

## Studi Deskriptif Mengenai Kepuasan Kerja Karyawan Divisi Sales pada PT. X di Bandung

Descriptive Study of Job Satisfaction Employee Sales Division At PT. X In Bandung

<sup>1</sup>Syifa Fauziah, <sup>2</sup>Lisa Widawati

<sup>1,2</sup>Fakultas Psikologi, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No 1 Bandung 40116

email: <sup>1</sup>[syifafauziah1908@yahoo.com](mailto:syifafauziah1908@yahoo.com), <sup>2</sup>[lisa.widawati@gmail.com](mailto:lisa.widawati@gmail.com)

**Abstract.** The background of this research is the phenomenon of achieving sales targets that tend to decrease each month. Various ways have been done by the company to increase the motivation and welfare of its employees in order to achieve optimal performance so as to increase the achievement of sales targets. It appears that employees who feel job satisfaction as well as job dissatisfaction was in accordance with the concept of job satisfaction proposed Herzberg. The purpose of this study was to obtain data about the picture of employee job satisfaction sales division of PT. X Bandung. The method used was a descriptive study with the number of respondents 29 people. The data were collected by questionnaire method. Based on the results of data processing obtained: Group A (satisfier + dissatisfier +) consists of 9 people or 31%. Group B (satisfier- dissatisfier +) consisted of 14 people or 48%. Group C (satisfier- dissatisfier-) consists of 5 people or 17%. Group D (satisfier + dissatisfier-) consists of 1 person or 3%. The most unfulfilled dimension of the motivator factor dimension are the aspect of recognition, achievement, responsibility, the job itself and the opportunity to progress and develop. While the order of dimensions of hygiene factor from the most unfulfilled are job security, salary, supervision, working conditions, for the aspect of interpersonal relation and status symbol has been fulfilled entirely.

**Keywords:** Target Achievement, Job Satisfaction, Two Factor Theory

**Abstrak.** Latar belakang dari penelitian ini yaitu adanya fenomena pencapaian target penjualan yang cenderung menurun setiap bulannya. Berbagai macam cara telah dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan motivasi dan kesejahteraan karyawannya demi mencapai kinerja yang optimal sehingga dapat meningkatkan pencapaian target penjualan. Terlihat adanya karyawan yang merasakan kepuasan kerja sekaligus ketidakpuasan kerja tadi sesuai dengan konsep kepuasan kerja yang dikemukakan Herzberg. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran kepuasan kerja karyawan divisi sales PT. X Bandung. Metoda yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan jumlah responden 29 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuisioner. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh: Kelompok A (*satisfier+ dissatisfier+*) terdiri dari 9 orang atau 31%. Kelompok B (*satisfier- dissatisfier+*) terdiri dari 14 orang atau 48%. Kelompok C (*satisfier- dissatisfier-*) terdiri dari 5 orang atau 17%. Kelompok D (*satisfier+ dissatisfier-*) terdiri dari 1 orang atau 3%. Urutan dimensi *motivator factor* yang paling tidak terpenuhi yaitu aspek pengakuan, prestasi, tanggungjawab, pekerjaan itu sendiri dan kesempatan untuk maju dan berkembang. Sedangkan urutan dimensi *hygiene factor* dari yang paling tidak terpenuhi adalah keamanan kerja, gaji, pengawasan, kondisi kerja, untuk aspek relasi interpersonal dan simbol status telah terpenuhi seluruhnya.

**Kata kunci:** Pencapaian Target, Kepuasan Kerja, Two Factor Theory

### A. Pendahuluan

Seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi pada zaman sekarang ini, pertumbuhan dan perkembangan perekonomian telah memasuki era globalisasi. Hal ini menyebabkan kompetisi dalam dunia bisnis menjadi semakin tajam. Kualitas produk yang merupakan orientasi dalam suatu bisnis merupakan kunci utama dalam memenangkan persaingan ini. Apalagi konsumen sebagai sasaran utama semakin kritis dalam memilih suatu produk atau jasa yang hendak dibeli. Selain faktor konsumen, faktor persaingan yang semakin meningkat, kualitas produk dan pelayanan pun ikut mempengaruhi perkembangan perekonomian.

Setiap perusahaan pada dasarnya mengharapkan agar karyawan mampu bekerja

dengan penuh semangat dan mencapai tingkat produktivitas yang tinggi. Hal tersebut dapat dicapai apabila perusahaan dengan karyawan saling menunjukkan hubungan kerja sama yang baik. Apabila perusahaan mengharapkan agar karyawan dapat bekerja dengan perasaan puas dan produktif, perusahaan diharapkan peduli dengan kebutuhan-kebutuhan karyawan. Kepedulian perusahaan dalam memuaskan kebutuhan karyawan akan menimbulkan perasaan puas dalam bekerja yang pada akhirnya akan mendukung terwujudnya produktivitas secara optimal.

PT. X merupakan perusahaan minuman teh dalam kemasan botol yang pertama di Indonesia. Semakin disadari bahwa karyawan memegang peran penting dalam mencapai tujuan perusahaan, maka pengelolaan sumber daya manusia yang berlangsung di perusahaan harus dikelola dengan baik, sehingga perusahaan menghasilkan sumber daya manusia yang memiliki kepuasan dan memuaskan bagi perusahaan.

Dalam pengembangan bisnisnya, PT. X telah mendistribusikan produknya ke seluruh penjuru Nusantara, melalui lebih dari 150 kantor cabang penjualan. Kegiatan distribusi barang ini dilakukan oleh seorang *sales*. Pekerjaan *sales* menuntut kemampuan dan ketrampilan tersendiri. Mereka tidak hanya dituntut untuk menguasai dan memahami produk yang akan dijual maupun mengenal calon pembeli tetapi juga harus memiliki kepribadian yang baik. Selain itu, perusahaan juga mengharapkan karyawan divisi *sales* mau bekerja dengan giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bagian *personalia* didapatkan bahwa beberapa karyawan menunjukkan kinerja yang tidak optimal. Hal ini terlihat dari rendahnya kedisiplinan karyawan divisi *sales* yang ditunjukkan dengan seringnya datang terlambat dan absensi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *sales supervisor* berkaitan dengan pencapaian target penjualan didapatkan bahwa penjualan produk tidak konsisten tiap bulannya bahkan sejak tahun 2016 cenderung menurun. Pada tahun 2015 masih terdapat *sales* yang dapat mencapai target penjualan sebanyak 100% akan tetapi pada tahun 2016, pencapaian tertinggi penjualan *sales* ada pada angka 76%. Pada tahun 2016 hanya beberapa *sales* saja yang dapat mencapai target dan dari bulan ke bulan pencapain target tersebut menurun. Penetapan target pada akhir tahun akan semakin meningkat apabila target sebelumnya tidak tercapai secara optimal. Kemudian tingkat absensi tertinggi ada pada karyawan bagian *sales* dibandingkan dengan karyawan pada divisi yang lain, ditambah lagi dengan banyaknya karyawan divisi *sales* yang datang terlambat ke kantor.

Dalam hal ini, *sales supervisor* biasanya akan memberikan peringatan secara lisan pada karyawan yang melakukan pelanggaran disiplin tersebut. Jika hal ini terus dibiarkan akan berpengaruh terhadap produktivitas dan pendapatan perusahaan.

Dengan berbagai macam cara yang telah dilakukan perusahaan pada karyawannya, belum semua karyawan menunjukkan kinerja yang optimal. Kondisi kerja yang sama akan dapat menghasilkan kepuasan maupun ketidakpuasan kerja pada karyawannya.

Berdasarkan uraian fenomena yang telah disampaikan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Studi Deskriptif Mengenai Kepuasan Kerja Karyawan Divisi *Sales* Pada PT. X Di Bandung”.

Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran dan memperoleh data mengenai gambaran kepuasan kerja karyawan divisi *sales* pada PT. X Di Bandung. Adapun kegunaan dari penelitian ini yaitu, Hasil penelitian ini dapat

menambah pengetahuan di bidang psikologi industri, khususnya mengenai gambaran kepuasan kerja pada karyawan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian atau referensi bagi penelitian selanjutnya yang menaruh perhatian yang sama yaitu mengenai kepuasan kerja karyawan.

## B. Landasan Teori

Teori ini dikembangkan oleh Frederick Herzberg, seorang psikolog. Dalam usaha mengembangkan kebenaran teorinya Herzberg melakukan penelitian yang bertujuan untuk menemukan jawaban terhadap pertanyaan apa sesungguhnya yang diinginkan oleh seseorang dari pekerjaannya? Timbulnya keinginan menemukan jawaban terhadap pertanyaan ini didasarkan pada keyakinan Herzberg bahwa hubungan seseorang dengan pekerjaannya sangat mendasar dan karena itu sikap seseorang terhadap pekerjaannya itu sangat mungkin menentukan keberhasilan dan kegagalannya, yang sangat menarik dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Herzberg ialah bahwa apabila para pekerja merasa puas dengan pekerjaannya, kepuasan itu didasarkan pada faktor-faktor yang sifatnya *intrinsik* seperti keberhasilan mencapai sesuatu, pengakuan yang diperoleh, sifat pekerjaan yang dilakukan, rasa tanggung jawab, kemajuan dalam karir dan pertumbuhan profesional dan intelektual, yang dialami oleh seseorang. Sebaliknya apabila para pekerja merasa tidak puas dengan pekerjaannya, ketidakpuasan itu pada umumnya dikaitkan dengan faktor-faktor yang sifatnya *ekstrinsik*—artinya bersumber dari luar diri pekerja yang bersangkutan—seperti kebijaksanaan organisasi, pelaksanaan kebijaksanaan yang telah ditetapkan, supervisi oleh para manajer, hubungan interpersonal dan kondisi kerja.

Suatu ide yang dikemukakan oleh Herzberg yang agak berbeda dari anggapan umum ialah bahwa lawan kata kepuasan bukan ketidakpuasan tetapi tidak ada kepuasan. Bagi Herzberg faktor-faktor yang mengarah kepada kepuasan kerja lain atau berbeda dari faktor-faktor yang mengarah kepada ketidakpuasan. Artinya, para manajer berusaha menghilangkan faktor-faktor yang mengakibatkan ketidakpuasan mungkin saja berhasil mewujudkan ketenangan kerja dalam organisasi, akan tetapi ketenangan kerja itu belum tentu bersifat motivasional bagi para pekerja. Dalam hal demikian para manajer hanya akan menyenangkan perasaan para bawahannya, tetapi tidak memberikan motivasi kepada mereka. Karena itulah Herzberg menggunakan istilah *hygiene* bagi faktor-faktor yang menyenangkan para pekerja seperti kebijaksanaan perusahaan, teknik pelaksanaan berbagai kebijaksanaan organisasi, supervisi, hubungan interpersonal, kondisi kerja dan sistem upah dan gaji yang dibuat dan diterapkan sedemikian rupa sehingga para karyawan tenang bekerja tetapi belum merasa puas dengan pekerjaan masing-masing. Herzberg berpendapat bahwa apabila para manajer ingin memberi motivasi pada para bawahannya, yang perlu ditekankan adalah faktor-faktor yang menimbulkan rasa puas, yaitu dengan mengutamakan faktor-faktor motivasional yang sifatnya *intrinsik*.

Pada akhirnya kepuasan kerja dapat dilihat sebagai kombinasi dari dua faktor kepuasan yang telah dijelaskan diatas yang dirasakan oleh karyawan divisi *sales*. Kombinasi tersebut dapat berupa *satisfier+ dissatisfier+*, *satisfier+ dissatisfier-*, *satisfier- dissatisfier-*, *satisfier- dissatisfier+*.

Kelompok *satisfier+ dissatisfier+*, atau dikatakan kelompok A yaitu karyawan yang ideal karena merasakan terpenuhinya baik *hygiene factor* maupun *motivator factor*. Mereka akan bekerja dengan sebaik mungkin dan menampilkan perilaku kerja terbaiknya.

Kelompok *satisfier- dissatisfier+*, atau dikatakan kelompok B yaitu karyawan yang tampak bekerja secara normal. Mereka terpenuhi *dissatisfiers factor* sehingga

tidak merasakan ketidakpuasan kerja, akan tetapi mereka tidak akan menampilkan performanya yang lebih karena motivatornya tidak terpenuhi.

Kelompok *satisfier- dissatisfier-*, atau dikatakan kelompok C yaitu karyawan yang paling merasakan ketidakpuasan karena merasakan tidak terpenuhinya baik *hygiene factor* maupun *motivator factor*.

Kelompok *satisfier+ dissatisfier-*, atau dikatakan kelompok D yaitu karyawan yang merasakan tidak terpenuhinya *hygiene factor* akan tetapi *motivator factor* dirasakan telah cukup terpenuhi. Mereka akan bertahan bekerja di perusahaan karena mereka *satisfiers factor* yang terpenuhi meskipun masih merasakan ketidakpuasan dalam hal *hygiene factor*.

### C. Hasil Penelitian

Metoda yang digunakan dalam penelitian ini adalah metodologi penelitian deskriptif. Metoda penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa dan kejadian yang terjadi pada saat sekarang dimana peneliti berusaha memotret peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian untuk kemudian digambarkan sebagaimana adanya.

Alat ukur yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *self-administrated questionnaire*. Para responden akan diminta untuk mengisi kuisioner yang telah disiapkan. Uji validitas alat ukur yang dilakukan adalah menggunakan uji coba terpakai yaitu uji coba yang dilakukan pada subjek penulisan. Jumlah subjek uji coba adalah sebanyak 29 orang. Uji validitas alat ukur disini dengan menggunakan koefisien korelasi *Rank Spearman*. Metode Alpha Cronbach yang digunakan untuk menghitung reliabilitas suatu tes yang tidak mempunyai pilihan 'benar' atau 'salah' maupun 'ya' atau 'tidak', melainkan digunakan untuk menghitung reliabilitas suatu alat tes yang mengukur sikap atau perilaku.

Berikut ini hasil penelitian mengenai gambaran kepuasan kerja karyawan divisi *sales* pada PT. X Bandung. Pada bab ini akan dibahas mengenai hasil analisis data yang sudah dilakukan dengan pembahasan berdasarkan hasil perhitungan secara deskriptif dilengkapi dengan penjelasan secara teori untuk memperkuat hasil penelitian.

Gambaran umum kepuasan dan ketidakpuasan kerja pada karyawan divisi *sales* PT. X Bandung dilihat dari gabungan dua hasil skor yang diperoleh setiap subjek penelitian pada masing-masing aspek *motivator* dan *hygiene factor*. *Motivator factor* kemudian disebut dengan *satisfier* dan *hygiene factor* kemudian disebut *dissatisfier*.

*Satisfier+* berarti *motivator factor* yang dirasakan karyawan divisi *sales* PT. X Bandung terpenuhi, sedangkan *satisfier-* berarti *motivator factor* yang dirasakan karyawan divisi *sales* PT. X tidak terpenuhi. Begitu pula pada *hygiene factor*, yang dinamakan *dissatisfier+* berarti karyawan merasakan *hygiene factor* terpenuhi dan untuk *dissatisfier-* berarti karyawan merasa *hygiene factor* tidak terpenuhi. Untuk kombinasi hasil penggabungan kepuasan dan ketidakpuasan

**Tabel 1.** Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja Karyawan Divisi *Sales* PT. X Bandung

Kuadran	Frekuensi	Prosentase	Kategori
<i>Satisfier+ Dissatisfier+</i>	9	31%	Kelompok A
<i>Satisfier- Dissatisfier+</i>	14	48%	Kelompok

			B
<i>Satisfier- Dissatisfier-</i>	5	17%	Kelompok C
<i>Satisfier+ Dissatisfier-</i>	1	3%	Kelompok D
<b>Jumlah</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>	

Dari gambaran umum kepuasan kerja pada karyawan divisi *sales* PT. X Bandung di atas terlihat pada kelompok A yaitu karyawan yang merasa *motivator factor* dan *hygiene* nya telah sama-sama terpenuhi terdapat 9 orang atau 31% . Dengan kata lain kelompok karyawan ini merasa puas dan tidak memiliki keluhan akan pekerjaannya sehingga mereka tidak hanya memperlihatkan performa kerja yang normal akan tetapi dapat memperlihatkan performa kerja yang sangat baik.

Pada kelompok B terdapat 14 orang atau 48% yang merasa *motivator factor* nya tidak terpenuhi tetapi *hygiene factor* nya terpenuhi. Karyawan pada kelompok ini dapat dikatakan tidak merasakan ketidakpuasan kerja akan tetapi mereka juga belum merasakan kepuasan. Karyawan pada kelompok ini dapat terlihat sebagai karyawan yang bekerja secara normal saja.

Kelompok C yaitu karyawan yang merasa *motivator factor* dan *hygiene factor* sama-sama tidak terpenuhi terdapat 5 orang atau 17%. Karyawan pada kelompok ini merasakan ketidakpuasan dalam bekerja. Mereka memiliki banyak keluhan terkait dengan pekerjaannya yang menyebabkan mereka merasa tidak puas, ditambah lagi lingkungan kerja mereka tidak membuat mereka merasa senang sehingga mereka memperlihatkan performa kerja yang buruk.

Pada kelompok D yaitu karyawan yang merasa *motivator factor* terpenuhi akan tetapi *hygiene factor* tidak terpenuhi terdapat 1 orang atau 3%. Karyawan pada kelompok ini pada umumnya merasakan kepuasan dalam bekerja meskipun ada pula hal-hal yang mereka rasakan belum memuaskan. Dengan kata lain, karyawan pada kelompok ini merasakan kepuasan kerja sekaligus juga ketidakpuasan kerja. Mereka terlihat dapat bekerja dengan baik bahkan baik sekali meskipun tetap merasakan adanya ketidakpuasan terhadap hal-hal tertentu dari *hygiene factor* dari pekerjaannya.

#### D. Simpulan

Berdasarkan pengolahan data pada bab sebelumnya dan tujuan awal dari penulisan untuk menggambarkan kepuasan kerja pada karyawan divisi *sales* PT. X Bandung, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Terdapat 9 orang atau 31% karyawan divisi *sales* PT. X Bandung yang termasuk ke dalam kelompok A (*satisfier+ dissatisfier+*). Untuk kelompok B (*satisfier- dissatisfier+*) terdiri dari 14 orang atau 48%. Kemudian sebanyak 5 orang atau 17% karyawan termasuk ke dalam kelompok C (*satisfier- dissatisfier-*) dan yang terakhir pada kelompok D (*satisfier+ dissatisfier-*) terdiri dari 1 orang atau 3% karyawan.

Urutan *motivator factor* mulai dari yang paling tidak terpenuhi yang dirasakan oleh para karyawan divisi *sales* PT. X Bandung yaitu aspek pengakuan, pencapaian prestasi, tanggungjawab, pekerjaan itu sendiri kemudian kesempatan untuk maju dan berkembang.

Untuk *hygiene factor* mulai dari yang paling tidak terpenuhi yang dirasakan

oleh karyawan divisi *sales* PT. X Bandung yaitu keamanan kerja, gaji, pengawasan, kondisi kerja. Sedangkan pada aspek relasi interpersonal dan simbol status telah terpenuhi seluruhnya.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, penulis dapat mengemukakan beberapa saran yang diharapkan berguna dapat memberikan masukan bagi karyawan divisi *sales* maupun bagi pihak perusahaan, yaitu: Karyawan divisi *sales* pada PT. X Bandung yang berjumlah 9 orang ada pada kelompok A. Dengan kondisi lingkungan kerja yang ada mereka bisa menampilkan perilaku kerja yang optimal sehingga karyawan yang ada pada kelompok ini harus dipertahankan karena akan berpengaruh positif bagi perusahaan maupun bagi karyawan itu sendiri. Diperlukan pula suatu pekerjaan yang diperkaya (*an enriched job*) yang memberikan peluang-peluang pada karyawan untuk mencapai kinerja yang optimal. Diharapkan, mereka dapat menampilkan perilaku kerja yang lebih baik lagi .

Perusahaan juga perlu lebih memperhatikan kembali terkait pemenuhan aspek *satisfier* maupun *dissatisfier*. Perusahaan atau pemimpin perlu meningkatkan kebutuhan akan rasa aman pada karyawan divisi *sales*. Perusahaan juga perlu melakukan program promosi yang baik agar karyawan termotivasi dalam bekerja. Diperlukan pula binaan agar sikap kerja karyawan menjadi lebih positif atau merubah sikap kerja mereka agar bisa menjadi lebih positif. Perusahaan juga dapat membantu dengan memberikan penghargaan dan pengakuan terhadap prestasi karyawan agar karyawan bisa lebih bersemangat dalam mengerjakan pekerjaannya.

#### Daftar Pustaka

- Al-Qur'anulkarim dan Terjemahannya*. (2016). Bandung: Cordoba Internasional Indonesia.
- Arikunto, S., Prof. Dr. (2013). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, S., Prof. Dr (2009). *Manajemen Penulisan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- As'ad, Drs. Moh., S. U., Psi. (1998). *Psikologi Industri-Seri Ilmu Sumber Daya Manusia*. Edisi Ke-empat. Yogyakarta: Penerbit Liberty
- Gibson, James L., John M. Ivancevich & James H. Donnelly, Jr. (1997). *Organizations-Behavior, Structure, Processes*. Chicago: Irwin.
- Hasibuan, Malayu S.P (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herzberg Frederick, et. Al, (1959). *The Motivation to Work*. 2 Edition. New York: John Wiley & sons, Inc.
- Jewell, L. N. & Siegel, M. (1998). *Psikologi Industri/Organisasi Modern*. Edisi 2. Terjemahan Danuyasa. Jakarta: Arcan.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu, Drs., M.Si.Psi (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Nawawi Hadari. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta
- Noor, H (2009). *Psikometri: Aplikasi dalam Penyusunan Instrument Pengukuran Perilaku*. Bandung: Fakultas Psikologi Unisba.
- Robbins, Stephen P. (2008). *Organizational Behavior* 12 Edition. New Jersey. Prentice Hall.

Siregar Syofian, Ir. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Sugiyono, Prof. Dr. (2013). Statistika untuk Penulisan. Bandung: Penerbit Alfabeta

Wexley, Kenneth N., Ph.D. and Gary A. Yukl, Ph.D. (1997). Organizational Behavior and Personnel Psychology. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin, Inc

\_\_\_\_\_. (2016). Metode Penelitian III Dan Skripsi (Revisi Ketiga). Fakultas Psikologi. Universitas Islam Bandung. Bandung.

Sumber Internet :

Dian, Kristianto. (2011). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening, (<http://ejournal.undip.ac.id/index.php/jbs/article/viewFile/14351/10940>) (Diakses 05 Februari 2017 pukul 16.08 WIB)

Frederick, H. Bernard, M. & Barbara, B. (2010). The Motivation To Work. New York:Wiley, ([https://books.google.co.id/books/about/The\\_Motivation\\_to\\_Work.html](https://books.google.co.id/books/about/The_Motivation_to_Work.html)) (Diakses 13 Mei 2017 pukul 19.00 WIB)

Rahmatullah, B. Wahab. (2012). Pengaruh Kepuasan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Mandiri (Persero)Tbk. Makassar, Universitas Negeri Lampung (<http://digilib.unila.ac.id/7372/15/BAB%20II.pdf>) (Diakses 1 Juli 2017 pukul 18:30 WIB)

Ristiyahana, N. (2015). Kepuasan Kerja Karyawan Di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kebumen, Universitas Negeri Yogyakarta, (<http://eprints.uny.ac.id/25383/>) (Diakses 08 Maret 2017 pukul 13.00 WIB)

Sulistyo, B. Utomo (2010). Pengaruh Kepuasan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan CV Berkat Karya Cipta Nusantara, Universitas Negeri Lampung, (<http://digilib.unila.ac.id/7372/15/BAB%20II.pdf>) (Diakses 1 Juli 2017 pukul 19:00 WIB)

Wahyudi Utomo. (2008). Kepuasan Kerja Karyawan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor, Universitas Indonesia: Jakarta (Diakses 13 Mei 2017 pukul 18.00 WIB)