

## Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai pada Bank Sumsel Babel Kantor Pusat

Lina Dameria Siregar<sup>a</sup>, Badia Perizade<sup>b</sup>, Supardi A. Bakri<sup>c</sup>.

<sup>a</sup> Universitas Sriwijaya, Fakultas Ekonomi, Manajemen Sumber Daya Manusia. Indonesia. Email: linadameria@gmail.com

<sup>b</sup> Universitas Sriwijaya, Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen. Indonesia.

<sup>c</sup> Universitas Sriwijaya, Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen. Indonesia.

---

### ABSTRAK

**Tujuan penelitian** – Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai pada Bank Sumsel Babel Kantor Pusat, baik secara parsial maupun secara simultan, serta untuk mengetahui variabel mana yang paling dominan mempengaruhi kinerja pegawai.

**Desain/Methodologi/Pendekatan** – Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *stratified random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 199 responden dari total populasi 397. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah regresi linier ganda. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang dirancang dengan tujuan untuk menganalisis hubungan antar variabel (korelasional).

**Temuan** – Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai baik secara parsial dan simultan. Kepuasan kerja memiliki pengaruh dominan terhadap kinerja pegawai.

**Keterbatasan penelitian** – Penelitian ini menggunakan variabel motivasi dan kepuasan kerja. Penelitian selanjutnya disarankan agar menambahkan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam uji penelitian ini seperti kepemimpinan, kompensasi, konflik, kekuasaan, struktur organisasi, desain pekerjaan, desain organisasi, dan karir.

**Originality/value** – Penelitian ini menggunakan data independen berupa kinerja yang berbeda dengan penelitian lainnya, yaitu fenomena penurunan kinerja pegawai yang berdampak pada penurunan kinerja operasional perusahaan.

**Keywords** : *Kepuasan Kerja, Motivasi, Kinerja Pegawai*

---

### PENDAHULUAN

Pekerjaan yang dilakukan pada dunia perbankan merupakan salah satu pekerjaan atau aktivitas yang selalu dilakukan secara berulang. Karyawan dihadapkan pada rutinitas yang sama dari hari ke hari. Pada kondisi pekerjaan seperti ini karyawan sangat rentan terhadap kejenuhan (menurunnya motivasi) yang menyebabkan tidak adanya kepuasan dalam bekerja dan menurunnya kinerja. Motivasi menjadi bagian yang sangat penting yang mendasari individu atau seseorang dalam melakukan sesuatu atau mencapai tujuan tertentu yang diinginkan. Perusahaan-perusahaan modern dewasa ini perlu menciptakan suatu kondisi yang kondusif yang dapat membuat pegawai merasa nyaman, terpenuhi kebutuhannya, sehingga diharapkan motivasi mereka juga tetap terjaga untuk bersama-sama mencapai visi dan misi perusahaan.

Selain itu, hal yang harus menjadi perhatian utama perusahaan adalah kepuasan kerja para pegawainya, karena pegawai yang dalam bekerja mereka tidak merasakan kenyamanan, kurang dihargai, tidak bisa mengembangkan segala potensi yang mereka miliki, maka secara otomatis pegawai tidak dapat fokus dan berkonsentrasi secara penuh terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja pegawai berhubungan erat dengan kinerja pegawai. Seseorang yang puas dalam pekerjaannya akan memiliki motivasi, komitmen pada organisasi dan partisipasi kerja yang

tinggi sehingga akan terus memperbaiki kinerja mereka dan berkaitan dengan sikap pekerja atas pekerjaannya (Sinambela, 2016).

Bank Sumsel Babel yang memiliki jaringan kerja dengan total 24 Kantor Cabang, 45 Kantor Cabang Pembantu, 95 Kantor Kas, 49 *Payment Point*, 4 Kantor Cabang Syariah, 6 Kantor Cabang Pembantu Syariah dan 5 Kantor Kas Syariah. Berdasarkan data-data diperoleh beberapa fenomena sebagai berikut: terjadi kenaikan absensi pegawai dan meningkatnya jumlah *turn over* pegawai, adanya ketidakpuasan pegawai yang terjadi disebabkan karena turunnya penghasilan mereka, dan terdapat fenomena penurunan kinerja pegawai yang berdampak pada penurunan kinerja operasional Bank Sumsel Babel selama 5 (lima) tahun terakhir (*Annual Report* Bank Sumsel Babel Tahun, 2016).

Kondisi-kondisi tersebut bila tidak disikapi dan dikelola dengan baik oleh Manajemen Bank Sumsel Babel, akan dapat menjadi bumerang yang bisa merugikan perusahaan. Sebab sebagai ujung tombak perusahaan, pegawai adalah aset perusahaan di mata konsumen (nasabah), baik pegawai yang bekerja sebagai *frontliners* ataupun pegawai yang bekerja pada bagian *back office*. Dari kondisi-kondisi di atas menunjukkan bahwa masalah yang dihadapi Bank Sumsel Babel Kantor Pusat adalah bagaimana cara meningkatkan motivasi dan kepuasan pegawai agar kinerja mereka meningkat dan target perusahaan tercapai kembali.

## **KAJIAN PUSTAKA/LITERATURE REVIEW**

### **Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja adalah sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya (Robbins, 2013). Pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan kerja, atasan, peraturan dan kebijakan organisasi, standar kinerja, kondisi kerja dan sebagainya. Kepuasan kerja pegawai dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya adalah teori kepuasan kerja yang dikemukakan oleh Frederick Herzberg (Luthans, 2011). Menurut teori dua faktor yang dikembangkan oleh Frederick Herzberg ini, kepuasan kerja pegawai bukanlah bergantung pada pemenuhan kebutuhan saja, melainkan juga bergantung pada persepsi kelompok pekerja tentang kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja melalui dimensi yang terpisah.

**Tabel 1: Sumber Kepuasan Kerja dan Ketidakpuasan Kerja**

| No | Faktor yang Cenderung Menyebabkan Ketidakpuasan | Faktor yang Cenderung Menyebabkan Kepuasan |
|----|---|--|
| 1  | Kebijakan dan administrasi perusahaan           | Prestasi                                   |
| 2  | Supervisi                                       | Pengakuan                                  |
| 3  | Berhubungan dengan supervisor                   | Bekerja sendiri                            |
| 4  | Kondisi kerja, upah                             | Tanggung jawab                             |
| 5  | Hubungan dengan kelompok sebaya, dan bawahan    | Kemajuan                                   |
| 6  | Status, keamanan                                | Pertumbuhan                                |

Sumber : Sinambela (2016)

### **Motivasi**

Motivasi merupakan kekuatan yang mendorong seseorang karyawan yang menimbulkan dan mengarahkan perilaku (Gibson, 2008). Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan (Hasibuan, 2012). Menurut Mangkunegara (2011) motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan.

### **Kinerja**

Menurut Mangkunegara (2011), kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan hasil yang diinginkan dari

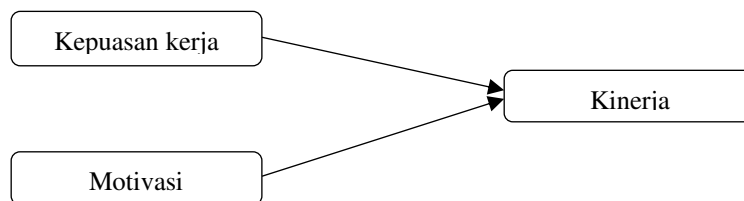
perilaku (Ivancevich, 2008). Sementara menurut Wibowo (2010), kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung.

Hasil penelitian terdahulu menyatakan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Koperasi di Denpasar (Juniantara & Riana, 2015). Implikasi dari penelitian ini adalah teori dua faktor juga memiliki keterbatasan lain yaitu variabel situasional. Lut (2012) juga menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja pada sektor perdagangan di Romanian Barat.

### **Kerangka konseptual**

Kerangka konseptual penelitian ini berdasarkan apa yang mempengaruhi kinerja pegawai baik secara simultan maupun dominan, diantaranya melalui faktor kepuasan kerja ( $X_1$ ) dan faktor motivasi ( $X_2$ ). Pemikiran tersebut digambarkan oleh kerangka konseptual seperti berikut :

**Gambar 1. Kerangka konseptual**



### **Hipotesis penelitian**

Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

- H<sub>1</sub> = Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Bank Sumsel Babel
- H<sub>2</sub> = Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Bank Sumsel Babel
- H<sub>3</sub> = Kepuasan kerja dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Bank Sumsel Babel
- H<sub>4</sub> = Kepuasan kerja berpengaruh dominan terhadap kinerja pegawai Bank Sumsel Babel

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dirancang dengan tujuan untuk menganalisis hubungan antar variabel (korelasional) yaitu penelitian yang dilakukan dengan maksud menganalisis hubungan antar variabel sebagaimana diungkapkan dalam hipotesis.

#### **Desain dan sampel**

Dalam penelitian ini, populasi yang diteliti adalah jumlah seluruh pegawai tetap Bank Sumsel Babel di Kantor Pusat yang terdiri dari 12 Divisi dan 8 Satuan. Dalam penelitian ini digunakan Rumus Slovin yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel yaitu 199 sampel dari jumlah populasi 397.

#### **Metode pengumpulan data**

Penelitian dilakukan dengan melakukan pengumpulan data melalui pembagian kuesioner dan untuk menentukan nilai skor digunakan skala *likert*. Daftar kuesioner kemudian disebar ke bagian yang telah ditetapkan. Setiap kuesioner memiliki lima jawaban dengan nilai skor yang berbeda untuk setiap pertanyaan.

#### **Instrumen dan teknik analisis**

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear ganda, karena variabel bebasnya lebih dari satu. Analisa ini bertujuan untuk mengetahui ada atau

tidaknya suatu hubungan antara variabel  $X_1$  (kepuasan kerja), variabel  $X_2$  (motivasi) serta variabel  $Y$  (kinerja). Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program SPSS.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Berdasarkan hasil pengolahan data responden dalam penelitian ini yaitu pegawai Bank Sumsel Babel Kantor Pusat yang berjumlah 199 karyawan. Responden ini adalah pegawai Bank Sumsel Babel Kantor Pusat yang tersebar pada 12 Divisi dan 8 Satuan. Sehingga didapatkan data profil responden sebagai berikut:

**Tabel 2: Profil Responden**

| Variabel           | Kategori                  | Jumlah      | Persentase (%) |
|--------------------|---------------------------|-------------|----------------|
| Jenis kelamin      | Laki-laki                 | 85          | 42.71%         |
|                    | Perempuan                 | 114         | 57.28%         |
|                    | <b>Total</b>              | <b>199</b>  | <b>100%</b>    |
| Tingkat pendidikan | SMA                       | 0           | 0%             |
|                    | Diploma                   | 31          | 15.57%         |
|                    | Sarjana                   | 160         | 80.40%         |
|                    | Pasca Sarjana             | 8           | 4.02%          |
|                    | <b>Total</b>              | <b>199</b>  | <b>100%</b>    |
| Masa kerja         | 2-3 tahun                 | 21          | 10,55%         |
|                    | 4-5 tahun                 | 30          | 15,07%         |
|                    | 6-10 tahun                | 91          | 45,72%         |
|                    | >10 tahun                 | 57          | 28,64%         |
|                    | <b>Total</b>              | <b>199</b>  | <b>100%</b>    |
| Gaji pokok         | Rp2.900.000 - Rp3.900.000 | 39          | 19.59%         |
|                    | Rp4.000.000 - Rp4.900.000 | 54          | 27.13%         |
|                    | Rp5.000.000 - Rp5.900.000 | 40          | 20.10%         |
|                    | Rp6.000.000 - Rp7.000.000 | 39          | 19.59%         |
|                    | > Rp7.000.000             | 27          | 13.56%         |
| <b>Total</b>       | <b>199</b>                | <b>100%</b> |                |

Sumber : *data output* SPSS, 2018

### Pembahasan

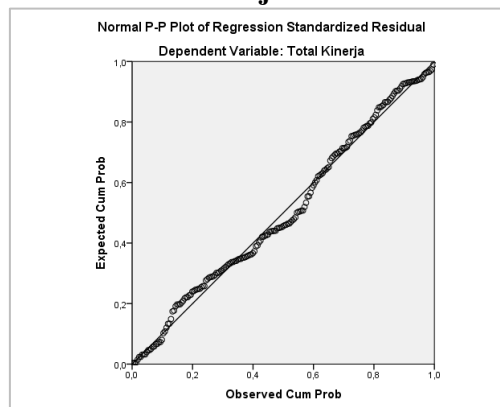
Berdasarkan data responden, lebih dari setengah responden adalah berjenis kelamin perempuan yaitu 57,28%. Sebagian besar responden yaitu 80,40% memiliki tingkat pendidikan Sarjana (S1). Dari variabel masa kerja paling banyak didominasi oleh 45,72% responden yaitu responden dengan masa kerja selama 6-10 tahun. Dan variabel terakhir yaitu gaji pokok responden yaitu 27,13% responden mendapatkan gaji pokok dengan rentang gaji Rp4.000.000,- sampai dengan Rp4.900.000,-.

### Analisis Data

#### 1. Uji Normalitas

Dari gambar terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

**Gambar 2. Uji Normalitas**



Sumber: *data output SPSS, 2018*

### 2. Uji Multikolinieritas

Untuk mendeteksi adanya Multikolinieritas, maka dapat dilihat dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolerance*. Pada tabel terlihat nilai *tolerance* untuk kedua variabel independen > 0,10 dan nilai VIF <10, maka tidak terjadi multikolinieritas.

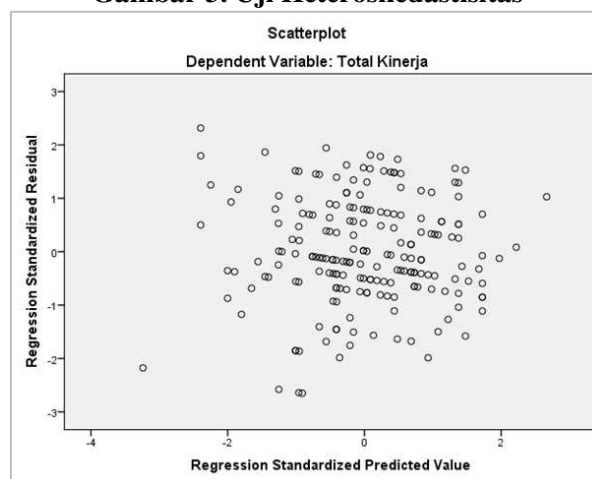
**Tabel 3: Uji Multikolinieritas**

| Variabel                 | Collinearity statistics |            |
|--------------------------|-------------------------|------------|
|                          | <i>Tolerance</i>        | <i>VIF</i> |
| Kepuasan kerja ( $X_1$ ) | 0,280                   | 1,021      |
| Motivasi ( $X_2$ )       | 0,280                   | 1,021      |

Sumber: *data output SPSS, 2018*

### 3. Uji Heteroskedastisitas

**Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas**



Sumber: *data output SPSS, 2018*

Dari gambar 3 terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola tertentu yang jelas serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y, hal ini berarti bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

## Analisis Regresi Linear Berganda

**Tabel 4: Koefisien Regresi Linear Berganda**

| Model          | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           | t     | Sig. |
|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                | Unstandardized Coefficients | Std. Error | Standardized Coefficients |       |      |
|                | B                           |            | Beta                      |       |      |
| (Constant)     | 27,141                      | 5,624      |                           | 4,826 | ,000 |
| Kepuasan Kerja | 0,234                       | 0,103      | 0,133                     | 1,880 | ,000 |
| Motivasi       | 0,194                       | 0,097      | 0,170                     | 2,390 | ,000 |

Sumber: data output SPSS, 2018

Dari hasil koefisien-koefisien tersebut dapat dibentuk suatu persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 27,141 + 0,234 X_1 + 0,194 X_2$$

### Pengujian Hipotesis

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

*H<sub>1</sub> = Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja*

Nilai koefisien regresi variabel kepuasan kerja ( $X_1$ ) adalah sebesar +0,234 (23,4%), berarti kepuasan kerja ( $X_1$ ) berpengaruh secara positif terhadap kinerja ( $Y$ ). Nilai  $t_{hitung}$  variabel kepuasan kerja ( $X_1$ ) adalah sebesar 1,880, sementara itu jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sedangkan jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Untuk menentukan nilai  $t_{tabel}$  adalah dengan taraf nyata ( $\alpha$ )=5%, dan nilai  $df$  ( $n-1$ )=(199-1=198), maka (5%;198) adalah sebesar  $\pm 1,652$ . Sedangkan nilai signifikansi  $\alpha$  (Sig  $\alpha$ ) adalah sebesar 0,000, yang berarti bahwa Sig  $\alpha$  (0,000) < (0,05).

Dengan demikian, ada pengaruh yang signifikan antara variabel kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Bank Sumsel Babel, berarti hipotesis pertama diterima.

*H<sub>2</sub> = Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja*

Nilai koefisien regresi variabel motivasi ( $X_2$ ) adalah sebesar +0,194 (19,4%), berarti motivasi ( $X_2$ ) berpengaruh secara positif terhadap kinerja ( $Y$ ). Nilai  $t_{hitung}$  variabel motivasi ( $X_2$ ) adalah sebesar 2,390, sementara itu jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sedangkan jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Untuk menentukan nilai  $t_{tabel}$  adalah dengan taraf nyata ( $\alpha$ )=5%, dan nilai  $df$  ( $n-1$ )=(199-1=198), maka (5%;198) adalah sebesar  $\pm 1,652$ . Sedangkan nilai signifikansi  $\alpha$  (Sig  $\alpha$ ) adalah sebesar 0,000, yang berarti bahwa Sig  $\alpha$  (0,000) < (0,05). Dengan demikian, ada pengaruh yang signifikan antara variabel motivasi terhadap kinerja pegawai Bank Sumsel Babel, berarti hipotesis kedua diterima.

*H<sub>3</sub> = Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja*

Selanjutnya hasil analisis uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  kedua variabel kepuasan kerja dan motivasi adalah sebesar 4,081 > dari  $F_{tabel}$  3,04 pada taraf uji 0,05 dan tingkat signifikansi  $\alpha$ = 0,000 berarti  $\alpha$  < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja dan motivasi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja, sehingga hipotesis ketiga diterima.

*H<sub>4</sub> = Kepuasan Kerja Berpengaruh Dominan terhadap Kinerja*

Kemudian dapat terlihat di Tabel 4 bahwa ternyata nilai koefisien regresi variabel kepuasan kerja= +0,234 lebih besar dari nilai koefisien regresi variabel motivasi= +0,194. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh lebih dominan dibandingkan variabel motivasi terhadap kinerja karyawan, maka hipotesis keempat diterima.

## **Pembahasan**

Dari hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan kepuasan kerja dijawab ke arah positif. Pernyataan positif tersebut terdapat pada pernyataan terkait perasaan puas atau tidak puas pegawai dan pengaruhnya terhadap kinerja pegawai itu sendiri. Terlihat juga dari hasil penelitian ini bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan motivasi dijawab ke arah positif. Gibson (2008) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor dari variabel individu yang terdiri dari kemampuan dan keterampilan, latar belakang, dan demografis. Faktor yang mempengaruhi kinerja yang kedua adalah faktor dari variabel psikologi yang terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, motivasi, kepuasan kerja dan stres kerja. Sedangkan faktor yang ketiga yang mempengaruhi kinerja adalah faktor organisasi yang terdiri dari kepemimpinan, kompensasi, konflik, kekuasaan, struktur organisasi, desain pekerjaan, desain organisasi, dan karir.

## **KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Bank Sumsel Babel. Manajemen Bank Sumsel Babel diharapkan dapat mengevaluasi dan meningkatkan kepuasan kerja pegawai sesuai dengan kemampuan perusahaan serta dapat mengevaluasi pengelolaan sistem kompensasi yang baik dan perencanaan pengembangan karir pegawai. Hal ini bertujuan agar karyawan termotivasi mendapatkan penghargaan yang lebih baik untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai sehingga berdampak positif terhadap kinerja pegawai itu sendiri.

## **KETERBATASAN DAN FUTURE RESEARCH**

Penelitian ini hanya menganalisis variabel kepuasan kerja dan motivasi pegawai. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan untuk menganalisis variabel lain yang tidak dimasukkan dalam uji penelitian ini seperti kepemimpinan, kompensasi, konflik, kekuasaan, struktur organisasi, desain pekerjaan, desain organisasi, dan karir. Penelitian selanjutnya juga dapat mempertimbangkan menggunakan objek penelitian lain selain industri perbankan seperti transportasi, pendidikan, perdagangan, dan telekomunikasi.

## **REFERENSI**

- Bank Sumsel Babel. (2016). Annual Report Bank Sumsel Babel Tahun 2016. Palembang: Bank Sumsel Babel.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., dan Donnelly, J. H. (2008). Organisasi, Perilaku, Struktur, dan Proses. Jakarta: Binapura Aksara Publisher.
- Hasibuan, Malayu S. P. (2012). Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Juniantara, I Wayan & Riana, I Gede. (2015). Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Koperasi di Denpasar. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 4(09), 611-628.
- Lut, Dina Maria. 2012. Connection between Job Motivation, Job Satisfaction and Work Performance in Romanian Trade Enterprises. *Journal of Economics Analele Universitati Dunarea de Jos Galati*, 18 (3), 45-50.
- Luthans, Fred. (2011). Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach. New York: McGraw-Hill.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Robbins, Stephen P., & Judge, Timothy A. (2013). Organizational Behavior Edition 15. New Jersey: Pearson Education.
- Sinambela, Lijan. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wibowo. (2010). Manajemen Kinerja Edisi Ketiga. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

