



**HUBUNGAN INTENSITAS KOMUNIKASI ANTARA PIMPINAN DAN BAWAHAN
DAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN KERJA
KARYAWAN CARNIVOR SKYBAR & GRILL**

SKRIPSI

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan
Pendidikan Strata 1**

**Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun :

Nama : Haryo Prasetyo

NIM : 14030110130105

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2017

ABSTRAK

Hubungan Intensitas Komunikasi Antara Pimpinan Dan Bawahan Dan Motivasi Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Kerja

Permasalahan yang terjadi pada Carnivor Skybar & Grill adalah adanya ketidakpuasan karyawan dalam bekerja yang terindikasi dari banyaknya jumlah karyawan yang mengundurkan diri akibat kondisi tersebut. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan intensitas komunikasi antara pimpinan dan bawahan dan motivasi kerja karyawan terhadap kepuasan kerja Carnivor Skybar & Grill.

Penelitian ini merupakan tipe penelitian menggunakan studi kasus instrumental tunggal dengan sampel 57 orang karyawan Carnivor Skybar & Grill yang diambil menggunakan teknik sensus sampling. Sedangkan, analisis data dilakukan dengan uji korelasi. Hasil uji hipotesis menunjukkan hipotesis pertama yang berbunyi “Ada hubungan positif antara intensitas komunikasi antara pimpinan dan bawahan terhadap kepuasan kerja karyawan Carnivor Skybar & Grill” diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis diterima, yang berarti semakin sering intensitas komunikasi antara pimpinan dan bawahan akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan Carnivor Skybar & Grill. Hipotesis kedua yang berbunyi “Ada hubungan positif antara motivasi kerja karyawan terhadap kepuasan kerja karyawan Carnivor Skybar & Grill” diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis diterima, yang berarti semakin tinggi motivasi kerja karyawan akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan Carnivor Skybar & Grill.

Kata kunci: intensitas komunikasi, motivasi kerja, kepuasan kerja

ABSTRACT

Relationship Intensity Communication Between Leaders And Subordinates And Employee Motivation Against Job Satisfaction

The problems that occur in Carnivor Skybar & Grill is the dissatisfaction of employees in the work indicated by the number of employees who resigned due to the condition. This study aims to analyze the relationship of communication intensity between the leadership and subordinates and employee motivation to job satisfaction Carnivor Skybar & Grill.

This study is a type of study using a single instrumental case study with a sample of 57 employees Carnivor Skybar & Grill taken using the sampling census technique. Meanwhile, data analysis is done by correlation test. Hypothesis test results show the first hypothesis that reads "There is a positive relationship between the intensity of communication between the leadership and subordinates to employee satisfaction Carnivor Skybar & Grill" received. The results showed that the hypothesis is accepted, which means more frequent communication intensity between leadership and subordinates will increase employee satisfaction Carnivor Skybar & Grill. The second hypothesis that reads "There is a positive relationship between employee motivation to employee satisfaction Carnivor Skybar & Grill" is accepted. The results showed that the hypothesis is accepted, which means that higher employee motivation will increase employee work satisfaction Carnivor Skybar & Grill.

Keywords: communication intensity, work motivation, job satisfaction

PENDAHULUAN

Saat ini gaya hidup masyarakat sudah banyak mengalami perubahan, seperti memiliki pola hidup yang lebih sering menghabiskan waktu untuk makan di luar rumah. Gaya hidup makan diluar ini tidak hanya sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan biologis melainkan digunakan juga sebagai sarana bersosialisasi, maupun membicarakan persoalan bisnis (Multanto,

2013). Perubahan hidup masyarakat yang senang di luar rumah menimbulkan dampak pada pertumbuhan bisnis makanan dan minuman berkembang pesat. Pertumbuhan bisnis makanan dan minuman dicatat sebagai pertumbuhan yang tinggi di berbagai belahan dunia. Pertumbuhan bisnis makanan dibuktikan dengan banyaknya bermunculan restoran atau kafe baru di Indonesia (Nonto, Mei

2006). Fenomena ini juga terjadi di Semarang akhir-akhir ini.

Menu makanan barat saat ini sedang berkembang dan digemari, termasuk salah satunya di Semarang. Banyak resto yang menyediakan berbagai macam makanan barat di Indonesia, salah satunya adalah Carnivor. Carnivor merupakan merk franchise yang membuka cabangnya di Semarang dengan konsep Skybar dengan nama Carnivor Skybar & Grill. Resto yang berada di daerah Sultan Agung ini sangat terkenal akan cita rasa steaknya yang empuk dan gurih. Steak merupakan salah satu makanan barat yang sangat disukai oleh masyarakat di Indonesia. Adapun daging sapi yang digunakan adalah jenis Australia Prime Beef, US Angus Beef, dan Wagyu Beef. Carnivor Skybar & Grill berdiri sejak Desember 2015.

Dengan berbagai keunggulannya, Carnivor Skybar & Grill memiliki permasalahan yaitu tingginya ketidakpuasan karyawan yang dapat dilihat dari angka turnover yang cukup tinggi. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, ketidakpuasan karyawan ini dapat diketahui dari banyaknya ketegangan yang terjadi dalam Carnivor Skybar & Grill, ketegangan tersebut antara lain adalah perselisihan pendapat antara staf kitchen dengan karyawan bagian service, permasalahan ketegangan antara manajer

restoran dengan semua karyawan dan juga adanya perbedaan pendapat antara owner dengan karyawan yang menyebabkan iklim kerja menjadi tidak kondusif. Dampak dari hal ini adalah tingginya tingkat karyawan yang keluar kerja sebagai akibat dari tidak tahannya karyawan dengan kondisi kerja Carnivor Skybar & Grill. Hal ini juga berdampak pada tidak tercapainya target penjualan yang ditetapkan oleh Carnivor Skybar & Grill.

Berdasarkan hasil wawancara diduga permasalahan ketidakpuasan karyawan ini dipicu dari kurang berjalannya komunikasi yang dilakukan oleh karyawan, manajer maupun owner dari Carnivor Skybar & Grill. Pemilik sering menginginkan turut campur dalam permasalahan-permasalahan di kitchen maupun service yang tidak diketahuinya dan tidak dapat mengkomunikasikan maksud serta tujuannya kepada karyawan lainnya. Manajer restoran jarang berkomunikasi secara individual dengan karyawan lainnya, dan jika ada permasalahan jarang turut campur secara langsung, namun lebih sering memarahi karyawan yang memiliki inisiatif menyelesaikan permasalahan tersebut. Kondisi dimana komunikasi dalam organisasi yang tidak berjalan ini diduga menyebabkan karyawan tidak termotivasi

dalam bekerja dan menyebabkan ketidakpuasan.

KERANGKA TEORITIS

Intensitas Komunikasi

Dalam berkomunikasi, segala sesuatu yang akan disampaikan oleh seorang individu atau kelompok kepada orang lain memiliki maksud dan tujuan yang berbeda-beda. Oleh karena itu, komunikasi yang dilakukan memiliki taraf kedalaman yang berbeda-beda. Menurut John Powell yang dikutip oleh Djamarah (2014:11-12) menyebutkan ada lima taraf dalam komunikasi, yaitu:

1. Taraf basa-basi

Yakni taraf komunikasi yang paling dangkal dan terjadi dalam waktu yang sangat singkat. Biasanya terjadi pada dua orang yang bertemu secara kebetulan. Kemudian antara individu yang satu dengan individu yang lain sebagai lawan bicaranya tidak membuka diri untuk lebih jauh dalam membicarakan suatu hal.

2. Taraf membicarakan orang lain

Pada tahap ini antara dua orang yang berkomunikasi belum memiliki kemauan untuk saling membuka diri, karena mereka hanya membicarakan orang lain dan sekedar bertukar informasi.

3. Taraf menyatakan gagasan

Pada taraf ini kedua belah pihak sudah mau membuka diri namun masih menjaga jarak dan saling berhati-hati. Pada tahap ini seorang individu berusaha untuk membuat lawan bicaranya senang.

4. Taraf mengungkapkan isi hati

Pada tahap ini masih ada hal-hal yang mengganjal karena masih belum bisa saling percaya sepenuhnya antara satu sama lain.

5. Taraf hubungan puncak

Pada taraf ini ditandai dengan adanya kejujuran antara satu sama lain, kemudian keterbukaan antar pihak, saling pengertian dan saling percaya satu sama lain.

Jadi dari beberapa taraf komunikasi yang telah diuraikan di atas dapat disimpulkan bahwa intensitas komunikasi bisa terjadi pada taraf hubungan puncak dengan ditandai adanya kejujuran, keterbukaan dan saling percaya antara kedua pihak.

Sebagaimana yang dinyatakan oleh Devito (2009:6) menyatakan bahwa Intensitas komunikasi adalah tingkat kedalaman dan keluasan pesan yang terjadi saat berkomunikasi dengan orang. Intensitas komunikasi yang terjadi secara mendalam ditandai dengan adanya kejujuran, keterbukaan dan saling percaya yang dapat memunculkan suatu respon dalam bentuk perilaku atau tindakan.

Kemudian Gunarsa (2004:21) menyatakan bahwa Intensitas komunikasi ialah: Dapat diukur dari apa-apa dan siapa yang dibicarakan, pikiran, perasaan, objek tertentu, orang lain atau dirinya sendiri.

KEPUASAN KERJA

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang baik yang tidak menyenangkan terhadap pekerjaannya. Perasaan senang karyawan akan nampak pada sikap positifnya terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya. Seperti yang dinyatakan oleh Locke (Luthans, 2006:126), kepuasan kerja adalah suatu keadaan emosi yang menyenangkan atau positif sebagai akibat dari pengalaman atau penilaian kerja seseorang. Lebih lanjut dikatakan bahwa kepuasan kerja dari persepsi tentang bagaimana baiknya pekerjaan memberikan sesuatu yang berarti.

Hal itu juga dinyatakan oleh Handoko (2008:193), bahwa kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana karyawan memandang pekerjaan mereka. Perasaan ketidakpuasan kerja karyawan muncul pada saat harapan-harapan mereka tidak terpenuhi. Secara formal, kepuasan kerja adalah tingkat perusahaan seseorang terhadap pekerjaannya.

Wood, Wallace, and Zeffane (2001:113) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai

berikut :”*job satisfaction is the degree to which individual feel positively about their job. As concept, job satisfaction also indicated the degree to which the expectation in someone’s psychological contract are fulfilled*”. Artinya, kepuasan kerja adalah tingkatan perasaan positif yang dimiliki individu terhadap pekerjaan mereka. Artinya, kepuasan kerja juga menunjukkan tingkat terpenuhi harapan-harapan individu secara psikologi.

MOTIVASI KERJA

Menurut Malthis dan Jackson (2006:132) motivasi merupakan hasrat didalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut melakukan tindakan. Sedangkan Rivai (2008:71) berpendapat bahwa motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Motivasi adalah kesediaan melakukan usaha tingkat tinggi guna mencapai sasaran organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan usaha tersebut memuaskan kebutuhan sejumlah individu (Robbins dan Mary, 2005:66). Motivasi merupakan faktor psikologis yang menunjukkan minat individu terhadap pekerjaan, rasa puas dan ikut bertanggung jawab terhadap aktivitas atau pekerjaan yang dilakukan (Masrukhin dan Waridin, 2004:3). Sedangkan Hasibuan (2007:85) berpendapat bahwa motivasi adalah hal

yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Motivasi merupakan sesuatu yang membuat bertindak atau berperilaku dalam cara-cara tertentu (Armstrong, 2007:136).

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian ini adalah eksplanatori, yaitu penelitian penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel penelitian dengan pengujian hipotesa, yaitu variable independen (X) dan variable dependen (Y). Dalam penelitian ini terdapat dua variable independen, yakni intensitas komunikasi (X1) dan motivasi (X2) Sedangkan variabel dependen dari penelitian ini adalah kepuasan kerja.

POPULASI DAN PENGAMBILAN SAMPEL

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Carnivor Skybar & Grill yang berjumlah 57 orang. Karena populasi hanya berjumlah 57 orang, maka digunakan teknik pengambilan sampel menggunakan *total sampling* yang melibatkan seluruh populasi sebagai anggota sampel.

SUMBER DATA

Subyek dari data primer dalam penelitian ini adalah responden dimana peneliti bisa

memperoleh data secara langsung dari sumbernya. Sedangkan subyek dari data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumentasi maupun studi kepustakaan, buku dimana peneliti bisa memperoleh data secara tidak langsung dari sumbernya.

INSTRUMEN PENELITIAN DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan membagikan kuesioner. Kuesioner terdiri dari 15 butir pertanyaan mengenai Intensitas komunikasi pimpinan dan bawahan (X1), 10 pertanyaan mengenai Motivasi kerja (X2), dan 20 butir pertanyaan mengenai Kepuasan kerja (Y). Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan pertanyaan terbuka dan tertutup.

IDENTIFIKASI VARIABEL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

Penelitian ini terdiri dari dua variabel independen dan satu variabel dependen. Yang termasuk sebagai variabel independen adalah intensitas komunikasi pimpinan dan bawahan (X1) dan motivasi kerja karyawan (X2). Sedangkan variabel dependen dari penelitian ini adalah kepuasan kerja (Y).

Hipotesis dari penelitian ini adalah :

1, Ha : Terdapat hubungan intensitas komunikasi antara pimpinan dan bawahan dan motivasi kerja karyawan terhadap kepuasan kerja Carnivor Skybar & Grill.

2. Ho : Tidak terdapat hubungan intensitas komunikasi antara pimpinan dan bawahan dan motivasi kerja karyawan terhadap kepuasan kerja Carnivor Skybar & Grill.

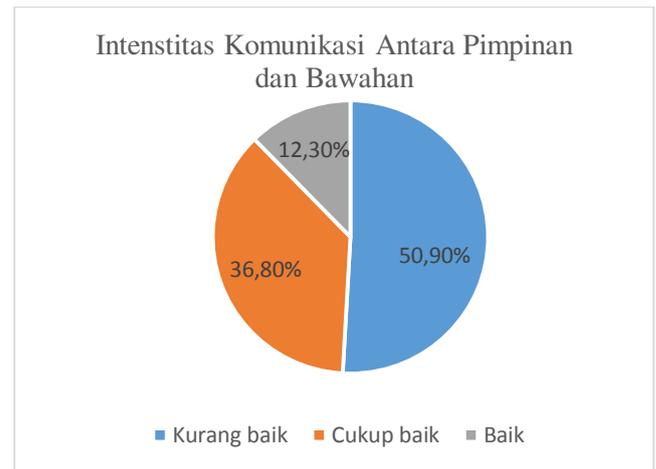
METODE ANALISIS DATA

Pengujian hipotesis penelitian ini menggunakan uji korelasi product moment yaitu uji statistik non parametrik yang digunakan untuk menguji sejauh mana hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dalam suatu penelitian yang berdata ordinal. Kemudian dilakukan penghitungan data secara manual.

KARAKTERISTIK RESPONDEN

Dari penelitian terhadap 57 responden yang merupakan karyawan Carnivor Skybar & Grill.

Berdasarkan penelitian diperoleh hasil dari variabel intensitas komunikasi antara pimpinan dan bawahan adalah sebagai berikut :



Menunjukkan bahwa intensitas komunikasi antara pimpinan dan bawahan kurang baik dikarenakan beberapa faktor antara lain frekuensi komunikasi, durasi berkomunikasi, perhatian yang diberikan, keteraturan dalam berkomunikasi, tingkat keluasan pesan, dan tingkat kedalaman pesan selama proses komunikasi berlangsung.

Sedangkan variabel motivasi kerja adalah sebagai berikut :



Berdasarkan dari data tersebut ditunjukkan bahwa motivasi kerja karyawan kurang baik, hal ini dipengaruhi

beberapa faktor seperti cara interaksi, kemampuan menjadi pendengar yang aktif, penyusunan tujuan yang menantang, pendekatan penyelesaian masalah dan tujuan yang berfokus pada perilaku bukan pada pribadi, dan informasi yang menggunakan teknik penguatan.

Dan untuk variabel kepuasan kerja diperoleh hasil penelitian sebagai berikut :



Dapat dilihat berdasarkan hasil penelitian menunjukkan kepuasan kerja karyawan kurang baik, beberapa indikator yang mempengaruhi antara lain jenis pekerjaan itu sendiri, upah atau gaji, promosi kenaikan jabatan, supervisi, kelompok kerja, dan kondisi lingkungan kerja.

PEMBAHASAN

Intensitas Komunikasi Antara Pimpinan dan Bawahan

Pada hipotesis pertama yang berbunyi “Ada hubungan positif intensitas komunikasi antara pimpinan dan bawahan

terhadap kepuasan kerja karyawan Carnivor Skybar & Grill”, terbukti dengan hasil uji korelasi ditemukan adanya hubungan yang kuat antara kedua variabel yaitu dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,743 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Koefisien korelasi yang positif juga menunjukkan bahwa semakin tinggi intensitas komunikasi antara pimpinan dan bawahan Carnivor Skybar & Grill maka kepuasan kerja karyawan Carnivor Skybar & Grill akan semakin tinggi. Koefisien korelasi variabel intensitas komunikasi antara pimpinan dan bawahan (X_1) sebesar 0,749 menunjukkan bahwa korelasi variabel intensitas komunikasi antara pimpinan dan bawahan (X_1) adalah korelasi kuat dan searah.

MOTIVASI KERJA

Pada hipotesis kedua yang berbunyi “Ada hubungan positif antara motivasi kerja karyawan terhadap kepuasan kerja karyawan Carnivor Skybar & Grill”, terbukti dengan hasil uji korelasi ditemukan adanya hubungan yang sangat kuat antara kedua variabel yaitu dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,743 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Koefisien korelasi variabel motivasi kerja (X_2) sebesar 0,743 menunjukkan bahwa korelasi variabel motivasi kerja (X_2) adalah korelasi sangat

kuat dan searah. Secara umum tingkat kepuasan kerja karyawan Carnivor Skybar & Grill sangat berhubungan dengan motivasi kerja.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pada hipotesis pertama yang berbunyi “Ada hubungan positif antara intensitas komunikasi antara pimpinan dan bawahan terhadap kepuasan kerja karyawan Carnivor Skybar & Grill”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis diterima, yang berarti semakin sering intensitas komunikasi antara pimpinan dan bawahan akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan Carnivor Skybar & Grill.
2. Pada hipotesis kedua yang berbunyi “Ada hubungan positif antara motivasi kerja karyawan terhadap kepuasan kerja karyawan Carnivor Skybar & Grill”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis diterima, yang berarti semakin tinggi motivasi kerja karyawan akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan Carnivor Skybar & Grill.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disampaikan beberapa saran yang berguna bagi perusahaan:

1. Berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner dan melihat persepsi pada indikator penelitian, pimpinan Carnivor Skybar & Grill sebaiknya dapat meningkatkan intensitas komunikasinya. Hal ini disebabkan karena komunikasi interpersonal antara pimpinan dan bawahan akan selalu menimbulkan saling pengertian atau saling mempengaruhi antara seseorang dengan orang lain sehingga akan meningkatkan kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil penelitian, pimpinan Carnivor Skybar & Grill sebaiknya dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan dengan cara menjadi pendengar yang baik bagi karyawan, mampu memberikan umpan balik sehingga komunikasi dapat berjalan dua arah, serta dapat memberikan informasi yang menguatkan kepada karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, Michael. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia: A Handbook Of Human Resource Management*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- As'ad, Moh. (2004). *Psikologi Industri, Seri Umum Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Liberty.

- Denzin, NK dan Lincoln, YS. (1994). *Introduction: Entering the field of qualitative research*. NK Denzin and YS Lincoln (Eds.) *Handbook of Qualitative Research* (pp. 1-17). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Devito, Joseph. (2009). *Komunikasi Antar Manusia*. Pamulang-Tangerang Selatan: Karisma.
- Djamarah Syaiful Bahri. (2014). *Psikologi*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Effendy, Onong Uchjana. (2013). *Ilmu Komunikasi*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Ferdinand, Augusty. (2006). *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi 2. BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi 5. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Guba, E.G. (1990). *The Paradigm Dialog*. Newbury Park, CA: Sage.
- Gunarsa, Y. S. D. & Gunarsa, S. D. (2004). *Psikologi untuk Keluarga*. Cetakan 1. BPK Gunung Mulia. Jakarta.
- Handayani. (2014). Hubungan Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Komunikasi* Vol. 2 No. 4.
- Handoko, T. Hani. (2008). *Manajemen*. BPF E. Yogyakarta.
- Hariandja, Marihot Tua Efendi. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Hasibuan, Malayu. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Lawang, Robert M.Z. (2004). *Kapita Sosial Dalam Perspektif Sosiologi: Suatu Pengantar*. Depok, FISIP UI Press.
- Luthans, Fred. (2006). *Perilaku Organisasi*. (Alih Bahasa V.A Yuwono, dkk). Edisi Bahasa Indonesia. Andi. Yogyakarta.
- Malthis, R.L dan Jackson. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat. Jakarta.
- Masrukhin dan Waridin. (2004). Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai. *EKOBIS*. Vol 7. No 2. Hal: 197-209.
- Multanto, Yessie. (2013). Studi Deskriptif Mengenai Pengaruh Strategi Produk Terhadap Minat Beli Kembali di Kopitiam Oey Surabaya. *Jurnal Administrasi dan Bisnis* Vol 5, No. 3.
- Nonto, A. W. (2006). You are what you invest. *Majalah Pengusaha*, Mei, 2006. edisi 60.
- Nor, Fendi Tahjudin. (2013). Hubungan Kepuasan Komunikasi dengan Motivasi Kerja Karyawan di PT. Srikandi Plastik Sidoarjo. *Jurnal E-Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Kristen Petra*, Surabaya Vol. 1 No.1.
- Pace, R. Wayne dan Don. F. Faules. (2010). *Komunikasi Organisasi*. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya
- Rivai, Veithzal. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. PT Rajagrafindo Persada. Jakarta.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. (2008). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, Stephen P dan Mary Coulter. (2005). *Manajemen*. Jakarta : Gramedia.
- Salim, Agus. (2001). *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Siagian, Sondang P. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV Alfabeta.
- Wood, Jack, Joseph Wallace dan Rachid M. Zeffane. (2001). *Organizational Behaviour : A Global Perspect*. Australia : John Wiley & Sons.