

PENGARUH *JOB EMBEDDEDNESS* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

Muhammad Deafridhinetri
Email : muhammaddeaf@gmail.com
Universitas Trisakti

Abstract

Using a new construct, Job Embeddedness (JE), from the business management literature, this study examines the effects of JE on Job Performace (JP) and Costumer Satisfaction (CS) at PT. Bayer Indonesia. Samples from the company at PT Bayer Indonesia were collected by mailing a questionnaire survey to those who agreed to participate. The results of this study indicate that the following variables have a significant impact on Job Embeddedness Fit, Links, Sacrifice, Job Performance and Costumer Satisfaction. The study suggests that the PT Bayer Indonesia can improve JP by influencing its JE, specifically, by developing fit, links and sacrifice. The study provided that it is necessary to pay more attention to the dimensions of JE as a key source for organizations to enhance the competitive advantage which is of prime significance for JP and CS. JE is valuable for evaluating employee retention in PT Bayer Indonesia. The study observes that there is a critical shortage of JE and that a greater understanding of the factors that influence the JP, including fit, links and sacrifice, is of great importance. Therefore, this study is to examine the relationship between JE, JP and CS among employees at PT Bayer Indonesia.

Keyword: *Job Embeddedness, Job Performance and Costumer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Setiap organisasi selalu berusaha untuk mencapai tujuannya, sehingga, mereka harus berkonsentrasi pada beberapa aspek. Salah satunya adalah sumber daya manusia (SDM) organisasi yang dipandang sebagai sumber penting. Organisasi diharapkan untuk selalu menjaga tenaga kerja yang terlatih dengan baik dan efektif (Nimalathasan, 2012). Apalagi organisasi yang bergerak di bidang jasa, menjaga kinerja karyawan merupakan salah satu cara untuk dapat memenuhi *Kepuasan pelanggan*. Keluaran dari proses kinerja sebuah perusahaan yang dirasakan oleh seorang konsumen, dimana hasilnya sesuai dengan harapan konsumen tersebut (Kotler, 2000).

Menurut Ellitan and Marianah (2012) bahwa memberikan pelayanan-pelayanan unggul merupakan sebuah strategi yang menang karena menghasilkan lebih banyak pelanggan baru, lebih sedikit kehilangan pelanggan, lebih banyak penyekatan dari persaingan harga dan lebih sedikit kesalahan yang membutuhkan kinerja pelayanan. Pelayanan merupakan komponen nilai pokok yang menggerakkan setiap perusahaan untuk sukses. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk memperoleh dan mempertahankan *Kepuasan pelanggan* adalah dengan mempertahankan sekaligus meningkatkan kinerja karyawan agar tetap baik merupakan pekerjaan yang sulit dilakukan oleh perusahaan jasa. Hal ini terjadi karena yang mereka jual adalah jasa/pelayanan kepada pelanggan. Jika pelanggan tidak merasa terpuaskan, dapat menandakan terjadinya penurunan *Job Performance*.

Karyawan yang merasa terpuaskan akan memiliki sumber emosional yang cukup untuk

menunjukkan empati, pengertian, respek, dan perhatian kepada pelanggan. Kotler (2006) menyatakan bahwa karyawan yang puas akan mampu meningkatkan *Kepuasan pelanggan* dan kesetiaan pelanggan. Hal ini terjadi karena dalam organisasi jasa, kesetiaan dan ketidaksetiaan pelanggan sangat tergantung pada cara karyawan berhubungan dengan pelanggan. Karyawan yang puas lebih ramah, ceria, responsif-yang dihargai pelanggan. Karyawan yang puas memiliki kemungkinan kecil untuk mengundurkan diri, sehingga pelanggan lebih sering menjumpai wajah-wajah akrab dan menerima layanan yang berpengalaman.

LANDASAN TEORI

Job Embeddedness

Istilah "*embeddedness*" telah digunakan dalam literatur sosiologis untuk menjelaskan proses dimana hubungan sosial pengaruh dan tindakan terhadap kendala ekonomi (Granovetter, 2010). *Embeddedness* adalah gagasan bahwa individu dapat menjadi bertahan di sekitarnya dalam situasi tertentu, bahwa mereka memiliki waktu yang sulit memisahkan dari organisasi (Ng and Feldman, 2009). Hal ini berbeda dalam hal yang tidak mewakili faktor yang mempengaruhi sikap dan niat terhadap perilaku pada pekerjaan, tapi aspek masyarakat dan sosial juga ikut mempengaruhi perilaku kerja (Crossley, et al., 2007).

Teori *Job embeddedness* adalah konstelasi luas pengaruh terhadap psikologis, sosial, dan keuangan pada retensi karyawan (Yao et al., 2004). Pengaruh ini hadir pada pekerjaan, maupun di luar lingkungan kerja yang langsung berhubungan pada karyawan. (Mitchell et al.,

2011). *Embeddedness* menunjukkan bahwa ada banyak hal yang menghubungkan karyawan dan keluarganya dalam sosial, psikologis, dan keuangan yang mencakup kerja dan non-kerja teman-teman, kelompok, kemudian pada pekerjaan, dan lingkungan di mana dia tinggal. Baru-baru ini, sebuah metode baru diperkenalkan untuk membantu menentukan mengapa orang tetap tinggal pada pekerjaan mereka, yang disebut *Job embeddedness* (Mitchell, et al., 2009).

Job embeddedness adalah sebuah konsep baru untuk melihat seberapa baik seseorang itu terjerat dalam organisasi mereka (Granovetter, 2010). Hal ini sebuah konsep baru dan diteliti dalam manajemen perhotelan, sastra dan pemasaran (Karatepe dan Ngeche, 2011).

Tingginya kadar *Job embeddedness* menunjukkan bahwa seseorang merasa kompatibilitas antara kebutuhan karir pribadinya, tujuannya yaitu nilai-nilai dan orang-orang dari pekerjaan dan organisasi; mengalami koneksi yang positif formal dan informal antara dirinya dan tim atau organisasi; dan merasakan biaya terlalu tinggi untuk meninggalkan pekerjaan (Mitchell et al. 2011).

Tiga Dimensi *Job Embeddedness*

Tiga dimensi komponen *Job embeddedness* menyertakan *links*, *fit* dan *sacrifice* (Mitchell et al., 2011). *Job embeddedness* menjelaskan mengapa karyawan tetap di sebuah organisasi berdasarkan pada sejumlah pengaruh daripada hanya sikap kerja yang positif. *Job embeddedness* menunjukkan bahwa orang tetap dalam organisasi berdasarkan tiga kriteria yang dipengaruhi oleh unsur-unsur baik di pekerjaan dan di masyarakat: (1) sejauh mana mereka berhubungan dengan orang dan kegiatan lainnya, (2) sejauh mana mereka merasa mereka cocok

dalam organisasi dan komunitas mereka, dan (3) apa yang harus mereka korbankan jika mereka meninggalkan (Mitchell et al., 2010).

Aspek *embeddedness links* menunjukkan bahwa karyawan memiliki koneksi formal dan informal dengan entitas lain pada pekerjaan dan, sebagai jumlah *link* tersebut apabila meningkat, *embeddedness* lebih tinggi. *Fit* mengacu pada perbandingan antara tujuan karyawan dan nilai-nilai dan orang-orang dari organisasi; *fit* lebih tinggi menunjukkan *embeddedness* lebih tinggi. Akhirnya, mengorbankan kekhawatiran yang dirasakan dalam meninggalkan organisasi, baik keuangan dan sosial. Semakin tinggi risiko yang dirasakan, semakin besar *embeddedness* (Holtom et al., 2006).

Semakin besar tingkat *fit*, jumlah yang lebih tinggi dari *link* dan tingkat *sacrifice*, semakin *embeddedness* seorang individu akan berada di pekerjaannya (Sekiguchi et al., 2008).

Fit

Fit organisasi adalah tingkat kesamaan atau kompatibilitas antara individu dan budaya organisasi, tumpang tindih antara kemampuan individu dan tuntutan organisasi, dan antara kepentingan individu dan manfaat organisasi.

Fit masyarakat adalah tingkat kesamaan, atau kompatibilitas antara individu dan komunitasnya (Ng and Feldman, 2009). *Fit* dapat dirasakan kompatibilitas individu dengan organisasi dan dengan masyarakat. Nilai-nilai pribadi karyawan dan tujuan karir harus sejalan dengan budaya organisasi secara keseluruhan, yang memungkinkan karyawan untuk merasa menjadi satu dengan organisasi. Selain itu, karyawan perlu merasa cocok antara keluarga dan organisasi setempat (Felbs, et al., 2009).

Seseorang yang merasakan kecocokan dengan organisasinya maka akan merasa sulit untuk meninggalkan organisasi tersebut. Orang mengambil pekerjaan untuk alasan *fit* lainnya, termasuk kedekatan dengan keluarga besar, pertimbangan iklim, dan budaya (Valle, 2006).

Job embeddedness secara signifikan ditingkatkan dengan diluar pekerjaan, atau *fit* masyarakat. Persepsi yang sudah cocok dalam suatu organisasi dan di masyarakat memungkinkan akan menyebabkan penurunan *turnover* (Lee *et al.*, 2004).

Fit adalah kompatibilitas karyawan yang dirasakan atau kenyamanan dengan organisasi dan dengan lingkungannya. Memastikan bahwa individu yang baik sesuai dalam lingkungan organisasi adalah salah satu cara bagi manajer untuk mengurangi *turnover* (Snow, 2009).

Fit telah sering digambarkan dan dirasakan sebagai kompatibilitas karyawan dengan organisasinya. Konstruksi ini telah digambarkan sebagai gabungan dari orang-organisasi *fit* (Chatman, 2009) dan *fit job* (Ceroboh, 2009). Penelitian telah menunjukkan bahwa orang kurang mengimplementasikan organisasi *fit* dapat menyebabkan penurunan omset (Villanova *et al.*, 2006). Berdasarkan beberapa pendapat di atas disimpulkan sementara melalui hipotesis penelitian sebagai berikut :

H1 : Terdapat pengaruh antara *Job embeddedness Fit* dan *Job Performance*.

Links

Link berarti bahwa setiap individu terkait dengan orang lain, tim, dan organisasi resmi atau tidak resmi (Dong-Hwan and Jung-Min, 2012). *Link* mengacu pada koneksi formal atau informal individu dengan orang lain, proyek, lokasi, kegiatan, dan kelompok-kelompok dalam

organisasi mereka dan masyarakat (Ng and Feldman, 2009).

Semakin terhubung seorang individu dan keluarganya adalah dengan organisasi dan masyarakat, semakin sulit meninggalkan dalam organisasi tersebut dan semakin *embeddedness* orang tersebut (Felbs, *et al.*, 2009). Berdasarkan beberapa pendapat di atas disimpulkan sementara melalui hipotesis penelitian sebagai berikut :

H2 : Terdapat pengaruh antara *Job embeddedness Links* dan *Job Performance*

Sacrifice

Sacrifice mengacu pada *link* mudah rusak setelah berhenti bekerja atau pindah rumah lain atau masyarakat atau organisasi. Secara khusus, itu didasarkan pada biaya yang dirasakan dari bahan dan manfaat psikologis setelah meninggalkan pekerjaan atau masyarakat (Ng and Feldman, 2009). *Sacrifice* mengacu pada biaya yang dirasakan terkait dengan meninggalkan organisasi tersebut. Biaya ini dapat bersifat fisik atau psikologis.

Sacrifice berarti biaya kesempatan dari omset, yang merupakan biaya yang dirasakan dalam hal kenyamanan fisik atau psikologis. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa sikap kerja memiliki relatif sedikit pengaruh pada tempat tinggal dan omset karyawan. Selain faktor kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan alternatif pekerjaan, dominan untuk memahami faktor omset (Park & Lee, 2004). *Sacrifice* untuk organisasi didefinisikan sebagai biaya yang dirasakan dari kenyamanan fisik atau psikologis yang dikorbankan ketika meninggalkan pekerjaan saat ini (Mitchell *et al.*, 2012). *Sacrifice* menangkap biaya yang dirasakan dari manfaat psikologis yang dapat dibatalkan dengan meninggalkan pekerjaan seseorang.

Misalnya, meninggalkan sebuah organisasi mungkin berisiko kerugian pribadi (Shaw, *et al.*, 2008). Meskipun gaji dan tunjangan yang sebanding dapat dengan mudah ditemukan di lingkungan yang lain yang nyata dan relevan (Gupta & Jenkins, 2012). Berdasarkan beberapa pendapat diatas disimpulkan sementara melalui hipotesis penelitian sebagai berikut :

H3 : Terdapat pengaruh antara *Job embeddedness Sacrifice* dan *Job Performance*

Job Performance

Job Performance merupakan cerminan dari kemampuan organisasi untuk mencapai tujuan (Miller and Broamiley, 2010). Ini adalah kombinasi dari sumber daya, kemampuan organisasi yang sedang digunakan secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuannya (Collis & Montgomrey, 2005).

Job Performance adalah tingkat output dari organisasi setelah melakukan operasi pada input. Ini adalah output dari kegiatan yang terjadi dalam organisasi (Wit and Meyer, 2008). Kinerja individu telah menjadi isu topikal dalam lingkungan bisnis saat ini, begitu banyak sehingga organisasi berusaha keras untuk menilai dan mengelola hal tersebut (Armstrong and Baron, 2008). *Job Performance* individu merupakan fungsi dari pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan motivasi yang diarahkan pada peran yang ditentukan oleh perilaku, seperti tanggung jawab pekerjaan formal (Campbell, 2009). *Job Performance* adalah membangun multidimensi yang terdiri dari dimensi tugas dan dimensi kontekstual (Borman & Motowidlo, 2013). *Job Performance* mengacu pada efektivitas perilaku individu yang berkontribusi terhadap tujuan organisasi (McCloy *et al*, 2009).

Manajemen yang efektif dari kinerja individu sangat penting untuk pelaksanaan strategi dan organisasi mencapai tujuan strategis (Amos, *et al.*, 2010).

Pengukuran *Job Performance*

Untuk mengukur *job performance*, masalah yang paling pokok adalah menetapkan kriterianya. Menurut Jessup and Jessup (2005), yang pertama diperlukan dalam hal ini adalah ukuran mengenai sukses, dan bagian-bagian mana yang dianggap penting sekali dalam suatu pekerjaan. Usaha untuk menentukan ukuran tentang sukses ini amatlah sulit, karena seringkali pekerjaan itu begitu kompleks sehingga sulit ada ukuran output yang pasti. Hal seperti ini terutama terdapat pada jabatan-jabatan yang bersifat *administrative*. Kesulitan dalam menentukan dasar ukuran ini merupakan masalah sensitive di kalangan ahli psikologi industri, dan terkenal dengan "*the criterion problem*" (Wexley & Yukl, 1977).

Dengan membandingkan hasil ini terhadap standard yang dibuat untuk periode waktu yang bersangkutan, akan didapatkan *level of performance* seseorang. Untuk memudahkan pengukuran *job performance* ini Maier (2005) membagi pekerjaan menjadi dua jenis, yaitu :

- a Pekerjaan produksi, dimana secara kuantitatif orang bisa membuat suatu standard yang objektif.
- b Pekerjaan yang non produksi, dimana penentuan sukses tidaknya seseorang di dalam tugas biasanya didapat melalui *human judgments* atau pertimbangan subjektif.

Dan dari penelitian terdahulu terdapat hubungan antara *Job Performance* dengan *Kepuasan pelanggan*. Investigasi mengenai keluaran tingkah laku telah menemukan *outcomes* tingkah laku karyawan, yaitu ketidakhadiran (Dwyer, and Jes, 2008); keinginan untuk pindah / *turnover* (Gupta and Beehr, 2009), dan performansi (Spector *et al.*, 2008). Berdasarkan beberapa pendapat diatas disimpulkan sementara melalui hipotesis penelitian sebagai berikut :

H4 : Terdapat pengaruh antara *Job Performance* terhadap *Kepuasan pelanggan*

METODE PENELITIAN

Variabel Dan Pengukuran

Variabel bebas "*independent variable*" penelitian ini adalah *Job Embeddedness Fit, Links dan Sacrifice* sedangkan variabel tidak bebas "*dependent variable*" yaitu *Kepuasan pelanggan* sedangkan *Variabel intervening* yaitu *Job Performance*.

Job embeddedness

Job embeddedness adalah bahan gabungan, keuangan, dan faktor psikologis yang menjaga seseorang untuk bertahan dalam pekerjaannya.

Secara teoritis, persahabatan kerja dapat meningkatkan *Job embeddedness* dengan menciptakan hubungan sosial, persepsi, *sacrifice, fit* dan lebih besar karena harus meninggalkan teman-teman kerja jika peluang pekerjaan baru hadir. *Job embeddedness* dikonseptualisasikan sebagai mempengaruhi keputusan untuk tetap melalui tingkat *link* seseorang kepada orang lain atau kegiatan, sejauh mana bahwa kerja dan

masyarakat adalah kongruen dengan aspek-aspek lain dari kehidupan mereka, dan *sacrifice* seseorang akan membuat dalam proses meninggalkan pekerjaan mereka.

Job performance

Job performance Menurut Gibson (2007) ada 3 faktor yang berpengaruh terhadap *job performance*, yaitu (1) Faktor individu: kemampuan, ketrampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang (2) Faktor Psikologis: Persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja (3) Faktor organisasi : Struktur Organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan (*reward system*).

Indikator *Job performance*, terdiri dari :

1. Prestasi Kerja
2. *Interrelationship*
3. Pelayanan
4. Pengetahuan

Kepuasan pelanggan

Didalam lingkungan yang kompetitif, indikator yang dapat menunjukkan *Kepuasan pelanggan* adalah apakah konsumen tersebut akan membeli kembali dan menggunakan produk tersebut di waktu yang akan datang. Adapun beberapa pengertian *Kepuasan pelanggan* menurut para peneliti adalah sebagai berikut :

Robbins (2006) menyatakan bahwa karyawan yang puas akan mampu meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan. Hal ini terjadi karena dalam organisasi jasa, kesetiaan dan ketidaksetiaan pelanggan sangat tergantung pada cara karyawan berhubungan dengan pelanggan. Karyawan yang puas lebih ramah, ceria, responsif-yang dihargai

pelanggan. Karyawan yang puas memiliki kemungkinan kecil untuk mengundurkan diri, sehingga pelanggan lebih sering menjumpai wajah-wajah akrab dan menerima layanan yang berpengalaman. Ciri-ciri tersebut membangun kepuasan dan kesetiaan pelanggan.

Manfaat Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ukuran Kepuasan pelanggan dapat dikategorikan sebagai kurang puas, puas dan sangat puas. Pengukuran mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat digunakan untuk beberapa tujuan, yaitu :

1. Mempelajari persepsi masing-masing pelanggan terhadap mutu pelayanan yang dicari, diminati dan diterima atau tidak di terima pelanggan, yang akhirnya pelanggan merasa puas dan terus melakukan kerja sama.
2. Mengetahui kebutuhan, keinginan, persyaratan, dan harapan pelanggan pada saat sekarang dan masa yang akan datang yang disediakan perusahaan yang sesungguhnya dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang diterima.
3. Meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan harapan-harapan pelanggan.
4. Menyusun rencana kerja dan menyempurnakan kualitas pelayanan dimasa akan datang.

Mengukur Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan perusahaan pesaing. Kotler (2000), mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran

Sebuah perusahaan yang berfokus pada pelanggan mempermudah pelanggannya untuk memberikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang di gunakan meliputi kotak saran yang di letakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, saluran telepon khusus dan sebagainya. Tetapi karena metode ini cenderung pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan dan tidak kepuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas lantas akan menyampaikan keluhannya. Bisa saja mereka langsung beralih ke perusahaan lain dan tidak akan menjadi pelanggan perusahaan tersebut lagi.

2. Survei kepuasan pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan di lakukan dengan menggunakan metode survei baik melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi.

Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat di lakukan dengan berbagai cara, diantaranya :

a *Directly Reported Satisfaction*

Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan.

b *Derived Dissatisfaction*

Pertanyaan yang di ajukan menyangkut 2 hal utama, yaitu besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang telah mereka rasakan.

c *Problem Analysis*

Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan 2 hal pokok, yaitu : masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari manajemen perusahaan dan saran-saran untuk melakukan perbaikan.

d *Importance-Performance Analysis*

Dalam tehnik ini responden diminta meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu juga, responden diminta meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen tersebut.

3. Belanja siluman (*Ghost shopping*).

Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga datang melihat langsung bagaimana karyawan berinteraksi dan memperlakukan para pelanggannya. Tentunya karyawan tidak boleh tahu kalau atasannya baru melakukan penilaian akan menjadi bias.

4. Analisis pelanggan yang hilang (*lost customer analysis*)

Pihak perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang sudah berhenti menjadi pelanggan atau beralih ke perusahaan lain. Yang di harapkan adalah memperoleh informasi bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah interval metode pengukuran skala *Likert*. Skala *Likert* merupakan metode yang mengukur sikap dengan menyatakan setuju atau ketidaksetujuannya terhadap subyek, obyek atau kejadian tertentu. Skala yang digunakan adalah Skala *Likert* - lima point dengan susunan interval skala 1 hingga skala 5 sebagai berikut :

- a. Sangat Tidak Setuju,
- b. Tidak setuju,
- c. Netral ,
- d. Setuju,
- e. Sangat Setuju.

Pembentukan penelitian telah di operasionalisasikan melalui pembahasan pustaka dengan beberapa perubahan yang dirancang untuk mengungkapkan skala penelitian (terdapat dalam Appendix).

Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini, peneliti menjadikan karyawan PT Bayer Indonesia Mid Plaza 1 lantai 11-15 , Jl Jendral Sudirman Kav 10 Jakarta 10220, sebagai populasi yang sampai tahun 2015 total berjumlah 65 karyawan pada level staf, supervisor, dan manajer dari divisi *Marketing Activation*. Pada variabel kepuasan pelanggan, menggunakan teknik *purposive sampling* untuk pengumpulan datanya, yaitu 65 pelanggan yang membeli produk dari Bayer.

Tabel 1 Kuesioner

Job embeddedness Fit

Saya memiliki hubungan persahabatan dan cinta dengan semua anggota kelompok kerja
Pekerjaan saya memungkinkan saya untuk mengeksplorasi kemampuan dan bakat saya dengan baik
Nilai-nilai dan tujuan saya konsisten dengan nilai-nilai organisasi
Saya bisa mencapai tujuan profesional saya melalui kerja dalam organisasi ini
Saya merasa puas tentang kemajuan saya, selama karir profesional di organisasi ini
Jika saya akan tinggal di organisasi ini, saya akan mencapai lebih dari tujuan saya

Sumber : Allen, D. G. (2006)

Job embeddedness Links

Saya berinteraksi terus-menerus dengan rekan-rekan saya di tempat kerja.
Banyak rekan kerja tergantung pada saya untuk membantu mencapai pekerjaan mereka.
Sistem saat ini memungkinkan kemungkinan membentuk berinteraksi tim kerja
Pertemuan informal rutin diadakan untuk memperkuat hubungan antara pekerja.
Saya merasa bahwa pekerjaan saya sekarang memenuhi kebutuhan saya untuk karir profesional
Organisasi ini memungkinkan semua anggota untuk berpartisipasi dalam pekerjaan organisasi

Sumber : Allen, D. G. (2006)

Job embeddedness Sacrifice

Saya memiliki banyak kebebasan untuk memilih cara menetapkan tujuan saya.
Saya merasa bahwa rekan-rekan di tempat kerja menunjukkan rasa hormat dan apresiasi.
Peluang promosi dalam pekerjaan ini sangat baik.
Organisasi menyediakan asuransi kesehatan yang sangat nyaman bagi pekerja.
Organisasi menyediakan tunjangan yang variatif pada saat pensiun.

Sumber : Allen, D. G. (2006)

Job Performance

Saya menyelesaikan tugas yang diberikan dengan baik
 Saya berusaha lebih keras daripada yang seharusnya
 Saya melaksanakan pekerjaan dengan baik
 Ketepatan saya dalam melaksanakan pekerjaan adalah baik
 Pengetahuan saya berkaitan dengan pekerjaan utamanya adalah baik
 Saya dapat melaksanakan pekerjaan tepat waktu
 Rata-rata kualitas hasil pekerjaan saya adalah sangat tinggi
 Kemampuan saya mencapai tujuan dan sasaran yang ditetapkan adalah baik

Sumber Karatepe, O.M., and Ngeche, R.N. (2011).

Kepuasan Pelanggan

Bagaimanakah keramahan dan kepedulian karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap customer?
 Bagaimanakah penampilan/kerapian karyawan dalam memberikan service terhadap customer?
 Puaskah Bapak/Ibu terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan ?
 Puaskah Bapak/Ibu terhadap informasi yang diberikan oleh karyawan?
 Puaskah Bapak/ibu terhadap ketepatan waktu dalam memberikan informasi yang oleh karyawan ?
 Puaskah Bapak/Ibu terhadap jawaban yang diberikan karyawan?
 Puaskah Bapak/Ibu terhadap pengetahuan yang disampaikan karyawan?

Sumber : Andaleeb, S.S and Conway, C., (2006)

Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian eksploratif, deskriptif maupun kausal dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa survey menggunakan kuesioner ataupun observasi (Hermawan, 2006). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu penarikan sampel berdasarkan pada pertimbangan-pertimbangan tertentu, dimana sampel yang dipilih sesuai dengan kriteria penelitian (Hermawan, 2006).

Perhitungan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan asumsi bahwa populasi tersebut berdistribusi normal, maka perhitungannya adalah sebagai berikut (Umar, 2011:78):

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Batas kesalahan yang diperbolehkan, sebanyak 10%

Berdasarkan rumus tersebut, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah:

$$N = \frac{183}{1 + 183(0,1)^2} = \frac{183}{2,83} = 64,66 = 65 \text{ (dibulatkan)}$$

Deskriptif Obyek Penelitian dan Karakteristik Responden

Dibawah ini adalah karakteristik demografik responden pada karyawan PT Bayer.

Metode Analisis Data

Analisa data adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk memproses dan menganalisa data yang telah terkumpul. Adapaun metode yang digunakan untuk menganalisa pada penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif, uji kualitas data, dan uji hipotesis dengan menggunakan regresi berganda. Berdasarkan tujuan dari penelitian ini maka beberapa metode analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 2
Karakteristik Demografik Responden

No	Karakteristik Demografik	Jumlah	Persentase
Gender			
1	Pria	23	35.38%
	Wanita	42	64.62%
Usia			
	20-29 tahun	13	20.00%
2	30-39 tahun	32	49.23%
	40-49 tahun	17	26.15%
	Lebih dari 50 tahun	3	4.62%
Status Pernikahan			
3	Single	9	13.85%
	Menikah	56	86.15%
Pendidikan			
4	D3	2	3.08%
	S1	48	73.85%
	S2	15	23.08%
Masa Kerja			
	< 1 tahun	9	13.85%
5	1-3 tahun	34	52.31%
	3-5 tahun	11	16.92%
	6-10 tahun	3	4.62%
	> 10 tahun	8	12.31%
Gaji			
6	< 3.000.000 / bulan	3	4.62%
	3.000.000 - 5.000.000 / bulan	27	41.54%
	> 5.000.000 / bulan	35	53.85%

Sumber : Olah data penulis (2015)

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif mempunyai tujuan untuk menyajikan rangkuman statistik dalam bentuk tabel atau grafik. Dengan adanya tabel atau grafik diharapkan hasil analisis dapat dipahami dengan lebih baik. Analisis statistik deskriptif ini akan digunakan untuk melihat gambaran secara keseluruhan mengenai responden penelitian, mulai dari jenis kelamin, usia, status, pendidikan terakhir, pekerjaan / jabatan dan lama bekerja.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur untuk kuesioner tersebut (Ghozali, 2011). Teknik yang digunakan untuk mengukur validitas item pernyataan dalam kuesioner ini menggunakan teknik korelasi *Product Moment Person* (PPM). Alat analisis yang digunakan untuk mengukur korelasi menggunakan bantuan aplikasi SPSS 21.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan *reliabel* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011). Metode yang akan digunakan untuk melakukan uji validitas adalah dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Sementara untuk uji reliabilitas yang akan digunakan dalam penelitian ini, adalah dengan menggunakan fasilitas SPSS,

yakni dengan uji statistik Cronbach Alpha. Nunnally (1990) dalam Ghozali (2006) menyatakan bahwa suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel jika nilai cronbach alpha > 0.70 (Nunnally, 1990 dalam Ghozali, 2011).

Uji Normalitas

1. Analisis Grafik

Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Dasar pengambilan keputusan adalah :

- Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola berdistribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- Jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan data berdistribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2. Analisis Statistik

Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik Kolmogrov-Smirnov (K-S) . Uji K-S dibuat dengan membuat hipotesis :

Ho : Data residual berdistribusi normal

Ha : Data residual tidak berdistribusi normal

Bila signifikan $> 0,05$ dengan $\alpha = 5\%$, berarti distribusi data normal (Ho diterima), sebaliknya bila signifikan $< 0,05$ dengan $\alpha = 5\%$ berarti distribusi data tidak normal (Ha diterima)

Uji Regresi Sederhana

Penelitian ini menggunakan pendekatan regresi sederhana yang dilakukan untuk menguji seberapa besar kontribusi (pengaruh) yang ditimbulkan dari variabel independen ke dependen. Persamaan regresi dari model regresi sederhana adalah :

$$Y = a + bX$$

Dimana Y adalah subjek nilai dalam variabel dependen yang diprediksikan, a adalah harga Y bila X = 0 (harga konstan), b adalah angka atau arah koefisien regresi, dan X adalah subjek dari variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

Untuk mencari nilai a dan b digunakan rumus sebagai berikut (Sugiyono, 2007) :

$$b = \frac{N (\sum XY) - (\sum X) (\sum Y)}{N (\sum X)^2 - (\sum X)^2}$$

$$a = \frac{\sum Y - b \sum X}{N} \rightarrow Y - b X$$

X = Nilai yang diprediksikan

a = Konstanta atau bila harga X = 0

b = Koefisien regresi

Y = Nilai variabel independen

Hipotesis penelitian yang akan diuji dirumuskan secara statistik sebagai berikut :

Ho : $r_{yx} = 0$ (tidak terdapat pengaruh yang signifikan)

Ha : $r_{yx} \neq 0$ (terdapat pengaruh yang signifikan)

Kaidah keputusan :

- Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas signifikan atau ($0,05 < Sig$), maka Ho diterima dan Ha ditolak, artinya tidak signifikan.
- Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas signifikan atau ($0,05 > Sig$), maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya signifikan.

Cara lain untuk membuktikan terdapat atau tidaknya suatu hubungan signifikan yaitu dengan membandingkan dengan nilai t hitung > t tabel.

Kaidah keputusan :

- Jika nilai t hitung lebih kecil atau sama dengan nilai t tabel atau ($t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$), maka Ho diterima dan Ha ditolak, artinya tidak signifikan.
- Jika nilai t hitung lebih besar atau sama dengan nilai t tabel atau ($t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$), maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya signifikan.

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Analisa Deskriptif

Berikut ini merupakan tabel yang menunjukkan hasil pengolahan statistik deskriptif.

Tabel 3
Statistik Deskriptif

Variabel	Mean
Job Efit	4.534
Job Elinks	4.85
Job Esacrifice	4.662
Job Performance	4.978
Kepuasan Pelanggan	4.691
Valid N (listwise)	

Sumber : Output SPSS 21 olahan penulis (2015)

Deskripsi Responden Penelitian

Responden berdasarkan Gender

Berdasarkan jenis kelamin, diketahui bahwa jumlah responden berjenis kelamin Pria 23 atau 35,38%, sedangkan sisanya yang 42 responden atau 64,62% berjenis kelamin wanita. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa mayoritas responden adalah Wanita dengan presentase sebanyak 64,62%.

Tabel 4
Responden Berdasarkan Gender

No	Gender	Hasil	Presentase (100%)
1	Pria	23	35,38%
2	Wanita	42	64,62%
	Total	65	100%

Sumber : Output Ms Excel olahan penulis (2015)

Responden berdasarkan Usia

Berdasarkan usia karyawan dikelompokkan menjadi 4 kelompok yaitu :

Usia antara 20-29 tahun berjumlah 13 orang atau 20%

Usia antara 30-39 tahun berjumlah 32 orang atau 49,23%

Usia antara 40-49 tahun berjumlah 17 orang atau 26,15%

Usia lebih dari 50 tahun berjumlah 3 orang atau 4,62%

Tabel 5
Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Hasil	Presentase (100%)
1	20-29 tahun	13	20%
2	30-39 tahun	32	49,23%
3	40-49 tahun	17	26,15%
4	< 50 tahun	3	4,62%
	Total	65	100%

Sumber : Output Ms Excel olahan penulis (2015)

Responden berdasarkan Status Pernikahan

Berdasarkan status pernikahan sebanyak 9 orang atau 13,85% masih berstatus single, sedangkan sisanya 56 orang atau 86,15% berstatus menikah.

Tabel 6
Responden Berdasarkan Status Pernikahan

No	Gender	Hasil	Presentase (100%)
1	Single	9	13,85%
2	Menikah	56	86,15%
	Total	65	100%

Sumber : Output Ms Excel olahan penulis (2015)

Responden berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan pada tingkat pendidikan, responden dikelompokkan menjadi 3 kelompok yaitu :

D3 sebanyak 2 responden atau 3,08%

S1 sebanyak 48 responden atau 73,85%

S2 sebanyak 15 responden atau 23,08%

Tabel 7
Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Hasil	Presentase (100%)
1	D3	2	3,08%
2	S1	48	73,85%
3	S2	15	23,08%
	Total	65	100%

Sumber : Output Ms Excel olahan penulis (2015)

Responden berdasarkan Masa Kerja

Berdasarkan masa kerja karyawan dapat dilihat bahwa ;

Karyawan dengan masa kerja < 1 tahun sebanyak 9 orang atau 13,85%

Karyawan dengan masa kerja 1-3 tahun sebanyak 34 orang atau 52,31%

Karyawan dengan masa kerja 3-5 tahun sebanyak 11 orang atau 16,92%

Karyawan dengan masa kerja 6-10 tahun sebanyak 3 orang atau 4,62%

Karyawan dengan masa ker > 10 tahun sebanyak 8 orang atau 12,31%

Tabel 8
Responden Berdasarkan Masa Kerja

No	Masa Kerja	Hasil	Presentase (100%)
1	< 1 th	9	13,85%
2	1 – 3 th	34	52,31%
3	3 – 5 th	11	16,92%
4	6 – 10 th	3	4,62%
5	> 10 th	8	12,31%
	Total	65	100%

Sumber : Output Ms Excel olahan penulis (2015)

Responden berdasarkan Gaji

Berdasarkan dengan gaji karyawan dapat di lihat bahwa :

Karyawan dengan gaji < 3.000.000/bulan sebanyak 3 orang atau 4,62%

Karyawan dengan gaji 3.000.000 – 5.000.000 / bulan sebanyak 27 orang atau 41,54%

Karyawan dengan gaji > 5.000.000 / bulan sebanyak 35 orang atau 53,85%

Tabel 9
Responden Berdasarkan Gaji

No	Gaji	Hasil	Presentase (100%)
1	< 3.000.000	3	4,62%
2	3.000.000 s/d 5.000.000	27	41,54%
3	> 5.000.000	35	53,85%
	Total	65	100%

Sumber : Output Ms Excel olahan penulis (2015)

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji Validitas data digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu meng-ungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011).

Hasil Uji Validitas

Parameter valid atau tidak valid suatu item pernyataan didasarkan pada perbandingan nilai r hitung dengan r tabel, dimana untuk menentukan r tabel didasarkan pada derajat kebebasan yaitu; $dk = n - 2$, ($n = 65$); $dk = 65 - 2 = 63$, dan tingkat signifikansi 5% maka diperoleh nilai r tabel sebesar 0,244. Artinya r hitung dari tiap item pertanyaan jika nilainya sama atau lebih besar dari 0,244 mengindikasikan bahwa item tersebut memiliki validitas yang memadai. Hasil validitas keusioner dengan 65 responden berdasarkan hasil program SPSS 21 selanjutnya dirangkum dalam tabel-tabel berikut ini :

Tabel 10

Hasil Uji Validitas Variabel *Job embeddedness Fit*

No Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,791	0,244	Valid
2	0,896	0,244	Valid
3	0,742	0,244	Valid
4	0,828	0,244	Valid
5	0,596	0,244	Valid
6	0,901	0,244	Valid

Sumber : Output SPSS 21 olahan penulis (2015)

Berdasarkan hasil uji yang diperlihatkan pada tabel 10 di atas, 6 (enam) item pernyataan digunakan untuk mengukur variabel *Job embeddedness Fit* memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0,244. Dengan demikian, item-item pernyataan yang diberikan dalam kuesioner telah memenuhi syarat valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 11

Hasil Uji Validitas Variabel *Job embeddedness Links*

No Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,379	0,244	Valid
2	0,766	0,244	Valid
3	0,870	0,244	Valid
4	0,854	0,244	Valid
5	0,835	0,244	Valid
6	0,844	0,244	Valid

Sumber : Output SPSS 21 olahan penulis (2015)

Berdasarkan hasil uji yang diperlihatkan pada tabel 11 di atas, 6 (enam) item pernyataan digunakan untuk mengukur variabel *Job embeddedness Links* memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0,244. Dengan demikian,

item-item pernyataan yang diberikan dalam kuesioner telah memenuhi syarat valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 12

Hasil Uji Validitas Variabel *Job embeddedness Sacrifice*

No Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,791	0,244	Valid
2	0,548	0,244	Valid
3	0,860	0,244	Valid
4	0,501	0,244	Valid
5	0,336	0,244	Valid

Sumber : Output SPSS 21 olahan penulis (2015)

Berdasarkan hasil uji yang diperlihatkan pada tabel 12 di atas, 5 (lima) item pernyataan digunakan untuk mengukur variabel *Job embeddedness Sacrifice* memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0,244. Dengan demikian, item-item pernyataan yang diberikan dalam kuesioner telah memenuhi syarat valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 13

Hasil Uji Validitas Variabel *Job Performance*

No Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,725	0,244	Valid
2	0,943	0,244	Valid
3	0,754	0,244	Valid
4	0,841	0,244	Valid
5	0,897	0,244	Valid
6	0,725	0,244	Valid
7	0,662	0,244	Valid
8	0,841	0,244	Valid

Sumber : Output SPSS 21 olahan penulis (2015)

Berdasarkan hasil uji yang diperlihatkan pada tabel 13 di atas, 8 (delapan) item pernyataan digunakan untuk mengukur variabel *Job Performance* memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0,244. Dengan demikian, item-item pernyataan yang diberikan dalam kuesioner telah memenuhi syarat valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 14
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan

No Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,734	0,244	Valid
2	0,778	0,244	Valid
3	0,589	0,244	Valid
4	0,634	0,244	Valid
5	0,664	0,244	Valid
6	0,585	0,244	Valid
7	0,612	0,244	Valid

Sumber : Output SPSS 21 olahan penulis (2015)

Berdasarkan hasil uji yang diperlihatkan pada tabel 14 di atas, 7 (tujuh) item pernyataan

digunakan untuk mengukur variabel Kepuasan Pelanggan memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0,244. Dengan demikian, item-item pernyataan yang diberikan dalam kuesioner telah memenuhi syarat valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

Hasil Uji Reliabilitas

Pendekatan yang digunakan untuk mengukur reliabilitas instrumen adalah menggunakan koefisien *Cronbach Alpha*.

Sedangkan parameter pembandingan yang digunakan didasarkan pada pendapat Nunnally (dalam Ghozali, 2011) yang menyatakan bahwa suatu instrumen penelitian mengindikasikan memiliki reliabilitas yang memadai jika koefisien *Cronbach Alpha* lebih besar atau sama dengan 0,70. Berikutnya Hasil Uji Reliabilitas yang telah dirangkum dalam tabel 15.

Berdasarkan hasil uji tersebut diatas ke lima variabel memiliki nilai koefisien *Cronbach Alpha* diatas 0,70. Hal ini memperlihatkan bahwa seluruh variabel telah reliabel atau handal.

Tabel 15
Hasil Uji Reliabilitas Variabel

No Item	Variabel	Koefisien Alpha	Kesimpulan
1	<i>Job embeddedness Fit</i>	0,799	<i>Reliabel</i>
2	<i>Job embeddedness Links</i>	0,830	<i>Reliabel</i>
3	<i>Job embeddedness Sacrifice</i>	0,783	<i>Reliabel</i>
4	<i>Job Performance</i>	0,959	<i>Reliabel</i>
5	<i>Kepuasan Pelanggan</i>	0,830	<i>Reliabel</i>

Sumber : Output SPSS 21 olahan penulis (2015)

Hasil Uji Asumsi Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali,2011). Uji normalitas dapat dilakukan melalui dua pendekatan yaitu pendekatan grafik dan pendekatan statistik. Dibawah ini adalah pengujian menggunakan pendekatan statistik yaitu Uji Kolmogorov-Smirnov (K-S) berikut ini :

Hipotesis yang diuji adalah :

Ho: Tidak terdapat pengaruh antara *Job embeddedness Fit* terhadap *Job Performance*.

Ha : Terdapat pengaruh antara *Job embeddedness Fit* terhadap *Job Performance*

Tabel 16
Hasil Uji Sig. Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		65
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.06014392
	Absolute	.236
Most Extreme Differences	Positive	.164
	Negative	-.236
Kolmogorov-Smirnov Z		1.900
Asymp. Sig. (2-tailed)		.135

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Berdasarkan pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh data berdistribusi normal. Hal ini dapat dilihat dari nilai Sig. Uji Kolmogorov-Smirnov yaitu 0,135 > dari 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa distribusi data yang diuji dinyatakan normal.

Rangkuman hasil analisa regresi pada pengujian hipotesis pertama adalah sebagai berikut :

Tabel 17
Ringkasan Hasil Regresi Hipotesis 1

No Item	Variabel	Simbol	Hasil
1	Konstanta	a	4,607
2	Koef. Regresi	b	0,613
3	t hitung	t	6,162
4	Signifikansi	Sig	0,000
5	Koef. Korelasi	R	0,613
6	Koef. Determinasi	Rsquare	0,376

Sumber : Output SPSS 21 olahan penulis (2015)

Pengujian Hipotesis

H1 : Pengujian pengaruh *Job embeddedness Fit* terhadap *Job Performance*

Analisa Regresi dan Pengujian Hipotesis

Persamaan regresinya adalah :

$$Y = a + bX$$

Job Performance = 4,607 + 0,613 (*Job embeddedness Fit*). Persamaan regresi tersebut mempunyai makna sebagai berikut : konstanta sebesar 4,607 berarti bahwa tanpa adanya *Job embeddedness Fit* , maka *Job Performance* adalah sebesar 4,607 orang. Jika *Job embeddedness Fit* naik satu poin maka akan menyebabkan kenaikan (karena tanda positif) sebesar 0,613 pada variabel *Job Performance*..

Sedangkan nilai *Rsquare* sebesar 0,376 (penguadratan nilai dari nilai R yaitu 0,613²), menunjukkan pengertian bahwa *Job Performance* dipengaruhi sebesar 37,6% oleh *Job embeddedness Fit*, sedangkan sisanya (100% - 37,6 % = 62,4%) disebabkan oleh faktor-faktor yang lain diluar model.

Pengambilan keputusan (berdasarkan Probabilitas) :

- Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas signifikan atau (0,05 ≤ Sig.), maka Ho diterima dan Ha ditolak, artinya tidak signifikan.
- Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas signifikan atau (0,05 ≥ Sig.), maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya signifikan.

Dari hasil uji signifikansi terlihat bahwa nilai probabilitas adalah sebesar 0,000 berarti 0,05 ≥ Sig. (0,000), sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *Job embeddedness Fit* dengan *Job Performance*.

H2 : Pengujian pengaruh *Job embeddedness Links* terhadap *Job Performance*

Analisa Regresi dan Pengujian Hipotesis

Hipotesis yang diuji adalah :

Ho: Tidak terdapat pengaruh antara *Job embeddedness Links* terhadap *Job Performance*.

Ha : Terdapat pengaruh antara *Job embeddedness Links* terhadap *Job Performance*

Rangkuman hasil analisa regresi pada pengujian hipotesis pertama adalah sebagai berikut :

Tabel 18
Ringkasan Hasil Regresi Hipotesis 2

No Item	Variabel	Simbol	Hasil
1	Konstanta	a	4,068
2	Koef. Regresi	b	0,840
3	t hitung	t	12,275
4	Signifikansi	Sig	0,000
5	Koef. Korelasi	R	0,840
6	Koef. Determinasi	Rsquare	0,705

Sumber : Output SPSS 21 olahan penulis (2015)

Persamaan regresinya adalah :

$$Y = a + bX$$

Job Performance = 4,068 + 0,840 (*Job embeddedness Links*). Persamaan regresi tersebut mempunyai makna sebagai berikut: konstanta sebesar 4,068 berarti bahwa tanpa adanya *Job embeddedness Links*, maka *Job Performance* adalah sebesar 4,068 orang. Jika *Job embeddedness Links* naik satu poin maka akan menyebabkan kenaikan (karena tanda positif) sebesar 0,840 pada variabel *Job Performance*.

Sedangkan nilai Rsquare sebesar 0,705 (pengkuadratan nilai dari nilai R yaitu $0,840^2$), menunjukkan pengertian bahwa *Job Performance* dipengaruhi sebesar 70,5% oleh *Job embeddedness Links*, sedangkan sisanya ($100\% - 70,5\% = 29,5\%$) disebabkan oleh faktor-faktor yang lain diluar model.

Pengambilan keputusan (berdasarkan Probabilitas) :

- a. Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas signifikan atau ($0,05 \leq \text{Sig.}$), maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak signifikan.
- b. Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas signifikan atau ($0,05 \geq \text{Sig.}$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan.

Dari hasil uji signifikansi terlihat bahwa nilai probabilitas adalah sebesar 0,000 berarti $0,05 \geq$

Sig. (0,000), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *Job embeddedness Links* dengan *Job Performance*.

H3: Pengujian pengaruh *Job embeddedness Sacrifice* terhadap *Job Performance*

Analisa Regresi dan Pengujian Hipotesis

Hipotesis yang diuji adalah :

H_0 : Tidak terdapat pengaruh antara *Job embeddedness Sacrifice* terhadap *Job Performance*.

H_a : Terdapat pengaruh antara *Job embeddedness Sacrifice* terhadap *Job Performance*

Rangkuman hasil analisa regresi pada pengujian hipotesis pertama adalah sebagai berikut :

Tabel 19
Ringkasan Hasil Regresi Hipotesis 3

No Item	Variabel	Simbol	Hasil
1	Konstanta	a	4,281
2	Koef. Regresi	b	0,534
3	t hitung	t	5,018
4	Signifikansi	Sig	0,000
5	Koef. Korelasi	R	0,534
6	Koef. Determinasi	Rsquare	0,286

Sumber : Output SPSS 21 olahan penulis (2015)

Persamaan regresinya adalah :

$$Y = a + bX$$

Job Performance = $4,281 + 0,534$ (*Job embeddedness Sacrifice*). Persamaan regresi tersebut mempunyai makna sebagai berikut : konstanta sebesar 4,281 berarti bahwa tanpa adanya *Job embeddedness Sacrifice* , maka *Job Performance* adalah sebesar 0,534 orang. Jika *Job embeddedness Sacrifice* naik satu poin maka akan menyebabkan kenaikan (karena tanda positif) sebesar 0,534 pada variabel *Job Performance*.

Sedangkan nilai Rsquare sebesar 0,286 (pengkuadratan nilai dari nilai R yaitu $0,534^2$), menunjukkan pengertian bahwa *Job Performance* dipengaruhi sebesar 28,6% oleh *Job embeddedness Sacrifice*, sedangkan sisanya ($100\% - 28,6\% = 71,4\%$) disebabkan oleh faktor-faktor yang lain diluar model.

Pengambilan keputusan (berdasarkan Probabilitas) :

1. Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas signifikan atau ($0,05 \leq \text{Sig.}$), maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak signifikan.
2. Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas signifikan atau ($0,05 \geq \text{Sig.}$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan.

Dari hasil uji signifikansi terlihat bahwa nilai probabilitas adalah sebesar 0,000 berarti $0,05 \geq$

Sig. (0,000), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *Job embeddedness Sacrifice* dengan *Job Performance*.

H4: Pengujian pengaruh *Job Performance* terhadap Kepuasan Pelanggan

Analisa Regresi dan Pengujian Hipotesis

Hipotesis yang diuji adalah :

H_0 : Tidak terdapat pengaruh antara *Job Performance* terhadap Kepuasan Pelanggan.

H_a : Terdapat pengaruh antara *Job Performance* terhadap Kepuasan Pelanggan.

Rangkuman hasil analisa regresi pada pengujian hipotesis pertama adalah sebagai berikut :

Tabel 20
Ringkasan Hasil Regresi Hipotesis 4

No Item	Variabel	Simbol	Hasil
1	Konstanta	A	-6,840
2	Koef. Regresi	b	0,658
3	t hitung	t	6,943
4	Signifikansi	Sig	0,000
5	Koef. Korelasi	R	0,658
6	Koef. Determinasi	Rsquare	0,433

Sumber : Output SPSS 21 olahan penulis (2015)

Persamaan regresinya adalah :

$$Y = a + bX$$

Kepuasan Pelanggan = $-6,840 + 0,658$ (*Job Performance*). Persamaan regresi tersebut mempunyai makna sebagai berikut : konstanta sebesar $-6,840$ berarti bahwa tanpa adanya *Job Performance*, maka Kepuasan Pelanggan adalah sebesar 0,658 orang. Jika *Job Performance* turun satu poin maka akan menyebabkan penurunan (karena tanda negatif) sebesar 0,658 pada variabel *Job Performance*.

Sedangkan nilai Rsquare sebesar 0,433 (pengkuadratan nilai dari nilai R yaitu $0,658^2$), menunjukkan pengertian bahwa Kepuasan Pelanggan dipengaruhi sebesar 43,3 % oleh *Job Performance*, sedangkan sisanya ($100\% - 43,3\% = 56,7\%$) disebabkan oleh faktor-faktor yang lain diluar model.

Pengambilan keputusan (berdasarkan Probabilitas) :

1. Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas signifikan atau ($0,05 \leq \text{Sig.}$), maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak signifikan.

2. Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas signifikan atau ($0,05 \geq \text{Sig.}$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan.

Dari hasil uji signifikansi terlihat bahwa nilai probabilitas adalah sebesar 0,000 berarti $0,05 \geq \text{Sig.}$ (0,000), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *Job Performance* dengan Kepuasan Pelanggan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian dari Jurnal acuan yaitu oleh Wageeh Nafei (2015), menghasilkan bahwa variabel *Job embeddedness Fit, Links dan Sacrifice berpengaruh signifikan terhadap Job Performance*. Hal yang sama juga mendukung penelitian dari Robbins (2006) bahwa variabel *Job Performance* mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini juga menjadikan rekomendasi dari penelitian sebelumnya yaitu Schiffman and Kanuk (2011) menyatakan bahwa Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh *Job Performance*. Hasil penelitian ini memperkuat penelitian oleh

SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan untuk mengetahui pengaruh *Job embeddedness Fit, Links dan Sacrifice* terhadap *Job Performance*, dan mengetahui pengaruh *Job Performance* terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Bayer Indonesia, maka hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

Tabel 21
Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Deskripsi	Nilai Rsquare	Sig.	Kesimpulan
Ha1	<i>Job embeddedness Fit berpengaruh signifikan terhadap Job Performance</i>	0,376	0,000	Hipotesis diterima
Ha2	<i>Job embeddedness Links berpengaruh signifikan terhadap Job Performance</i>	0,705	0,000	Hipotesis diterima
Ha3	<i>Job embeddedness Sacrifice berpengaruh signifikan terhadap Job Performance</i>	0,286	0,000	Hipotesis diterima
Ha4	<i>Job Performance berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan</i>	0,433	0,000	Hipotesis diterima

Sumber : Hasil olah data penulis (2015)

1. *Job embeddedness Fit* memberikan pengaruh dan signifikan terhadap *Job Performance*. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi *Job embeddedness Fit* maka akan semakin tinggi *Job Performance* di organisasi tersebut.
2. *Job embeddedness Links* memberikan pengaruh dan signifikan terhadap *Job Performance*. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi *Job embeddedness Links* maka akan semakin tinggi *Job Performance* di organisasi tersebut.
3. *Job embeddedness Sacrifice* memberikan pengaruh dan signifikan terhadap *Job Performance*. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi *Job embeddedness Sacrifice* maka akan semakin tinggi *Job Performance* di organisasi tersebut.
4. *Job Performance* memberikan pengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi *Job Performance* maka akan semakin tinggi Kepuasan Pelanggan di organisasi tersebut

Implikasi Manajerial

Penerapan *Job embeddedness* memiliki konsekuensi penting bagi manajer hrd. Pemimpin dalam organisasi yang khawatir tentang kehilangan karyawan mereka yang paling berharga tidak hanya mempelajari ekuitas dan membayar biaya eksternal atau kepuasan kerja mereka kepada karyawan, tetapi mereka juga harus mencoba untuk mengidentifikasi metode yang layak untuk membantu karyawan menjadi *Job embeddedness* dalam organisasi dan masyarakat. Manajer bisa membangun program mentoring untuk memperkuat hubungan karyawan dengan orang lain di organisasi. Manajer mungkin bisa mendorong kelompok kerja untuk mengambil

peran yang penting dalam memutuskan siapa yang menyewa mereka ke dalam pekerjaan kelompok. Organisasi dapat mendukung program penjangkauan masyarakat untuk memberikan kesempatan karyawan mereka untuk menjadi lebih terintegrasi ke dalam komunitas mereka. Pengusaha harus bijaksana dalam rekrutmen dan seleksi karyawan mereka. Mereka perlu menyediakan realistis informasi kepada calon sebelum kerja dan selanjutnya, pengusaha harus membantu karyawan mereka diperencanaan karir mereka. Pengusaha dapat memberikan informasi tentang kegiatan masyarakat atau fasilitas. Pengusaha juga harus mempertimbangkan lokasi kantor dekat sektor perumahan yang menawarkan tempat tinggal yang terjangkau bagi karyawan.

Bukti dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pengusaha dapat meningkatkan daya manusia dan modal sosial karyawan dengan meningkatkan *Job embeddedness* mereka. Pengusaha dapat memberikan kesempatan yang luas untuk membangun link organisasi yang solid, membangun cara bagi karyawan untuk terlibat dalam proyek-proyek jangka panjang, menciptakan peluang untuk bisnis dan jaringan sosial, dan memberikan manfaat baik keuangan dan psikologis yang bisa dilihat sebagai pengorbanan jika ada beberapa karyawan yang meninggalkan pekerjaannya.

Pengusaha harus berusaha untuk meningkatkan identifikasi organisasi karyawan pada umumnya, memastikan bahwa mereka karyawan yang *Job embeddedness* dalam pekerjaan mereka akan memiliki pandangan yang menguntungkan dari *Job embeddedness* mereka, sehingga meningkatkan potensi hasil seperti modal sosial internal. Manajer harus mengidentifikasi individu-individu dan berusaha untuk memperbaiki masalah yang menyebabkan *disidentification*. Efek dari kepuasan kerja

karyawan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, maka dari itu pihak manajer harus memperhatikan hal ini.

SARAN

Mengingat hasil temuan penelitian, satu set proposal untuk melakukan penelitian di masa depan adalah sebagai berikut:

1. Dampak modal psikologis untuk mendukung daya saing sumber daya manusia.
2. Dampak *Job embeddedness* pada sikap kerja karyawan di sektor publik.
3. *Job embeddedness* sebagai variabel mediator antara modal psikologis dan sinisme organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Allen, D. G. (2006). *Do organizational socialization tactics influence newcomer embeddedness and turnover?* *Journal of Management*, 32, 237–256
- Amos, T., Ristow, A., & Ristow, L. (2004). *Human Resource Management* (2nd ed.). Lansdowne: Juta and Co Ltd.
- Anderson and Butzin, (1974). *Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research.* *Human Performance*, 10, 99–109
- Andaleeb, S.S and Conway, C., (2006). *Employee cynicism: An examination using a contract violation framework.* *Human Relations*, 49, 1395–1418.
- Armstrong, M., & Baron, A. (1998). *Performance Management – The New Realities.* London: IPD
- Babin and Boles, (2008). *Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research.* *Human Performance*, 10, 99–109
- Bellows 2011. *Development and validation of a scale for measuring cynical attitudes toward college.* *Journal of Educational Psychology*, 94, 210-224.
- Bernardin dan Russel 1993 : 379. *Emotion as mediators of the relations between perceived supervisor support and psychological hardiness on employee cynicism.* *J. Organiza. Behav*, 27, 463–484.
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1997). *Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research.* *Human Performance*, 10, 99–109.
- Bulgarella (2010). *Burnout contagion among intensive care nurses.* *Journal of Advanced Nursing*, in press.
- Caligiuri, P.M., & Day, D.V. (2000). *Effects of Self-Monitoring on Technical, Contextual, and Assignment - Specific Performance.* *Group & Organization Management*, 25(2), 154-174.
- Campbell, D. T., & Kenny, D. A. (1999). *A primer on regression artifacts.* New York: Guilford Press.
- Ceroboh, (2009). *Person-job fit versus person-organization fit as predictors of organizational attraction and job acceptance intentions: A longitudinal study.* *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78, 411-429

- Chatman, 2009 *Improving interactional organizational research: A model of person-organization fit. Academy of Management Review*, 14(3), 333–349.
- Collis & Montgomrey, 2005. Competing on Resources. *Harvard Business Review*, 73(4), 118-128
- Crossley, C. D., Bennett, R. J., Jex, S. M., & Burnfield, J. L. (2007). *Development of a global measure of job embeddedness and integration into a traditional model of voluntary turnover. Journal of Applied Psychology*, 92(2), 1031–1042.
- David E. Guest March (2012). *Mobbing Ýp Yerinde Duygusal Taciz* (O.C. Öner toy çev.). Ýstanbul: Sistem Yayýncýlýk.
- Dessler, Gary. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid 1*. Edisi 10. Jakarta: Prenhallindo
- Dong-Hwan Cho, & Jung-Min Son. (2012). *Job Embeddedness and Turnover Intentions: An Empirical Investigation of Construction IT Industries. International Journal of Advanced Science and Technology*, 40, 101-110.
- Dwyer, and Jes, (2008). *Organizational cynicism. Academy of Management Review*, 23, 341-352.
- Ellitan and Marianah (2012). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Refika Aditama
- Felps, W., Hekman, D. R., Mitchell, T. R., Lee, T. W., Harman, W. S., & Holtom, B. C. (2009). *Turnover contagion: How coworkers' job embeddedness and coworkers' job search behaviors influence quitting. Academy of Management Journal*, 52, 545-561.
- Fields, D., Dingman, M. E., Roman, P. M., & Blum, T. C. (2005). *Exploring predictors of alternative job changes. Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78, 63-82
- Georgopoulos (1975) *The work–home interface: State-of-the-art and future research agenda*. In M. Schabracq, J. Winnubst & C.L. Cooper (Eds), *Handbook of work and health psychology*. Chichester.
- Ghozali, 2006 *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi 3, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gibson (2007). *The three-factor structure of the Maslach Burnout Inventory. Journal of Social Behavior & Personality*, 1991, 6, 453–72.
- Granovetter, M. (2010). Economic Action and Social Structure: The Problem of Embeddedness. *The American Journal of Sociology*, 91(3), 481–510.
- Griffeth, R. W., Hom, P. W., & Gaertner, S. (2009). *A meta-analysis of antecedents and correlates of employee embeddedness: Update, moderator tests, and research implications for the next millennium. Journal of Management*, 26, 463-488.
- Guiltinan (2010). *Burnout and job embeddedness: Independent factors or opposite poles? Journal of Vocational Behavior*, in press.
- Gupta, N., & Jenkins, G. D. (2012). *The structure of withdrawal: Relationships among estrangement, tardiness, absenteeism, and turnover. Springfield, VA: National Technical Information Service*.

- Gupta and Beehr, 2009 Reading, MA: Addison-Wesley.
- Hechanova & Fletcher (2009) *B. Transmission of occupational stress: A study of daily fluctuations in work stress and strain and their impact on job embeddedness*. In H. Schroder, K. Rescke, M. Johnston & S. Maes (Eds), *Health psychology: Potential indiversity*. Regensburg: Roderer Verlag, 1993, pp. 328–38.,
- Hermawan, (2006). Hubungan antara *Job Embeddedness* dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada *Karyawan PT Bank Danamom Jakarta*. Skripsi tidak diterbitkan. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Holopainen, J., & Bjokman, I. (2005). *The personal characteristics of the successful expatriate: A critical review of the literature and an empirical investigation*. *Personnel Review*, 34(1), 37-50.
- Holtom, B. C., & Inderrieden, E. J. (2006). *Integrating the unfolding model and job embeddedness model to better understand voluntary turnover*. *Journal of Managerial Issues*, 18, 435–452.
- Holtom, B. C., Mitchell, T. R., Lee, T. W., & Eberly, M. (2008). *Turnover and retention research: A glance at the past, a closer review of the present, and a venture into the future*. *Academy of Management Annals*, 2, 231–274.
- Holtom, B. C., Mitchell, T. R., & Lee, T. W. (2012). Increasing human and social capital by applying job embeddedness theory. *Organizational Dynamics*, 35, 316-331.
- Hulin, C. (1998). Behaviors, constructs and time: Potholes on the road well traveled. Invited address, annual meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology, Dallas.
- Jessup and Jessup (2005). The Effects Of Psychological Contract Breach and Organizational Cynicism: Not All Social Exchange Violations Are Created Equal. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 627–647.
- Karatepe, O.M., & Ngeche, R.N. (2011). Does Job Embeddedness Mediate the Effect of Work Engagement on Job Outcomes?: A Study of Hotel Employees in Cameroon. *Journal of Hospitality Marketing and Management*.
- Kertajaya, (2005). *Perilaku Organisasi Jilid 1*. Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2006. *“Marketing Management”*. Pearson Education, New Jersey Kotler & Armstrong (2001) *Principles of Marketing* 7th edition. Prentice Hall International, Inc.
- Kotler (2000) *Marketing Management*, 11th ed., Pearson Education, Prentice-Hall, Upper Saddle River, NJ.
- Lee, R.T., & Ashforth, B.T. (2004). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job embeddedness. *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123-133
- Lee, T. W., Mitchell, T. R., Sablinski, C. J., Burton, J. P., & Holtom, B. C. (2006). The effects of job embeddedness on organizational citizenship, job performance, volitional absences,

- and voluntary turnover. *Academy of Management Journal*, 47, 711-722
- Lewis, P. (1985). Defining business ethics: like nailing jello to a wall. *Journal of Business Ethics*, 4, 377-383.
- Locke (1968). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123-133
- Lovelock (2009) *Foundations of behavioral research*, 4th edn. Stamford, CT: Wadsworth.
- Lowler dan Porter (2007). Selecting the best and brightest: Leveraging human capital. *Human Resource Management*, 41, 325-40.
- Maier (2005). Strategic Risk and Corporate Performance: An Analysis of Alternative Risk Measure. *Academy of Management Journal*, 33(4), 756-779.
- Maier 2005, lawler dan Porter 2007 dan Vroom 2014 A research to determine the relationship between organizational cynicism and burnout levels of employees in health sector. *Business and Management Review*, 1(4), 26-38.
- Mallol, C. M., Holtom, B. C., & Lee, T. W. (2007). Job embeddedness in a culturally diverse environment. *Journal of Business and Psychology*, 22, 35-44
- McCloy, R. A., Campbell, J. P., & Cudeck, R. (2009). A confirmatory test of a model of performance determinants. *Journal of Applied Psychology*, 79, 493-505.
- Miller, K., & Bromiley, P. (2010). Strategic Risk and Corporate Performance: An Analysis of Alternative Risk Measure. *Academy of Management Journal*, 33(4), 756-779.
- Mitchell, T. R., & Lee, T. W. (2011). The unfolding model of voluntary turnover and job embeddedness: Foundations for a comprehensive theory of attachment [Electronic version]. *Research in Organizational Behavior*, 23, 189-246.
- Mol, S.T., Born, M.P., Willemsen, M.E., & Van Der Molen, H.T. (2005). Predicting Expatriate Job Performance for Selection Purposes: A Quantitative Review. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 36(5), 590-620.
- Ng, T. W., & Feldman, D. C. (2009). Occupational embeddedness and job performance. *Journal of Organizational Behavior*, 30, 863-891.
- Nimalathan, (2012). The impact of job embeddedness on innovation-related behaviors. *Human Resource Management*, 49(6), 1067-1087.
- Park, K., & K. E. Lee. (2004). A Study on the Relationship between Job Embeddedness and Turnover Intention in Korea. *Korean Management Review*, 33, 5.
- Peltier and Dahl (2011) . Organizational Cynicism at The United States Naval Academy: An Exploratory Study (Master of Arts). Naval Postgraduate School, California.
- Rivai (2009). Pengantar Manajemen. Edisi Pertama. Jakarta . Prenada Media.

- Robbins (2006), Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi Jilid 1*. Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.
- Schiffman and Kanuk (2011). Understanding and managing cynicism about organizational change. *Academy of Management Executive*, 11(1), 48–59.
- Sekiguchi, T., Burton, J. P., & Sablynski, C. J. (2008). The role of job embeddedness on employee performance: The interactive effects with leader-member exchange and organization-based self-esteem. *Personnel Psychology*, 61, 761-792.
- Shaffer, M.A., Harrison, D.A., Gregersen, H., Black, J.S., & Ferzandi, L.A. (2006). You can take it with you: Individual differences and expatriate effectiveness. *Journal of Applied Psychology*, 91, 109-125.
- Shaw, Reichers, A. E., & Austin, J. T. (2008). Cynicism about organizational change: Measurement, antecedents, and correlates. *Group and Organization*.
- Sinangil, H.K., & Ones, D.S. (2013). Gender differences in expatriate job performance. *Applied Psychology: An International Review*, 52(3), 461-475.
- Snow, JL. (2009). Enhancing work climate to improve performance and retain valued employees. *J Nurs Adm.*, 32(7/8), 393-397.
- Spector , Saari, L. M., Johnson, T. R., MacLaughlin, S. D., & Zimmerle, D. M. (1988). A survey of management training (2008) *Business psychology and organisational behavior: A student's handbook*(3rd ed.). Washington, DC: Psychology Press.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Suliman (2009). *Sosiologi: Menyelami Fenomena Sosial Di Masyarakat*. Bandung: PT Setia Purna Inves.
- Terry and Israel (2014). Manager leadership and retention of hospital staff nurses. *West J Nurs Res.*, 19(2), 205-226.
- Tranggono (2008). *Manajemen dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Umar, (2011:78). *Human Resource Management (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Edisi 10. Jakarta: Salemba Empat
- Valle, M., Leupold, C., & Leupold, K. (2006). Holding On and Letting Go: The Relationship Between Job Embeddedness and Turnover Among PEM Physicians. *Journal of Business Inquiry*, 3-10.
- Van Emmerik and Sanders, (2010). A new perspective on the female expatriate experience: The role of host country national categorization. *Journal of World Business*, 41, 112–120.
- Villanova, P., Bernardin, H., Johnson, D., & Dahmus, S. (1994). The validity of a measure of job compatibility in the prediction of job performance and turnover of motion picture theater personnel. *Personnel Psychology*, 47, 73-90.
- Vroom, (2014). A new perspective on the female expatriate experience: The role of host country national categorization. *Journal of World Business*, 41, 112–120.

- Wageeh Nafei (2015). Mellow W. (1982). Employer size and wages. *Rev. Econ. Stat.*, 64, 495-501.
- Wahbaand House, (2004). The relationship of staffing practices to organizational level measures of performance. *Personnel Psychology*, 46, 27-48.
- Wang, M., & Takeuchi, R. (2007). The role of goal orientation during expatriation: A cross-sectional and longitudinal investigation. *Journal of Applied Psychology*, 93(5), 1437-1445.
- Wexley and Yukl (1977 : 85). On the Relationship Between Mobbing Faktors and Jop Content, Social Work Environment and Health Outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2).
- Wit, B., & Meyer, R. (2008). *Strategy: Process, Content, Context: An International Perspective*. Thompson Business Press.
- Yao, X., Lee, T. W., Mitchell, T. R., Burton, J. P., & Sablynski, C. J. (2004). Job Embeddedness: Current research and future directions. In R. Griffeth & P. Hom (Eds.), *Understanding employee retention and turnover* (pp. 153-187). Greenwich, CT: Information Age.
- Yoseph, (2008). On the Relationship Between Mobbing Faktors and Jop Content, Social Work Environment and Job Embeddedness. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 215-237.
- Zeithaml and Bitner (2000:75). *Human resource management at work: People management and development* (3rd ed.). New York, NY: CIPD Publishing.
- Zeithaml, Macey, W. H. Schneider, B., Karen, M. B., & Scott, A. Y. (2012). *Job Embeddedness: Tools for analysis, practice, and competitive advantage*. Hoboken, NJ: John Wiley and Sons.
- Zeithaml, and Berry, (2010). Globalizing the OD function –Meeting global and regional needs. *Organization Development Journal*, 25(4), 145

