



**PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI, DAN STRES KERJA
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN
PT. TOENG MARKET SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Oleh :

ALVINA PUTRI DAMAYANTI

NPM : 21901081099

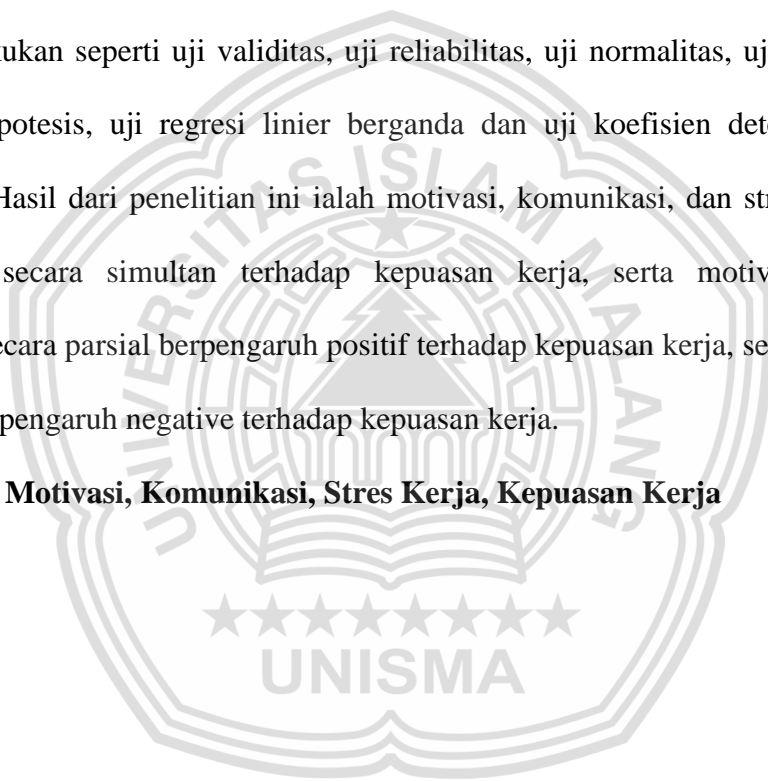


**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
MALANG
2023**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menjelaskan pengaruh motivasi, komunikasi, dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Toeng Market Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang mana jumlah sampel sebanyak 42. Untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS dalam menganalisis berbagai macam uji yang dilakukan seperti uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis, uji regresi linier berganda dan uji koefisien determinasi adjusted R^2 . Hasil dari penelitian ini ialah motivasi, komunikasi, dan stres kerja berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja, serta motivasi dan komunikasi secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, sedangkan stres kerja berpengaruh negative terhadap kepuasan kerja.

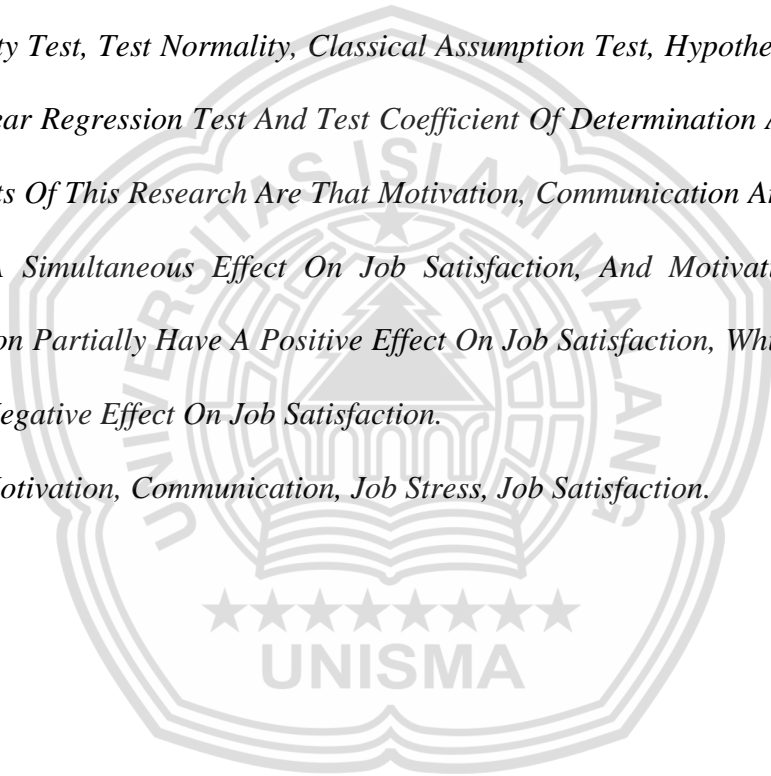
Kata Kunci : Motivasi, Komunikasi, Stres Kerja, Kepuasan Kerja



ABSTRACT

This Research Aims To Test And Explain The Influence Of Motivation, Communication And Work Stress On Job Satisfaction Of Pt Employees. Toeng Market Surabaya. This Research Uses A Quantitative Approach Where The Number Of Samples Is 42. To Solve Problem In This Research Using Spss Assistance In Analyzing Various Type Of Tests, Carried Out Such As Validity Tests, Reability Test, Test Normality, Classical Assumption Test, Hypothesis Test, Multiple Liniear Regression Test And Test Coefficient Of Determination Adjusted R^2 . The Results Of This Research Are That Motivation, Communication And Work Stres Have A Simultaneous Effect On Job Satisfaction, And Motivation And Communication Partially Have A Positive Effect On Job Satisfaction, While Work Stres Has A Negative Effect On Job Satisfaction.

Keywords : Motivation, Communication, Job Stress, Job Satisfaction.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan bisnis di era globalisasi sangat beragam. Persaingan bisnis yang semakin ketat memaksa bisnis atau organisasi untuk memberdayakan dan mengoptimalkan semua sumber daya yang tersedia untuk kelangsungan bisnis. Sumber daya manusia harus terus berkembang dan handal dalam menghadapi tantangan globalisasi. Pelaku bisnis yang ingin eksis dan mampu bersaing di era globalisasi harus mematuhi etika maupun norma serta aturan dan hukum yang berlaku (Muslim, 2018). Setiap organisasi pada umumnya sangat memerlukan adanya karyawan karena bagi organisasi, karyawan merupakan asset paling berharga yang dimilikinya. Sumber daya manusia mencakup pekerja, pegawai, karyawan, atau orang-orang yang mengerjakan serta memiliki pekerjaan. Berdasarkan pengertian tersebut dapat diketahui bahwa sumber daya manusia dalam organisasi merupakan tenaga kerja yang menempati sebuah tempat ataupun orang yang mempunyai tanggung jawab untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan pada suatu organisasi tertentu. Tanpa manajemen sumber daya manusia, suatu organisasi pada umumnya akan kesulitan didalam meraih tujuan. Manajemen sumber daya manusia menjadi hal yang begitu penting didalam perusahaan sebab dijadikan sebagai unsur pertama dalam manajemen sebelum unsur-unsur lainnya (Purwandani & Budiyanto, 2020).

PT. Toeng Market Surabaya merupakan pelopor konsep belanja ala modern untuk keperluan peralatan rumah tangga, hotel, restoran, dan catering

di Surabaya. Perusahaan tersebut juga memberikn suatu pengalaman baru untuk berbelanja peralatan rumah tangga dll dengan konsep “*one stop shopping*” dengan mengutamakan “*good service*”. Dimuali dari pemilihan produk atau brand yang dijual ditoko kami memastikan bahwa kualitas yang dijual kualitas yang bagus dan bisa dipertanggung jawabkan. Harga barang yang dijual juga sebanding dengan kenyamanan dan kepastian. Jumlah barang yang mencapai 30.000 item dan ratusan brand atau merk yang dijual di toeng market dan masih banyak lagi, melihat dari banyaknya produk perusahaan juga mengutamakan adanya kepuasan para pekerja melalui motivasi, komunikasi, dan stres kerja agar kinerja karyawan bisa meningkat.

Kepuasan kerja yakni proses yang muncul dari sikap organisasi yang menjadi dimensi terpenting bagi perusahaan, tanpa ada kepuasan kerjanya maka akan memengaruhi capaian kerjanya (Andika, 2019: 191). Semakin banyak aspek – aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan karyawan tersebut maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan, demikian juga sebaliknya. Kepuasan kerja sangat penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan untuk mewujudkan tujuan atau target yang dicapai agar terlaksana dengan baik dan sesuai dengan apa yang diinginkan.

Motivasi merupakan sikap dan kondisi mental yang memberikan energi, menunjang aktivitas, dan mengarahkan perilaku dalam rangka mewujudkan pemuasan kebutuhan (Meithiana, 2018). Serta “Motivasi adalah sesuatu yang penting dalam menciptakan semangat karyawan untuk melaksanakan tugas yang diberikan dari perusahaan, dan efektivitas merupakan efisiensi dan mednukung tujuan. Maka dari itu seorang karyawan memiliki kemampuan

dalam bekerja yang tinggi tetapi tidak memiliki motivasi untuk menyelesaikan tugasnya, maka hasil akhir dalam tugas yang di kerjakan tidak akan memuaskan. Motivasi terbentuk dari tingkah laku (*attitute*) karyawan dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan. Dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan tidak hanya motivasi pelanggan tetapi komunikasi antar karyawan dan atasan harus terjaga.

Penelitian tentang hubungan motivasi dengan kepuasan kerja dilakukan oleh Ayub, dkk (2011) yang meneliti 80 *middle manager* dari beberapa bank berbeda di Karachi, Pakistan menemukan bahwa motivasi mempunyai pengaruh yang signifikan positif terhadap kepuasan kerja. Temuan lainnya menunjukkan bahwa ketika pengusaha peduli dan memusatkan perhatian mereka terhadap faktor-faktor yang mendukung motivasi, hasilnya adalah karyawan lebih produktif dan berkomitmen. Hasil berbeda dan menjadi *research gap* ditemukan dalam penelitian Saleem, dkk (2010) dalam jurnal “*Effect of Work Motivation on Job Satisfaction in Mobile Telecommunication Service Organizations of Pakistan*” peneliti menemukan bahwa tidak ada hubungan yang kuat antara motivasi dengan kepuasan kerja.

Komunikasi organisasi merupakan arus informasi, pertukaran informasi dan pemindahan arti dalam suatu organisasi (Prabawa, 2013). Serta komunikasi internal dibedakan dengan eksternal dan memandang peranan komunikasi terutama sekali sebagai koordinasi pribadi dan tujuan organisasi dan masalah menggiatkan aktivitas. Dapat disimpulkan Dalam mencapai kepuasan kerja karyawan dibutuhkan adanya komunikasi dalam penentu keberhasilan dalam pencapaian tujuan, dengan komunikasi akan terjadi

hubungan timbal balik dari tiap – tiap orang dalam perusahaan baik berupa perintah, saran, pendapat maupun kritik.

Komunikasi yang diterapkan pada PT. Toeng Market Surabaya bisa terbilang yaitu Komunikasi ke bawah (*Downward communication*) salah satu aliran komunikasi yang memiliki arti informasi yang bergerak dari individu yang memiliki wewenang yang lebih tinggi kepada individu yang memiliki wewenang lebih rendah (Pace, 2005). Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan komunikasi yang dilakukan hanya berupa melalui telepon, yang mana hal ini menimbulkan rasa canggung atau kurangnya kedekatan antara karyawan dan atasan. Komunikasi dari atasan ke bawahan sering kurang mendapatkan perhatian dari para pelaku organisasi tentu hal tersebut dapat dilihat dari timbulnya hambatan-hambatan, ketidakharmonisan, kesalahpahaman atas proses komunikasi yang terjadi dan tentunya dapat menimbulkan terjadinya hubungan atau interaksi kerja yang kurang baik antar anggota organisasi. Apabila dibiarkan akan menimbulkan dampak yang kurang baik terutama pada kepuasan komunikasi karyawan.

National Institute for Occupational Safety and Health (1999) mendefinisikan stress kerja sebagai emosi serta reaksi fisik seseorang yang muncul untuk memenuhi tuntutan kerja yang tidak sesuai dengan keahlian, keinginan, dan sumberdaya yang dimiliki oleh seseorang. Pada umumnya stress dipandang sebagai kondisi negatif. Namun stress dalam tingkatan tertentu, dapat memicu kinerja karyawan menjadi lebih baik karena stress muncul akibat dari tekanan-tekanan baik dari atasan, maupun persaingan dilingkungan kerja. Ini dapat terjadi karena stress dalam tingkatan tertentu

dapat memicu karyawan untuk menciptakan gagasan- gagasan yang inovatif untuk menyelesaikan masalah dan pekerjaan sehingga stress menjadi suatu keadaan yang konstuktif. Misalnya seseorang mempunyai target tertentu dalam pekerjaannya yang mengharuskannya untuk mengerahkan lebih banyak tenaga maka orang tersebut akan mengalami stress hingga target pekerjaannya tercapai dan mencapai kepuasan kerja, dan juga tingkat stress yang dialami akan menurun. Namun jika target tersebut terlalu tinggi dan tidak dapat dicapai atau perlu usaha yang sangat keras untuk menyelesaikannya, maka seseorang akan mengalami tingkat stress yang berlebih dan pada akhirnya akan berdampak pada penurunan kepuasan kerja.

Ismail, dkk (2009) menemukan bahwa stress dalam bentuk stress psikologis tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja, sedangkan stress dalam bentuk fisik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Penelitian mengenai hubungan antara stress kerja dengan kepuasan kerja karyawan salah satunya ditunjukkan pada penelitian yang dilakukan oleh HsiowLing Hseh, dkk (2004) menunjukkan bahwa stress kerja memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan Mansoor, dkk (2011) dalam jurnal *“The Impact of Job Stress on Employee Job Satisfaction A Study on Telecommunication Sector of Pakistan”* menyatakan bahwa stress kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan juga kinerja karyawan.

Tingkat motivasi, komunikasi, dan stress kerja akan sangat berpengaruh pada kepuasan kerja di sebuah perusahaan. Perusahaan tidak akan berjalan dengan baik jika kepuasan kerja karyawan di perusahaan tersebut rendah

akibat kurangnya motivasi, komunikasi dan stress kerja. Berdasarkan *research gap* di atas dapat dijadikan suatu permasalahan penelitian mengenai pengaruh motivasi, komunikasi dan stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Sehingga dengan demikian peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul **“Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.”**

Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei – Juli 2023 di perusahaan PT. Toeng Market Surabaya. PT. Toeng Market Surabaya didirikan pada tahun 2002 dan membuka toko pertamanya di JL. Tidar No.84, Surabaya. Dengan tujuan utamanya sebagai pelopor belanja ala modern yang berfokus pada kebutuhan alat-alat rumah tangga. PT. Toeng Market ini menciptakan kepuasan kerja karyawan yang baik sesuai tuntutan perusahaan melalui pemahaman antar karyawan. Dan menganut nilai kerja yang ditanamkan PT. Toeng Market dengan mengutamakan kejujuran, kebenaran, komitmen, komunikasi, kepuasan kerja, dengan mengurangi tingkat stres kerja dengan cara pemberian motivasi untuk karyawan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat disusun suatu rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah motivasi, komunikasi dan stress kerja secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Toeng Market Surabaya?
2. Apakah motivasi secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT. Toeng Market Surabaya ?

3. Apakah komunikasi secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Toeng Market Surabaya ?
4. Apakah stres kerja secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Toeng Market Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka dapat disusun suatu tujuan penelitian yang hendak dicapai sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh secara simultan variable motivasi, komunikasi, dan stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Toeng Market Surabaya.
2. Untuk menganalisis pengaruh secara parsial variable motivasi terhadap kepuasan kerja pada PT. Toeng Market Surabaya.
3. Untuk menganalisis pengaruh secara parsial variable komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Toeng Market Surabaya.
4. Untuk menganalisis pengaruh secara parsial variable stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Toeng Market Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat-manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

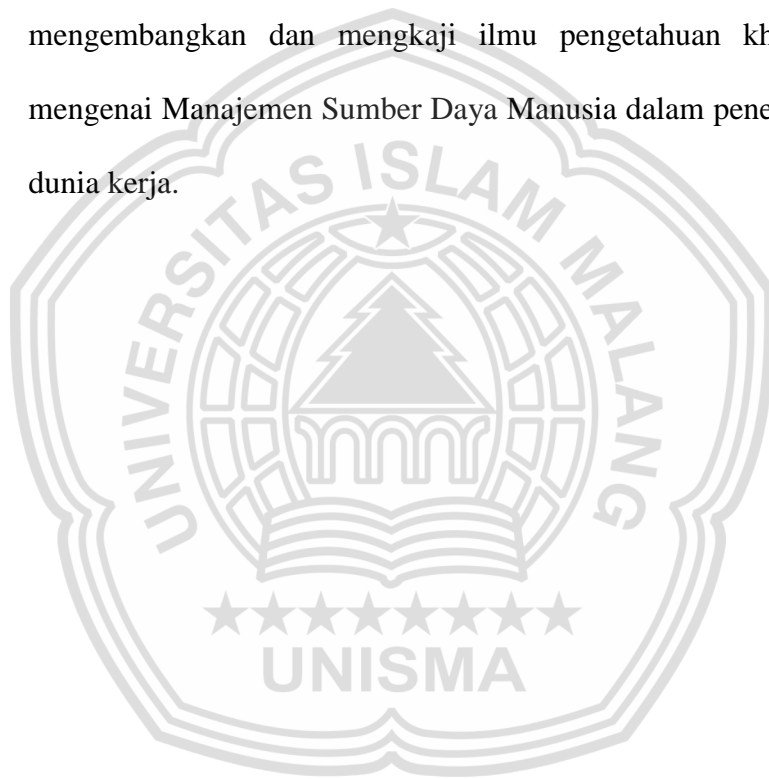
1.4.1 Manfaat Praktis

1. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan terhadap kepuasan kerja karyawan.
2. Diharapkan dari hasil-hasil peneliti ini dapat memberikan informasi yang berharga bagi manajemen perusahaan, baik itu

berupa saran yang berkaitan dengan pengelolaan sumber daya manusia secara lebih baik.

1.4.2 Manfaat Teoritis

1. Diharapkan dapat sebagai sumbangan referensi di perpustakaan serta bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.
2. Penelitian ini dilakukan dengan harapan penulis mampu mengembangkan dan mengkaji ilmu pengetahuan khususnya mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia dalam penerapan di dunia kerja.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti apakah motivasi, komunikasi, stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja PT. Toeng Market Surabaya. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan di atas sehingga dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Motivasi, komunikasi dan stres kerja berpengaruh positif secara simultan terhadap kepuasan kerja PT. Toeng Market Surabaya
- b. Motivasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja PT. Toeng Market Surabaya
- c. Komunikasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja PT. Toeng Market Surabaya
- d. Stres kerja berpengaruh negative terhadap kepuasan kerja PT. Toeng Market Surabaya

1.2 Keterbatasan

Dalam pembuatan penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan seperti jumlah variabel yang digunakan seperti motivasi, komunikasi, stres kerja dan kepuasan kerja serta objek yang digunakan hanya satu tempat sehingga responden yang digunakan hanya 42 responden saja.

1.3 Saran

Berdasarkan hasil dari para responden terkait item pernyataan terendah setiap variabel baik dependen maupun independen yang perlu diperhatikan oleh perusahaan :

1). Praktisi

- a. Variabel kepuasan kerja ialah dengan pernyataan Saya Tidak Pernah Mengeluh Saat Bekerja Di Pt.Toeng Market Surabaya yang memperoleh nilai sebesar 4.04. maka dari itu perusahaan harus memperhatikan karyawan secara lebih karena dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan
- b. Variabel motivasi ialah dengan pernyataan dalam bekerja atasan selalu mengawasi karyawan agar terlindungi dari segala bahaya yang memperoleh nilai sebesar 4.07. maka dari itu perusahaan untuk lebih meningkatkan pengawasan terhadap karyawan agar karyawan bisa merasakan aman.
- c. Variabel komunikasi ialah dengan pernyataan Pemahaman yang diberikan langsung oleh atasan mengenai aturan kerja sangat jelas yang memperoleh nilai sebesar 3.78. maka dari itu perusahaan harus mengevaluasi agar komunikasi bisa tersampaikan dengan jelas kepada karyawan
- d. Variabel stres kerja ialah dengan pernyataan Sering Pusing dan mual di tempat kerja yang memperoleh nilai sebesar 3.19. maka dari itu perusahaan harus terus mengurangi adanya stress kerja yang terjadi pada karyawan karena dapat menurunkan performa kerja.

2). Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, saran yang berkaitan dengan penelitian ini diharapkan peneliti selanjutnya untuk menambah variabel yang

digunakan serta diharapkan untuk menggunakan sumber teory yang lebih banyak dan terbaru.



DAFTAR PUSTAKA

- A. Muri Yusuf. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif Dan Penelitian Gabungan.
- Andika, R. B. W. Dan R. A. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Persaingan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Pegawai Universitas Pembangunan Panca Budi Medan. *Jurnal Manajemen Tools*, 11(1), 1689–1699.
- Badriyah, Mila. (2015). Manajemen Sumber daya Manusia. Bandung : Pustaka Setia
- Brahmasari, Ida Ayu. (2012). Pengaruhudaya Organisasi, Kepemimpinan Situasional Dan Pola Komunikasi Terhadap Disiplin Kerja Dan Kinerja Karyawan.
- Danish, Rizwan Qaiser. 2010. Impact Of Reward And Recognition On Job Satisfaction And Motivation : An Empirical Study From Pakistan. *Internasional Journal Of Business And Management*. 5 (2), Pp: 159-167.
- Deeprise, Donna. Smart Things To Know About Motivation, Alih Bahasa Susanto. B. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo, 2006.
- Dhanita, Dhini Rama. 2010. Pengaruh Stress Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Journal Psikologi Universitas Maria Kudus*, 1(1), Pp: 15-23.
- Dyanto. (2023). Pengaruh Motivasi, Komunikasi, Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bravo Engineering
- Endang, Dwiningsih. (2010). Pengaruh Komunikasi, Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Kemampuan Kerja, Manajemen Konflik, Dan Tingkat Kesejahteraan Terhadap Kinerja Karyawan pada Akademi Perawatan Panti Kosala Surakarta. *Jurnal Manajemen Sumberdaya Manusia*, Vol. 5(1), hal 20-25.
- Fadhilah, M. Luthfi. 2010. Analisis Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderating. Skripsi Fakultas Ekonomi Program Sarjana S1 Universitas Diponegoro Semarang.
- Ghozali, imam. (2011). “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Prodran SPSS:.. Semarang: Badan Peneliti Universitas Diponegoro
- Ghozali, imam. (2018). “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Prodran SPSS:.. Semarang: Badan Peneliti Universitas Diponegoro

- Gupta, Shobhna. 2013. A Comparative Study of Job Satisfaction in Public and Private sector. *Indian Journal of Ants* Vol. 1 No. 1, pp. 3-6.
- H. Al Fajar Ansory dan Meithiana Indrasari. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Indomedia Pustaka
- Hermawan, Sigit and Amirullah, Amirullah (2016) *METODE PENELITIAN BISNIS Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*. Media Nusa Kreatif, Malang. ISBN 9786026931382
- Hwa ko-Wen. 2012. The Relationships Among Professional Competence, Job Satisfaction And Career Development Confidence For Chefs In Taiwan. *Internasional Journal of Hospitality Manajement*, 31 :pp : 1004-1011.
- Luthfi, Muhammad, (2010). Pengaruh tim kerja terhadap produktifitas karyawan kontrak penelitian dilakukan di PT. Sanjaya Surabaya.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2011. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia, Edisi Kedua*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Mansoor, Muhammad, dkk. (2011). The Impact of Job Stress on Employee Job Satisfaction A Study on Telecommunication Sector of Pakistan. *Journal of Business Studies Quarterly* 2011, Vol. 2, No. 3, pp. 50-56
- Mila, Badriyah. (2015). *Manajemen sumber daya manusia, cetakan 1*. Bandung : CV Perpustakaan setia.
- Muslim, M. (2018). Urgensi Etika Bisnis Di Era Global. *Esensi: Jurnal Manajemen Bisnis*, 20(2) (SE-Articles). <https://doi.org/10.55886/esensi.v20i2.44>
- Prabawa. 2013. Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan dengan Budaya Organisasi sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT.TWC Borobudur, Prambanan dan Ratu Boko). Skripsi. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta. <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/23854/1/skripsi.pdf>, diakses tanggal 21 Januari 2016. Hal.19-43.
- Purwandani, V. & B. (2020). Pengaruh Motivasi, Komunikasi Dan Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Bogasari Baking Center Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 9(9), 3–17. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/3534/3550>
- Putri Dan Patmarina. (2023). Pengaruh Motivasi, Komunikasi Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Batiqa Bandar Lampung

- Rivaldo Dkk. Pengaruh Stres Kerja, Komunikasi, Komitmen Organisasi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Damkar Pemko Batam
- Saifuddin, Azwar. 2015 Metode Penelitian. Yogyakarta : Perpustakaan Pelajar 1998. 148 hlm : 21 cm.
- Saputra Dan Adnyani. (2019). Pengaruh Motivasi, Komunikasi Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.
- Satrio, Pramanos 2015. Pengaruh Shift Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Pramuniaga di PT Circelaka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Skripsi. Program Studi Manajemen-Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. Jurnal uny. http://eprints.uny.ac.id/23035/1/PramanosSatrio_11408141018.pdf. Diakses tanggal 20 Januari 2016, Hal.19-27.
- Sigit, Hermawan. (2016). Merode penelitian bisnis pendekatan kuantitatif dan kualitatif.
- Waheed Amna, And Horg Tan Teck. 2011. Herzberg's Motivation – Hygine And Job Satisfaction In The Malaysia Retail Sector : Mediating Effect Of Love Of Maney. Asian Academy Of Management Journal, 16(1), Pp:73-94.
- Yulinda, Harlyanti Sri Wulan. 2009. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Pegawai pada Pegawai Dinas Luar Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Septiabudi Medan. Jurnal Manajemen Bisnis, 2(1) pp:25-32.
- Yusuf, Muri A. 2016. Metode Penelitian . Kencana.