil Evaluasi (Lampiran 6)

Hasil evaluasi kriteria *Goodness of Fit Indices* pada model tahap akhir yang disajikan pada Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa evaluasi model terhadap konstruk secara keseluruhan telah menghasilkan nilai dari cukup baik hingga nilai yang baik. Oleh karenanya dapat dikatakan bahwa model dapat diterima atau telah sesuai dengan data, sehingga dengan demikian dapat dilakukan uji kesesuaian model selanjutnya.

### Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis penelitian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel, dengan ketentuan jika nilai t hitung lebih besar dan nilai t tabel, maka dikatakan bahwa hubungan antar variabel signifikan dan dapat dilakukan analisis selanjutnya. Pada *degree of freedom* ( $df = 98$ ), maka nilai t tabel ( $\alpha = 5\%$ ) adalah 1,645. Selanjutnya analisis dilanjutkan untuk menguji pengaruh langsung (*direct effect*) antar variabel (*konstruk*) dan model yang akan dibandingkan. Hasil pengujian hipotesis disajikan pada Tabel 2 berikut ini:

**Tabel 2 Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian**

| HIP | Variabel Independen | Variabel Dependen | Koefisien Jalur Direct Effect |         |            |
|-----|---------------------|-------------------|-------------------------------|---------|------------|
|     |                     |                   | Standar dize                  | p-value | Keterangan |
| H   | Kepuasan Kerja      | Kinerja Karyawan  | 0,77                          | 0.00    | Signifikan |

\* signifikan pada level 5 %, nilai t tabel ( $\alpha=5\%$ )=1.645

Hasil pengujian hipotesis pada Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa Variabel Kepuasan Kerja berpengaruh secara langsung terhadap Kinerja Karyawan, dengan koefisien pengaruh sebesar 0,77. Hasil ini menunjukkan bahwa penerapan Kepuasan Kerja pada karyawan menyebabkan semakin tingginya Kinerja karyawan. Dengan demikian berdasarkan hasil pengujian tersebut, maka hipotesis penelitian dapat diterima dan didukung oleh data empiris

## Simpulan

Dari analisis yang telah dilakukan serta hasil pembahasan pada bagian sebelumnya maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut : Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja karyawan. Hasil Penelitian ini mendukung pendapat Smith, Kendall dan Hullin ( 1992) serta hasil penelitian yang dilakukan oleh Bartolo & Furlonger, (2000) dan Roberto Sumenito (2006).

## Saran

Setelah mempelajari, menganalisa dan menarik kesimpulan, maka penulis memberikan beberapa saran yang dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan di masa mendatang.

1. Karyawan memiliki Kepuasan Kerja melalui indikator (1) pekerjaan itu sendiri (*work it self*), (2) Sistem penggajian (*pay*), (3) pengawasan yang ada (*supervise*), (4) rekan kerja (*co-worker*), (5) kesempatan promosi (*promotion opportunity*). Penulis menganjurkan untuk mengadopsi teori ini dalam praktek kerja.
2. Penelitian ini hanya terfokus pada RSUD Kabupaten Buleleng Bali, sehingga diharapkan penelitian ini bisa dikembangkan pada Organisasi lainnya seperti : bank umum, perusahaan industri, perusahaan dagang dan lain lain, baik dalam lingkup provinsi, nasional dan jika mungkin secara global.

## Daftar Pustaka

- Bartolo, Kylie & Furlonger. 2000. *Leadership and Job Satisfaction Among Aviation Fire Fighters in Australia, Journal of Managerial Psychology*, 15 (1); [http : // www.emerald-library.com](http://www.emerald-library.com).
- Bernardin, H.J. and Russel, J.E.A. 1993. *Human Resources Management : An Experiential Approach*. McGraw-Hill, Inc., United State Of America.
- Handoko, T. Hani.1997. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*, BPPE, Yogyakarta.
- Luthans, Fred. 2001. *Organizational Behavior*. Ninth Edition. McGraw-Hill Irwin. Boston.
- Mangku Negara, Syafri. 2000. *Manajemen Sumber Daya manusia Strategik*, Edisi I, IPB Bogor.
- Porter & Lawler.1980. *Compeitive strategy*, New York : The Free Press.
- Robbins, Stephen, P. 2003. *Perilaku Organisasi Konsep, Kontroversi dan Aplikasi*. Edisi Ke-7. Jakarta. Prenhalindo.
- Sumenito, Roberto, *et al.* 2006. *Determinants of performance among shop-flow employs*, *Journal of Management*.
- Simamora, Henry. 1999. *Manajemen Sumberdaya Manusia*, STIE-YKPN., Yogyakarta.

Scott, K. Dow : James W. Bishop & Xiangming chen. 2003. *An Examination of the relationship of employee cooperation, and intention to quit in US invested enterprise in china*, The international journal of organizational analysis, vol 11 no.1  
Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Organisasi*, PT Gramedia Pustaka Utama.