

# KEPERCAYAAN SEBAGAI SALAH SATU FAKTOR KEPUASAN KERJA UNTUK MENCAPAI KEBERHASILAN PROYEK PERUMAHAN

Michael Prayitno Ondy<sup>1</sup>, James Wijaya Oei<sup>2</sup>, Herry Pintardi Chandra<sup>3</sup>

**ABSTRAK :** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel yang paling dominan dalam membentuk kepercayaan diantara *competence trust*, *integrity trust* dan *intuitive trust* dan untuk mengetahui pengaruh hubungan kepercayaan terhadap kesuksesan proyek dengan menggunakan kepuasan kerjasama sebagai mediator. Populasi dalam penelitian ini adalah perusahaan kontraktor yang telah mengerjakan atau menyelesaikan proyek di wilayah Surabaya. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 40 responden, yang terdiri dari 23 *owner* (pemilik proyek) dan 17 orang kontraktor (pelaksana proyek). Analisis data dilakukan dengan bantuan *software* IBM SPSS 20 dan Smart PLS. Dari ketiga variabel yang membentuk variabel *Trust* (X), dapat disimpulkan bahwa model yang paling dominan dalam membentuk kepercayaan dalam pelaksanaan proyek adalah *Integrity Trust*, dengan *mean loading factor* sebesar 0,8402. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa *Trust* memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap Kesuksesan Proyek dengan menggunakan Kepuasan Kerjasama sebagai mediator, dimana koefisiensi pengaruh tidak langsung dari *Trust* ke Kepuasan Kerjasama dan ke Kesuksesan Proyek, yaitu sebesar 0,5745 (57,45%), lebih besar dibandingkan dengan pengaruh langsung dari *Trust* ke Kesuksesan Proyek, yaitu sebesar 0,3390 (33,90%).

**KATA KUNCI :** kepercayaan, kepuasan, kesuksesan proyek

## 1. PENDAHULUAN

Menurut Rich (1997), salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah faktor kepercayaan. Penelitian menunjukkan bahwa orang akan bersemangat dan termotivasi ketika mereka mendapatkan kepercayaan dan kemampuan mereka diakui (Kramer,1999). Tantangan tertentu dalam lingkungan proyek terletak pada hubungan kerja sementara (Hartman, 2002). Waktu yang ada tersedia untuk membangun kepercayaan sangat terbatas, yaitu waktu yang tersedia untuk menyelesaikan proyek. Hal tersebut dan tantangan-tantangan khusus lainnya dalam proyek yang meletakkan penekanan khusus untuk membangun kepercayaan yang tidak selalu dimiliki lingkungan operasional. Penelitian ini berusaha untuk mengetahui bentuk kepercayaan mana yang paling dominan menurut pandangan *owner* dan kontraktor serta mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan kerja dalam hubungan kerjasama dan kesuksesan proyek. (Pinto, et.al., 2009)

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Teknik Sipil Universitas Kristen Petra, mi\_chan91@hotmail.com.

<sup>2</sup> Mahasiswa Program Studi Teknik Sipil Universitas Kristen Petra, james\_vp@hotmail.co.id

<sup>3</sup> Dosen Program Studi Teknik Sipil Universitas Kristen PETRA, herrypin@peter.petra.ac.id

## **2. LANDASAN TEORI**

### **2.1. Kepercayaan**

Kepercayaan adalah hal yang penting untuk kedua hubungan interpersonal dan pengembangan diri secara individu. Berbasis kepercayaan hubungan antara anggota organisasi akan menghasilkan kepuasan kerja tinggi dan kinerja tinggi ("*More than a social virtue*," 2003).

### **2.2. Model dan Bentuk dari Kepercayaan**

Ada beberapa bentuk kepercayaan yang dikemukakan oleh para ahli dan telah berlaku. (Mayer *et al*, 1995) berusaha untuk mengidentifikasi dimensi umum yang didasarkan oleh kepercayaan oleh banyak literatur hingga saat ini, dengan menekankan pada tema kebajikan, kemampuan, dan integritas. Sementara itu, (Mayer *et al*, 1995) menekankan tiga alasan berbeda untuk munculnya kepercayaan, model lain telah dipilih untuk konseptualisasi yang lebih sederhana, menunjuk ke dua bentuk kepercayaan: afektif dan kognitif. Tiga model terkenal dari kepercayaan adalah model Hartman, Rousseau, dan Lewicky dan Bunker. Ini adalah konseptualisasi yang sangat menarik karena mereka memberi alasan yang berbeda mengapa kepercayaan harus muncul dan bentuk-bentuk itu kemudian akan ambil.

### **2.3. Model Kepercayaan Menurut Hartman**

Menurut Hartman (Pinto, et.al., 2009) terdapat tiga bentuk kepercayaan yang berbeda akan tetapi terkait secara spesifik dan saling membangun satu sama lain, yaitu: *competence trust*, *integrity trust* dan *intuitive trust*.

#### **2.3.1. Competence Trust**

Kepercayaan kompetensi diperlukan saat memilih pekerja teknis tertentu dan salah satu pihak ingin memastikan bahwa teknik atau pelayanan teknis akan selesai dengan kompeten dan benar. Ketika kepercayaan kompetensi ada, orang dapat menyimpulkan bahwa komunikasi yang efektif biasanya mengarah ke keberhasilan proyek, tim anggota proyek biasanya dipercayakan untuk mencari sebuah solusi teknis di masa depan untuk kesuksesan proyek mereka. Item-item kepercayaan berdasarkan *competence trust*, seperti "percaya pada kemampuan, keahlian, dan pengalaman pihak lain". (Pinto, et.al., 2009).

#### **2.3.2. Integrity Trust**

Bagaimana kita bersikap dalam kontrak (*lump sum*, *reimbursable*, dsb) sering bergantung pada tingkat kepercayaan integritas yang kita miliki, tetapi tidak mempengaruhi komunikasi kita. Ini suatu gambaran akan perbedaan jika kita memiliki kekhawatiran yang dikenakan biaya untuk pekerjaan yang tidak perlu, dalam hal ini komunikasi kita kemungkinan akan mengambil arah yang berbeda. Kita akan menyampaikan kekhawatiran kami dan mendirikan sebuah sistem pertahanan terhadap risiko yang dirasakan. Komunikasi serta informasi yang lancar dan lengkap, menghapuskannya perilaku-perilaku defensif (seperti menyembunyikan informasi penting), dan kemauan untuk memberi saran hanya akan datang jika integritas, atau etika kepercayaan terbentuk. Item-item kepercayaan berdasarkan *integrity trust*, seperti "percaya akan kejujuran pihak lain", "percaya akan komitmen pihak lain", "percaya pihak lain akan bertindak adil", "percaya pihak lain akan menepati janji", dan "percaya akan keterbukaan pihak lain". (Pinto, et.al., 2009).

### 2.3.3. *Intuitive Trust*

Kepercayaan intuitif merupakan jenis ketiga dari jenis-jenis kepercayaan yang lain dan jenis kepercayaan ini sedikit lebih rapuh dari jenis kepercayaan lain. ”. (Hartman ,2002) mengakui bahwa bentuk ketiga dari kepercayaan ini kurang konkret dibandingkan dengan dua bentuk kepercayaan yang lain, akan tetapi hal ini menunjukkan kesuksesan senior manager dalam menilai dan menggunakan firasat sebagai dasar untuk mengambil keputusan. Keputusan ini kemudian berbasis pasca-dirasionalisasi pada dua jenis kepercayaan, kepercayaan kompetensi dan kepercayaan integritas, untuk membandingkan keputusan tersebut dan untuk melindungi kepentingan organisasi dan individu demi kesuksesan proyek. Item-item kepercayaan berdasarkan *intuitive trust*, seperti “percaya akan firasat saya akan pihak lain”. (Pinto, et.al., 2009).

### 2.4. Kepuasan Kerja

Locke dan Lathan (1976) memberikan definisi yang komprehensif dari kepuasan kerja sebagai keadaan emosi menyenangkan atau keadaan emosi positif yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan atau pengalaman pekerjaan. Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan tentang seberapa baik pekerjaan yang mereka berikan hal-hal yang dianggap penting. Menurut (Mitchel dan Larson, 1987), adalah umumnya diakui dalam bidang perilaku organisasi bahwa kepuasan kerja adalah yang paling penting dan sikap yang sering dipelajari. Para peneliti secara konsisten melaporkan bahwa persahabatan kerja (*Workplace Friendship*) positif mempengaruhi sikap karyawan yang berhubungan dengan pekerjaan dan perilaku yang, pada gilirannya, meningkatkan hasil organisasi. Orang dapat memperoleh bantuan, bimbingan, saran, kritik, rekomendasi, atau informasi dari teman kerja di berbagai hal yang terkait dengan pekerjaan, seperti menyelesaikan pekerjaan, melakukan tugas-tugas, dan penanganan masalah dengan rekan kerja, bawahan, atasan, dan / atau klien (Hamilton, 2007). Item-item yang digunakan untuk mengukur kepuasan dalam hubungan kerjasama, seperti “menikmati hubungan kerja dengan pihak lain”, “berbicara terbuka dengan pihak lain”, “saling berbagi masalah dengan pihak lain”, “investasi emosional yang baik dengan pihak lain”, dan “berbagi ide secara bebas dengan pihak lain”.

### 2.5. Kesuksesan Proyek

Menurut (Pinto, et.al., 2009) untuk menggambarkan dengan jelas apa yang dimaksud dengan kesuksesan proyek, implementasi yang telah didefinisikan dengan banyak cara untuk memasukkan besarnya berbagai kriteria. Namun, dalam hal yang paling sederhana, keberhasilan proyek dapat dianggap sebagai penggabungan empat aspek dasar. Sebuah proyek dianggap berhasil jika “proyek sesuai dengan jadwal”, “proyek sesuai dengan anggaran”, “proyek sesuai dengan tujuan”, dan “klien puas dengan hasil proyek”.

### 2.6. Hipotesis Penelitian

- H<sub>1</sub> : Diduga bahwa *Trust* memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap Kepuasan Kerjasama.
- H<sub>2</sub> : Diduga bahwa *Trust* memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap Kesuksesan Proyek.
- H<sub>3</sub> : Diduga bahwa Kepuasan Kerjasama memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap Kesuksesan Proyek.

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia (Sukmadinata, 2006). Sedangkan yang dimaksud dengan penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2011) adalah metode penelitian yang berlandaskan pada aliran positivisme. Aliran positivisme, dimana dalam memandang gejala, lebih bersifat tunggal, statis, dan konkrit. Dalam penelitian ini yang di jadikan adalah perusahaan kontraktor yang telah mengerjakan atau menyelesaikan proyek di wilayah Surabaya. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah para *developer* dan kontraktor yang bekerja di perusahaan tersebut sebanyak 40 sampel.

### 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Analisis Data

Setelah data-data yang dibutuhkan dalam penelitian telah didapatkan, baik data primer maupun data sekunder, peneliti selanjutnya melakukan analisis data dengan bantuan software IBM SPSS 20 dan Smart PLS. Dalam penelitian ini, software IBM SPSS 20 digunakan untuk mengetahui frekuensi jawaban responden pada kuesioner, melakukan uji validitas, reliabilitas,. Sedangkan software Smart PLS digunakan untuk mengetahui bagaimana model pengukuran dari hubungan antara indikator dengan konstruksya (*outer model*), dan model struktural yang menghubungkan antar variabel laten (*inner model*).

#### 4.2. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2011), analisis data dalam statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Statistik deskriptif dapat digunakan bila peneliti hanya ingin mendeskripsikan data sampel dan tidak ingin membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi dimana sampel diambil.

#### 4.3. Hasil Pengujian Validitas Data

Menurut Sugiyono (2011), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Validitas adalah suatu derajat ketetapan alat ukur penelitian tentang isi sebenarnya yang diukur. Untuk mengukur validitas atas item-item pertanyaan pada kuisisioner dari tiap-tiap item pertanyaan pada skor total yang diperoleh dengan menggunakan rumus korelasi product moment. Dapat dilihat pada **Tabel 1**. Koefisien masing-masing item dalam kuesioner kemudian dibandingkan dengan nilai  $r$  tabel. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Setiap pernyataan dinyatakan valid apabila nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel (0,361), menunjukkan bahwa item-item tersebut sudah mampu mengukur variabel yang ingin diukur. Dalam hal ini, *Trust* (X), yang dijelaskan oleh indikator kemampuan (Percaya pada kemampuan pihak lain), keahlian (Percaya pada keahlian pihak lain), pengalaman (Percaya pada pengalaman pihak lain), kejujuran (Percaya akan kejujuran pihak lain), komitmen (Percaya akan komitmen pihak lain), adil (Percaya pihak lain akan bertindak adil), tepat janji (Percaya pihak lain akan menepati janji), keterbukaan (Percaya akan keterbukaan pihak lain), firasat (Percaya akan firasat saya akan pihak lain). Kepuasan Kerjasama (Z) dijelaskan indicator, menikmati (Menikmati bekerja dengan pihak lain), terbuka (Berbicara terbuka dengan pihak lain), berbagi (Saling berbagi masalah dengan pihak lain), emosional ( Investasi emosional yang baik dengan pihak lain), ide (Berbagi ide secara bebas dengan pihak lain). Kesuksesan Proyek (Y) dijelaskan indikator, jadwal

(Proyek sesuai dengan jadwal), anggaran (Proyek sesuai dengan anggaran), tujuan (Hasil proyek sejalan dengan tujuan), hasil (Klien puas dengan hasil proyek)

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Indikator	$r_{hitung}$	$r_{table}$	Ket.
Trust (X)	kemampuan	0,756	0,361	Valid
	keahlian	0,810	0,361	Valid
	pengalaman	0,752	0,361	Valid
	kejujuran	0,796	0,361	Valid
	komitmen	0,851	0,361	Valid
	adil	0,740	0,361	Valid
	tepat janji	0,775	0,361	Valid
	keterbukaan	0,794	0,361	Valid
	firasat	0,677	0,361	Valid
Kepuasan Kerjasama (Z)	menikmati	0,722	0,361	Valid
	terbuka	0,794	0,361	Valid
	berbagi	0,793	0,361	Valid
	emosional	0,786	0,361	Valid
	ide	0,737	0,361	Valid
Kesuksesan Proyek (Y)	jadwal	0,670	0,361	Valid
	anggaran	0,788	0,361	Valid
	tujuan	0,737	0,361	Valid
	hasil	0,800	0,361	Valid

Berdasarkan **Tabel 1.** dapat dilihat kuesioner berikut ini dapat dikatakan valid karena nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel (0,361), dengan kata lain kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

#### 4.4. Hasil Pengujian Reliabilitas Data

Menurut Ghozali (2011), uji reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrument. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini, yang akan dipakai untuk uji reliabilitas adalah teknik Cronbach's Alpha. Uji reliabilitas adalah hasil *cronbach alpha* > 0.6. Hal tersebut dapat dilihat pada **Tabel 2.** dengan nilai *cronbach alpha* > 0.6, Dengan kata lain, jika *cronbach alpha* yang dinilai lebih besar dari 0.6, maka dapat disimpulkan item-item yang digunakan dalam kuesioner ini dapat disebut reliabel.

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Kritis	Ket.
Trust (X)	0,940	0,6	Reliabel
Kepuasan Kerjasama (Z)	0,905	0,6	Reliabel
Kesuksesan Proyek (Y)	0,883	0,6	Reliabel

#### 4.5. Hasil Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model pengukuran (*outer model*) dapat dievaluasi melalui *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite reliability*. Untuk menguji hipotesis dan menghasilkan suatu model yang layak (*fit*), analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan *Partial Least Square (PLS)*.

##### 4.5.1. *Convergent Validity*

**Tabel 3.** menunjukkan bahwa *loading factor* dikatakan valid jika dapat memberikan nilai di atas nilai yang disarankan yaitu sebesar 0,5. Maka indikator yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah valid atau telah memenuhi *convergent validity*.

**Tabel 3. Nilai Loading Factor**

	PUAS	SUKSES	TRUST
menikmati	0,8214		
terbuka	0,8744		
berbagi	0,8743		
emosional	0,8713		
ide	0,8275		
jadwal		0,7921	
anggaran		0,8849	
tujuan		0,8698	
hasil		0,8991	
kemampuan			0,8033
keahlian			0,8457
pengalaman			0,8206
kejujuran			0,8535
komitmen			0,8859
adil			0,8033
tepat janji			0,8187
keterbukaan			0,8398
firasat			0,7415

Berdasarkan data yang ditunjukkan **Tabel 3.** *loading factor* memberikan nilai di atas nilai yang disarankan yaitu sebesar 0,5. Berarti indikator yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah valid atau telah memenuhi *convergent validity*.

##### 4.5.2. *Discriminant Validity*

**Tabel 4.** Dapat digunakan untuk memenuhi kriteria *discriminant validity* dengan cara melihat nilai AVE dari Trust (X), Kepuasan Kerjasama (Z) dan Kesuksesan Proyek (Y) harus memiliki nilai > 0,5.

**Tabel 4. Hasil Uji *Discriminant Validity* dan *Composite Reliability***

Variabel	AVE	Composite Reliability	R Square	Cronbachs Alpha
Trust (X)	0,7295	0,9309	0,8719	0,9071
Kepuasan Kerjasama (Z)	0,7438	0,9206	0,8832	0,8847
Kesuksesan Proyek (Y)	0,6798	0,9502	0,0000	0,9409

Dari **Tabel 4.** Diatas terlihat bahwa nilai akar AVE Trust (X), Kepuasan Kerjasama (Z) dan Kesuksesan Proyek (Y) memiliki nilai > 0,5. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel dalam model yang diestimasi memenuhi kriteria *discriminant validity*.

#### 4.5.3. *Composite Reliability*

Dari **Tabel 4.** Diatas terlihat nilai *composite reliability* dari variable Trust (X), Kepuasan Kerjasa (Z) dan Kesuksesan Proyek (Y) memiliki nilai > 0,70. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua variable mempunyai reabilitas yang baik.

#### 4.6. Hasil Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

Dari **Tabel 4** di atas, diketahui bahwa model yang digunakan memberikan nilai R square sebesar 0,8719 untuk konstruk Kepuasan Kerjasama (Z), yang berarti bahwa Trust (X) mampu menjelaskan varians Kerjasama sebesar 87,19%. Nilai R Square juga terdapat pada konstruk Kesuksesan Proyek (Y) yang dipengaruhi oleh Trust (X) dan Kepuasan Kerjasama (Z), yaitu sebesar 0,8832 atau sebesar 88,32%.

#### 4.7. Hasil Uji Hipotesis Penelitian

Selanjutnya, untuk menentukan bagaimana hubungan kepercayaan terhadap keseuksesan proyek dengan menggunakan kepuasan kerjasama sebagai mediator, dapat dibuktikan pada **Tabel 5.** Dengan melihat hasil uji hipotesis dengan menggunakan PLS, kita dapat menilai hubungan antar variabel dengan melihat nilai *Original Sample*.

**Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis PLS**

	<i>Original Sample</i>	<i>Sample Mean</i>	<i>Standard Deviation</i>	<i>Standard Error</i>	<i>T Statistics</i>
PUAS -> SUKSES	0,6141	0,5748	0,0932	0,0932	6,5918
TRUST -> PUAS	0,9337	0,9324	0,0128	0,0128	73,1523
TRUST -> SUKSES	0,9137	0,9133	0,0249	0,0249	36,6961

Untuk melihat bagaimana hubungan kepercayaan terhadap keseuksesan proyek dengan menggunakan kepuasan kerjasama sebagai mediator, digunakan perhitungan sebagai berikut (Ghozali, 2011):

$$\begin{aligned} \text{Direct Effect Trust} & \text{-----> Sukses} & = & 0,3403 \\ \text{Indirect Effect Trust} & \text{----> Puas ----> Sukses} & = & (0,9337 \times 0,6141) = 0,5734 \end{aligned}$$

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Kesimpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari kesembilan indikator yang membentuk variabel *Trust* (X), dapat disimpulkan bahwa indikator yang paling dominan dalam membentuk kepercayaan dalam pelaksanaan proyek adalah percaya akan komitmen pihak lain dalam hubungan organisasi (komitmen), dengan nilai *factor loading* sebesar 0,8859.
2. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa *Trust* memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap Kesuksesan Proyek dengan menggunakan Kepuasan Kerjasama sebagai mediator, dimana koefisiensi pengaruh tidak langsung dari Trust ke Kepuasan Kerjasama dan Kesuksesan Proyek, yaitu sebesar 0,5745 (57,45%), lebih besar dibandingkan dengan pengaruh langsung dari Trust ke Kepuasan Proyek, yaitu sebesar 0,3390 (33,90%).

### 5.2. Saran

Indikator-indikator Trust pada penelitian didasarkan pada teori yang dijelaskan oleh Hartman (2002), yang diambil dari: competence trust (kepercayaan kompetensi), integrity trust (kepercayaan integritas) dan intuitive trust (kepercayaan intuisi/firasat). Oleh karena itu, peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel-variabel kepercayaan lainnya, misalnya dari Mayer et.al., (1995), yaitu afektif dan kognitif.

## DAFTAR REFERENSI

- Ghozali, I. (2008). *Structural Equation Modelling Metode Alternatif dengan PLS edisi 3*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hamilton, E.A. (2007). *Firm Friendship: Examining Functions and Outcomes of Workplace Friendship among Law Firm Associates* (Unpublished doctoral dissertation). Boston College. Boston, MA.
- Hartman FT. (2002). The Role of Trust in Project Management. In: *Slevin DP, Cleland DI, Pinto JK, editors. The Frontiers of Project Management Research*. PA: Project Management Institute, Newtown Square, 225–35.
- Kramer, R. M. (1999). Trust and Distrust in Organizations : Emerging Perspectives, Enduring Questions. *Annual Review of Psycholog.* (50), 569-586.
- Locke, E.A. (1976). “The Nature and Causes of Job Satisfaction”, Edited by M.D.Dunnette, *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, McNally, Chicago.
- Mayer, R.C., Davis, J.H., Schoorman, F.D. (1995). “An Integrative Model of Organizational Trust”. *Academy of Management Review*: 20(3), 709-734.
- Mitchel, T.R., and Larson, J.R, jr. (1987). “*People in Organization*”, McGraw – Hill International Inc ,Singapore.
- More than a social virtue. (2003). “Public among Organizations” *Most Valuable Assets*. Communication World, 20,10-12.
- Pinto, J.K., Slevin, D., and English, B. (2009). “Trust in Projects: An Empirical Assessment of Owner/Contractor Relationships”. *International Journal of Project Management.* (27), 638–648.
- Rich, G. (1997), “The Sales Manager as a Role Model: Effects on Trust, Job Satisfaction, and Performance of Salespeople”. *Journal of the Academy of Marketing Science*. Vol. 25, no. 4
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, CV Alfabeta, Bandung.
- Sukmadinata , (2006). *Metode Penelitian Pendidikan*, Remaja Rosdakarya, Bandung.