

## HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA DENGAN KINERJA PADA *FIELD FORCE* PT. ANUGRAH ARGON MEDICA SEMARANG

Citra Kusumaningtyas<sup>1</sup>, Alice Zellawati<sup>2</sup>, Brigitan Argasiam<sup>3</sup>  
Fakultas Psikologi Universitas AKI  
alice.zellawati@unaki.ac.id

### **Abstract**

*This research aims to empirically test the relationship between job satisfaction and the performance of Field Force employees at PT ANUGRAH ARGON MEDICA Semarang. The sample for this research was the PT ANUGRAH ARGON MEDICA field force team in Semarang and its surroundings, namely 91 people. The sampling technique used was purposive sampling. Data analysis uses Spearman Correlation. The research results show that there is a positive relationship between job satisfaction and employee performance as indicated by the correlation value  $r_s = +0.410$  with significance = 0.000 ( $p < 5\%$ ). This research also shows that there is no difference in performance between male and female employees as indicated by  $sig = 0.365$  ( $p > 5\%$ ) but on the contrary there is a difference in job satisfaction between male and female employees as indicated by  $sig = 0.011$  ( $p < 5\%$ ) where male employees show higher job satisfaction than female employees, especially in the field force. Apart from that, the results of this study also found that there was no relationship between length of service and employee work placement with the level of performance and job satisfaction felt with  $sig. > 5\%$ .*

**Keywords** : Performance, Job satisfaction

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan *Field Force* di PT ANUGRAH ARGON MEDICA Semarang. Sampel penelitian ini adalah tim *field force* di PT ANUGRAH ARGON MEDICA yang berada di Semarang dan sekitarnya yaitu 91 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling. Analisa data yang digunakan Korelasi *Spearman*. Hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan positif antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan yang ditunjukkan dari nilai korelasi  $r_s = +0,410$  dengan signifikansi = 0,000 ( $p < 5\%$ ). Adapun penelitian ini juga menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan kinerja antara karyawan pria dan wanita yang ditunjukkan dari  $sig = 0,365$  ( $p > 5\%$ ) namun sebaliknya terdapat perbedaan kepuasan kerja antara karyawan pria dan wanita yang ditunjukkan dari nilai  $sig = 0,011$  ( $p < 5\%$ ) dimana karyawan pria menunjukkan kepuasan kerja yang lebih tinggi dibandingkan karyawan wanita khususnya di bagian *field force*. Selain itu hasil penelitian ini juga ditemukan bahwa tidak ada korelasi antara lama kerja dan penempatan kerja karyawan dengan tingkat kinerja dan kepuasan kerja yang dirasakan dengan  $sig. > 5\%$ .

**Kata Kunci**: Kinerja, Kepuasan kerja

## **PENDAHULUAN**

Globalisasi menimbulkan persaingan antar perusahaan dalam dunia bisnis semakin ketat, karena munculnya perusahaan - perusahaan dengan produk yang sama. Setiap perusahaan memerlukan Sumber Daya Manusia yang memiliki semangat bersaing yang kuat, produktif, dan bekerja secara efektif untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut. Manajemen personalia harus profesional dan mampu merekrut Sumber Daya Manusia serta menempatkannya pada kualifikasi yang dimiliki untuk memenuhi tuntutan para konsumen terhadap produk dengan kualitas tinggi, sehingga perusahaan tidak semata-mata mengejar pencapaian produktivitas kerja yang tinggi tetapi lebih pada kinerja dalam proses pencapaiannya. Kinerja adalah suatu hasil di mana orang-orang dan sumber daya lain yang ada dalam perusahaan secara bersama-sama membawa hasil akhir yang didasarkan pada tingkat mutu dan standar yang telah ditetapkan. Konsekuensinya, perusahaan memerlukan karyawan yang memiliki keahlian dan kemampuan yang unik sesuai dengan visi dan misi perusahaan.

Kinerja karyawan tidak akan optimal apabila hanya mengandalkan mesin produksi tanpa memperhatikan aspek manusianya, dimana faktor manusia yang dapat mendorong kinerja karyawan adalah kepuasan kerja yang dirasakan karyawan. Kinerja karyawan tentunya tidak dapat selalu diharapkan untuk selalu meningkat, atau dengan kata lain tidak semua karyawan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. Hal ini berkaitan dengan tingkat kepuasan karyawan atau yang biasa disebut kepuasan kerja terhadap perusahaan dan pekerjaannya. Apabila seorang karyawan tidak puas dengan pekerjaan yang diberikan ataupun terhadap kondisi lingkungan perusahaan maka karyawan tersebut tentunya tidak mampu memberikan pelayanan serta meningkatkan kepuasan pelanggan

(Bulgarella, 2005) menyatakan bahwa karyawan yang berinteraksi dengan konsumen/ pelanggan berada dalam posisi untuk membangun kesadaran dan respon kepada tujuan dan kebutuhan konsumen/pelanggan. Memberi kepuasan kepada karyawan akan memunculkan energi yang tinggi dan kemauan bagi mereka untuk memberikan pelayanan yang baik, sehingga mereka akan memberikan pandangan

yang positif tentang barang/jasa yang tersedia. Karyawan yang merasa terpuaskan akan memiliki sumber emosional yang cukup untuk menunjukkan empati, pengertian, respek, dan perhatian kepada pelanggan. (S. P Robbins, 2005) menyatakan bahwa karyawan yang puas akan mampu meningkatkan kinerja. Karyawan yang puas akan menjadi lebih ramah, ceria, responsif. Karyawan yang puas memiliki kemungkinan kecil untuk mengundurkan diri.

Adanya peningkatan kepuasan kerja pada karyawan tentu berdampak pada kinerja yang ditunjukkannya. (Dessler, 2017) mengemukakan ada perbedaan antara karyawan yang memiliki kepuasan kerja dengan yang tidak. Karyawan yang merasakan kepuasan dalam pekerjaannya cenderung memiliki catatan kehadiran dan ketaatan terhadap peraturan lebih baik, namun kurang aktif berpartisipasi dalam kegiatan serikat pekerja. Karyawan ini juga biasanya memiliki prestasi yang lebih baik dibandingkan dengan karyawan yang tidak memiliki kepuasan dalam pekerjaannya. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja memiliki arti penting bagi karyawan maupun perusahaan, khususnya demi terciptanya keadaan positif di lingkungan kerja. Robbins (2006) juga menyatakan mengenai dampak kepuasan kerja pada kinerja karyawan. Karyawan yang merasa puas akan pekerjaannya memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk membicarakan hal-hal positif tentang organisasinya, membantu yang lain, dan berbuat kinerja pekerjaan mereka melampaui perkiraan normal.

Riset mengenai kepuasan kerja serta kinerja karyawan ini peneliti lakukan pada perusahaan khususnya distribusi produk farmasi dan produk kesehatan di PT ANUGRAH ARGON MEDICA dimana peneliti melihat masih belum ada penelitian serupa di perusahaan tersebut. PT ANUGRAH ARGON MEDICA adalah anggota dari Dexa Grup yang berkomitmen untuk melayani komunitas dengan menyediakan obat-obatan, alat – alat kesehatan dan produk kesehatan konsumen. Adapun awal mula PT ANUGRAH ARGON MEDICA berdiri adalah tahun 1980 dan saat ini telah menjadi distributor terkemuka di Asean khususnya dalam bisnis Pharma, JKN, CCP, SPC dan Medi. Adapun jaringan distribusinya ada di beberapa daerah diantaranya Bandar Lampung, Bandung, Banjarmasin dan Batam. Adapun alasan peneliti mengambil riset di perusahaan ini karena peneliti melihat adanya permasalahan

serupa mengenai kinerja karyawan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan bagian SDM (Sumber Daya Manusia) diperoleh hasil bahwa permasalahan selama setahun terakhir ini tingkat penjualan karyawan tim *field force* mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya, hal ini kemungkinan disebabkan masa pandemi ini menurunkan tingkat daya beli konsumen dan akibat dari penjualan yang menurun secara otomatis berdampak pada menurunnya pula pemberian insentif kepada karyawan khususnya pada tim *field force*. Sedangkan saat peneliti melakukan crosscheck dengan beberapa karyawan *field force* juga diperoleh hasil bahwa alasan karyawan khususnya tim *field force* memilih untuk mengundurkan diri dari pekerjaannya adalah karena pemberian insentif yang dirasa “rendah” oleh karyawan tidak sebanding dengan tuntutan target kerja yang harus dicapai membuat banyak karyawan yang berpindah pekerjaan, jam kerja yang begitu padat setiap harinya serta tuntutan target kerja yang harus dipenuhi yang semakin bertambah setiap tahunnya. Pada permasalahan tersebut dapat diasumsikan bahwa rendahnya kinerja penjualan yang dimiliki oleh karyawan pada tim *field force* kemungkinan disebabkan oleh tidak adanya kepuasan kerja yang dirasakan seperti ketidakpuasan terhadap insentif yang diterima serta tingginya target kerja yang harus dicapai karyawan membuat karyawan mengalami stres kerja, hal ini juga dikemukakan oleh (Handoko, 2011) bahwa kompensasi, kepemimpinan dan lingkungan kerja, tingkat pendidikan dan pengalaman kerja dapat memengaruhi kinerja karyawan.

Mempertahankan sekaligus meningkatkan kinerja karyawan agar tetap baik merupakan pekerjaan yang sulit dilakukan oleh perusahaan jasa dan produk. Hal ini terjadi karena yang mereka jual adalah jasa/pelayanan sekaligus produk kepada pelanggan. Jika karyawan tidak merasa terpuaskan, dapat menandakan terjadinya penurunan kinerja karyawan. Kepuasan kerja karyawan semata-mata tidak hanya dilihat dari upah / gaji yang diterima karyawannya namun adanya sistem karir yang jelas, kompensasi yang sesuai, adanya hubungan yang baik antara rekan sekerja, sikap atasan yang selalu memotivasi, serta lingkungan kerja fisik yang kondusif akan membuat karyawan menjadi merasa aman dan nyaman dalam bekerja. Dampaknya adalah, karyawan akan bekerja dengan sebaik-baiknya dan selalu berusaha memberikan pelayanan terbaiknya kepada pelanggan, dalam hal ini apotek, toko

obat, dan rumah sakit (RS). Perlunya memperdalam riset mengenai kinerja dan kepuasan karyawan juga ditunjukkan masih adanya pro dan kontra terkait hasil penelitian pada kedua variabel ini, adapun beberapa riset penunjang yang menunjukkan bahwa kepuasan memengaruhi kinerja karyawan dibuktikan oleh (Vidianingtyas & Putri, 2014); (Hamdiyah et al., 2016); (Juniantara & Riana, 2015); (Fitrianto, 2020). Sedangkan penelitian yang menunjukkan tidak adanya korelasi antara kepuasan dan kinerja ditunjukkan oleh hasil penelitian (Adiyasa & Windayanti, 2019) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak memengaruhi kinerja karyawan seperti yang dikemukakan oleh (Stephen P Robbins & Judge, 2008) bahwa meskipun secara empiris banyak riset yang membuktikan bahwa perusahaan yang memiliki karyawan dengan kinerja tinggi umumnya memiliki karyawan yang puas pada pekerjaannya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini bersifat kuantitatif inferensial. Variabel kinerja karyawan ini diukur dengan menggunakan skala *Individual Working Performance (IWPQ)* yang didasarkan pada teori (Koopmans, 2014) terdiri dari tiga aspek yaitu *task performance* (Kinerja Tugas), *Contextual Performance* (Kinerja Kontekstual) dan *Counterproductive Work Behavior* (Perilaku Kerja Kontraproduktif) dengan total 18 aitem. Skala kepuasan kerja yang digunakan pada penelitian ini diambil dari skala *Job Satisfaction Survey (JSS)* dengan 36 item yang disusun oleh (Spector, 2014) yang memiliki sembilan aspek kepuasan kerja yaitu gaji, promosi, supervisi, tunjangan tambahan, penghargaan, prosedur dan peraturan kerja, rekan kerja, pekerjaan itu sendiri dan komunikasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan di PT ANUGRAH ARGON MEDICA yang berjumlah 100 anggota. Adapun karakteristik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah tim *field force* di PT ANUGRAH ARGON MEDICA yang berada di Semarang dan sekitarnya yaitu 91 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan *sample* yang didasarkan pada kriteria tertentu (Sugiyono, 2012)

Perhitungan Uji Daya diskriminasi aitem pada ketiga skala ini menggunakan teknik korelasi *product moment*. Aitem dinyatakan memiliki daya diskriminasi yang baik bila memiliki korelasi  $\geq 0,30$  (Azwar, 2011). Uji reliabilitas dalam penelitian menggunakan teknik *Alpha-Cronbach*, dan metode penelitian ini menggunakan korelasi *Spearman*. Korelasi *spearman* merupakan statistik nonparametrik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Uji daya diskriminasi aitem skala kinerja berkisar antara 0,374 – 0,580. Berdasarkan 18 aitem yang ada 2 aitem gugur dan 16 aitem valid. Nomor aitem yang gugur 13 dan 14. Koefisien reliabilitas dengan formulasi *Alpha Cronbach* sebesar 0,845. Karena nilai reliabilitas dari kinerja  $> 0,6$ , maka reliabilitas pada skala kinerja termasuk kategori sangat reliabel.

Uji daya diskriminasi aitem skala kepuasan kerja berkisar antara 0,391 – 0,777. Berdasarkan 36 aitem yang ada , 8 aitem gugur dan 28 aitem valid. Nomor aitem yang gugur 2, 3, 5, 13, 15, 20, 23, 32. Koefisien reliabilitas dengan formulasi *Alpha Cronbach* sebesar 0,928. Karena nilai reliabilitas dari kepuasan kerja  $> 0,6$ , maka reliabilitas pada skala kepuasa kerja termasuk kategori sangat reliabel.

Pada penelitian ini diperoleh hasil pada variabel kinerja nilai K-SZ sebesar 0,107 dengan signifikansi 0,011 ( $p < 5\%$ ) yang berarti distribusi data pada variabel kinerja bersifat tidak normal dan pada variabel kepuasan kerja nilai K-SZ sebesar 0,090 dengan signifikansi 0,065 ( $p > 5\%$ ) yang berarti distribusi data bersifat normal. Berdasarkan hasil uji linearitas penelitian ini diperoleh nilai  $F = 24,321$  dengan signifikansi = 0,000 ( $p > 5\%$ ) yang berarti hubungan antara dua variabel bersifat linear.

Adapun hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah “Ada hubungan positif antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan”, dengan demikian hopotesis tersebut diterima. Hal ditunjukkan dari nilai korelasi  $r_s = +0,410$  dengan signifikansi = 0,000 ( $p < 5\%$ ), artinya kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan karyawan field force maka

semakin tinggi pula kinerja yang ditunjukkannya, demikian pula sebaliknya.

Adapun besarnya sumbangan efektif yang diberikan variabel kepuasan kerja terhadap kinerjanya sebesar 21,5 % sedangkan sisanya 78,5 % dipengaruhi oleh faktor lainnya di luar fokus penelitian ini.

## **Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan dimana hal ini ditunjukkan dari nilai korelasi  $r_s = +0,410$  dengan signifikansi  $= 0,000$  ( $p < 5\%$ ). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang telah membuktikan bahwa kepuasan kerja memengaruhi kinerja karyawan secara langsung, seperti (Vermeeren et al., 2014); (Rose et al., 2009); (Aziri, 2011). (Bulgarella, 2005) juga mengemukakan bahwa karyawan yang merasa terpuaskan akan memiliki sumber emosional yang cukup untuk menunjukkan empati, pengertian, respek, dan perhatian kepada pelanggan. (S. P Robbins, 2005) menyatakan bahwa karyawan yang puas akan mampu meningkatkan kinerja. Karyawan yang puas akan menjadi lebih ramah, ceria, responsif. Karyawan yang puas memiliki kemungkinan kecil untuk mengundurkan diri. Kepuasan kerja karyawan semata-mata tidak hanya dilihat dari upah / gaji yang diterima karyawannya namun adanya sistem karir yang jelas, kompensasi yang sesuai, adanya hubungan yang baik antara rekan sekerja, sikap atasan yang selalu memotivasi, serta lingkungan kerja fisik yang kondusif akan membuat karyawan menjadi merasa aman dan nyaman dalam bekerja. Menurut hasil penelitian (Damayanti et al., 2018) juga menunjukkan bahwa ada pengaruh yang kuat antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan

Pada penelitian ini tingkat kepuasan kerja yang dimiliki karyawan *Field Force* adalah tinggi (67,03 %) artinya karyawan *field force* cenderung positif terhadap keseluruhan aspek pekerjaannya seperti : rekan kerja, gaji, karakteristik pekerjaan maupun atasan, hal ini ditunjukkan dengan nilai *mean empiris* = 106,30; *mean hipotetik* = 84 dan standar deviasi hipotetik = 18,67. Adapun sisanya sebanyak 32,97 % ( 30 orang ) memiliki tingkat kepuasan kerja sedang, sedangkan tingkat kinerja karyawan *field force* juga tergolong tinggi ( 85,71 %) yang artinya hasil kerja yang

dicapai oleh karyawan *field force* dalam melakukan tugas atau pekerjaannya secara kualitas maupun kuantitas tergolong sangat baik. Adapun tingkat kinerja karyawan *field force* yang tergolong tinggi ini terlihat dari banyaknya target kerja yang tercapai dibandingkan yang tidak tercapai, komitmen dan tanggung jawab terhadap pekerjaan, kemampuan kolaborasi dan *team work* yang baik antar karyawan. Selain itu variabel kepuasan kerja memberikan pengaruh terhadap kinerjanya sebesar 21,5 % artinya kepuasan seseorang dalam bekerja mempengaruhi kualitas pekerjaannya sebesar 21,5 % sedangkan sisanya 78,5 % dipengaruhi faktor lainnya seperti motivasi kerja, insentif, kondisi lingkungan kerja, gaya kepemimpinan, dukungan orang sekitar, komitmen organisasi, dan retensi sumber daya manusia.

Kinerja karyawan disini menurut (Landsberger et al., 1959) terlihat dari bagaimana penyelesaian pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan tersebut terhadap tugas yang dibebankan padanya dan hasil dari penyelesaian tugas ini akan memberikan reward yang bersifat ekstrinsik dan intrinsik, dimana *reward* ekstrinsik diberikan berupa gaji, promosi, status dan jaminan sedangkan *reward* intrinsik berbentuk aktualisasi diri, pengakuan, andil dalam pengambilan keputusan dll. Hubungan antara *reward* dengan kepuasan ini selanjutnya dimoderasi oleh persepsi karyawan atas *reward* yang adil, artinya ketika karyawan merasa bahwa *reward* yang diberikan tidak adil (tidak sebanding) dengan kinerja yang ditunjukkannya maka kepuasan akan cenderung lemah dan sebaliknya jika karyawan merasa bahwa *reward* yang diberikan sebanding (adil) dengan kinerja yang ditunjukkannya maka karyawan akan merasa puas. Menurut (Hasibuan, 2011) kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu. Kinerja karyawan tidak akan optimal apabila hanya mengandalkan mesin produksi tanpa memperhatikan aspek manusianya, dimana faktor manusia yang dapat mendorong kinerja karyawan adalah kepuasan kerja yang dirasakan karyawan.

Hasil penelitian ini juga menemukan bahwa tidak terdapat perbedaan kinerja antara karyawan pria dan wanita yang ditunjukkan dari  $\text{sig} = 0,365$  ( $p > 5\%$ ) namun sebaliknya terdapat perbedaan kepuasan kerja antara karyawan pria dan wanita yang ditunjukkan dari nilai  $\text{sig} = 0,011$  ( $p < 5\%$ ) dimana karyawan pria menunjukkan

kepuasan kerja yang lebih tinggi dibandingkan karyawan wanita khususnya di bagian *field force*. Selain itu hasil penelitian ini juga ditemukan bahwa tidak ada korelasi antara lama kerja dan penempatan kerja karyawan dengan tingkat kinerja dan kepuasan kerja yang dirasakan dengan sig. > 5%.

Adapun penelitian ini juga tidak terlepas dari kelemahan penelitian yaitu kurangnya kontrol dari peneliti dimana peneliti tidak melakukan pendampingan secara langsung kepada semua responden sehingga menyebabkan tidak semua responden dapat mengisi skala, penggunaan dua jenis metode pengumpulan data yang berbeda yaitu skala langsung dan skala dengan *google form* menyebabkan data sebaran menjadi tidak normal, pengisian skala oleh responden yang bersifat social desirability sehingga responden mengisi sesuai normatifnya.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh hasil ada hubungan positif antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan. Hal ditunjukkan dari nilai korelasi  $r_s = +0,410$  dengan signifikansi = 0,000 (  $p < 5\%$  ) artinya kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan artinya semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan karyawan *field force* maka semakin tinggi pula kinerja yang ditunjukkannya, sebaliknya semakin rendah kepuasan kerja yang dirasakan karyawan *field force* maka semakin rendah pula kinerja yang ditunjukkannya. Adapun besarnya sumbangan efektif yang diberikan variabel kepuasan kerja terhadap kinerjanya sebesar 21,5 % sedangkan sisanya 78,5 % dipengaruhi oleh faktor lainnya di luar fokus penelitian ini

### **Saran**

Bagi karyawan yang masih memiliki kinerja dan kepuasan kerja yang tergolong sedang diharapkan dapat lebih meningkatkan semangat kerja dengan aktif terlibat dalam kerja tim, aktif mengikuti pelatihan-pelatihan yang diadakan oleh perusahaan, *positive thinking* terhadap segala permasalahan yang terjadi dalam pekerjaan.

Bagi perusahaan dapat memfokuskan pada karyawan yang masih memiliki tingkat kinerja dan kepuasan kerja yang sedang, dengan cara : menyediakan lingkungan kerja yang baik seperti tempat kerja yang tenang, suhu ruangan yang sesuai dan nyaman, rutin dalam memberikan pelatihan kepada karyawan yang sifatnya memotivasi karyawan, memberikan fasilitas pendukung seperti handphone, kuota, kendaraan dsb, memberikan dukungan bila karyawan menyampaikan suatu ide untuk perusahaan agar mereka terus kreatif dan percaya diri mengungkapkan pendapatnya, memberikan tujuan dan target sesuai kemampuan, membuka jenjang karir selebar-lebarnya.

Bagi peneliti yang tertarik dengan topik sejenis dapat memperluas kajiannya dengan variabel lainnya seperti seperti motivasi kerja, insentif, kondisi lingkungan kerja, gaya kepemimpinan, dukungan orang sekitar, komitmen organisasi, dan retensi sumber daya manusia. Memperluas sampel penelitian pada perusahaan PT ANUGRAH ARGON MEDICA di tingkat pusat (Jakarta).

## DAFTAR RUJUKAN

- Adiyasa, N. I. W., & Windayanti, W. (2019). Pengaruh motivasi, kepuasan kerja, dan kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada PT. XYZ. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 2(1). <https://doi.org/10.36407/jmsab.v2i1.44>
- Aziri, B. (2011). Job satisfaction : A literature review. *Management Research and Practice*, 3(4), 77–86.
- Azwar, S. (2011). *Reliabilitas dan validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bulgarella, C. C. (2005). *Employee satisfaction & customer satisfaction: Is there a relationship? In White Paper*.
- Damayanti, R., Hanafi, A., & Cahyadi, A. (2018). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan (Studi kasus karyawan non medis RS Islam Siti Khadijah Palembang). *Jembatan*, 15(2). <https://doi.org/10.29259/jmbt.v15i2.6655>
- Dessler, G. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. In Pelatihan dan Pengembangan.
- Fitrianto, I. (2020). Pengaruh motivasi, disiplin dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bumi Rama Nusantara. *Jurnal Mirai Management*, 3(1).

- Hamdiyah, Haryono, A. T., & Fathoni, A. (2016). Peningkatan Kinerja karyawan melalui kompensasi, lingkungan kerja dan gaya kepemimpinan di Swalayan Banyumanik Semarang. *Journal of Management*, 02(02).
- Handoko, T. H. (2011). *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*. Pengantar Manajemen.
- Hasibuan, M. S. P. (2011). *Manajemen sumber daya manusia*. Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara.
- Juniantara, I. W., & Riana, I. G. (2015). Pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan koperasi di Denpasar. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 09(4).
- Koopmans, L. (2014). *Measuring individual work performance*. In *Measuring Individual Work Performance*.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., De Vet, H. C. W., & Van Der Beek, A. J. (2014). Construct validity of the individual work performance questionnaire. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 56(3). <https://doi.org/10.1097/JOM.000000000000113>
- Landsberger, H. A., Herzberg, F., Mausner, B., Peterson, R. O., & Capwell, D. F. (1959). Job attitudes: Review of research and opinion. *Industrial and Labor Relations Review*, 12(2). <https://doi.org/10.2307/2520194>
- Robbins, S. P. (2005). *Principles of organizational behavior*. International, Prentice Hall.
- Robbins, Stephen P, & Judge, T. A. (2008). *Perilaku organisasi Jilid II*. Salemba Empat.
- Rose, R. C., Kumar, N., & Pak, O. G. (2009). The effect of organizational learning on organizational commitment, job satisfaction and work performance. *Journal of Applied Business Research*, 25(6). <https://doi.org/10.19030/jabr.v25i6.995>
- Spector, P. (2014). Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences. <https://doi.org/10.4135/9781452231549>
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Vermeeren, B., Kuipers, B., & Steijn, B. (2014). Does leadership style make a difference? linking HRM, job satisfaction, and organizational performance. *Review of Public Personnel Administration*, 34(2).

Vidianingtyas, R. N., & Putri, W. H. (2014). Pengaruh kompensasi, kepuasan kerja, motivasi kerja dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada perusahaan jasa catering di daerah istimewa yogyakarta. *Efektif Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 5(1).