

**PERAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*
(POS) TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN
DI PERUSAHAAN RETAIL (X) PALEMBANG**



SKRIPSI

OLEH :

NOVRI YANTI

04041281419042

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
INDRALAYA
2018**

LEMBAR PENGESAHAN

**PERAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* (POS)
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI PERUSAHAAN
RETAIL (X) PALEMBANG**

Skripsi

dipersiapkan dan disusun oleh

**NOVRI YANTI
04041281419042**

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 30 April 2018

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing I



Dewi Anggraini, S. Psi., MA
NIP. 198311022012092201

Pembimbing II



Maya Puspasari M. Psi., Psikolog
NIP. 198410262017052201

Penguji I



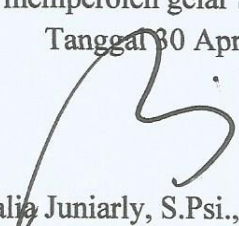
Marisya Pratiwi, M.Psi., Psikolog
NIP.198703192017052201

Penguji II



M. Zainal Fikri, S.Psi., MA
NIP. 198108132012101201

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi
Tanggal 30 April 2018



Amalia Juniarly, S.Psi., MA., Psikolog
NIP. 197906262014062201

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya Novri Yanti, dengan disaksikan oleh tim penguji skripsi, dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini adalah karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh derajat kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun. Dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis/diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan isi pernyataan, maka saya bersedia derajat kesarjanaan saya dicabut.

Indralaya, 30 April 2018

Yang menyatakan



Novri Yanti
NIM. 04041281419042

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti berhasil dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peran *Perceived Organizational Support* (POS) Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Retail (X) di Palembang”.

Peneliti dengan ketulusan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan saya di setiap langkah dan proses penyelesaian skripsi ini.
2. Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE, selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Dr. H. Syarif Husin, M.S., selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Ayu Purnamasari, S.Psi., MA, selaku Kepala Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Dewi Anggraini, S.Psi., MA sebagai dosen pembimbing I dan Ibu Maya Puspasari, M.Psi., Psikolog sebagai Pembimbing II yang membimbing saya hingga skripsi ini selesai.
6. Ibu Marisya Pratiwi, M.Psi., Psikolog sebagai penguji I dan Bapak M. Zainal Fikri, S. Psi., MA sebagai penguji II.
7. Seluruh Civitas Akademik Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya yang membantu semua kebutuhan administrasi skripsi ini.
8. Untuk kedua orang tua saya, Ibu Sumarni dan Bapak Abdul Gani yang selalu menemani, memberikan semangat dan bantuan secara moril dan materil selama proses pengerjaan dari awal sampai skripsi ini selesai.

9. Kakak pertama saya Slamet Riyadi yang membantu saya agar dapat izin pada saat pengambilan data, yuk Lina yang selalu memberi saya motivasi agar cepat selesai mengerjakan skripsi, kak Ari dan ketiga keponakan saya kak aldin, ayuk eka dan adek muti yang menjadi sumber penghibur pada saat pikiran saya lelah dalam pengerjaan skripsi ini.
10. Kepada sayang-sayangnya Novri di team basket Griwa Palembang (Yusniati yang merupakan sumber inspirasi saya dalam pengerjaan skripsi ini dan membantu saya untuk izin di tempat penelitian, serta Indira dan Anggra yang selalu memberikan semangat untuk saya).
11. Kepada teman seperjuangan di tempat kuliah (Eka, Imelda, Meidina, Suciati, Elis, Khairunnisa dan Wim) yang selalu membantu, memberikan semangat dan mendengarkan keluh kesah saya sejak awal masa perkuliahan sampai skripsi ini selesai.
12. Kepada Alm. Popy Dwi Puspita yang selama masa awal-awal perkuliahan pulang-pergi selalu bersama menumpuh Palembang-Layo sampai larut malam dan selama hidupnya selalu memberi motivasi, semangat dan momen yang sangat berarti untuk Novri.
13. Semua teman Psikologi Universitas Sriwijaya angkatan 2014 terutama kelas B yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
14. Yuk Meyri, Pak Rais, Bu Novita, Pak Abdul, Pak Agus dan seluruh pihak perusahaan Retail (X) yang bersedia membantu saya secara sukarela dalam mengumpulkan data sampai skripsi ini selesai.

Akhir kata semoga penelitian ini memberikan manfaat bagi semua yang telah membacanya. Peneliti menyadari bahwa pengetahuan dan pengalaman peneliti masih sangat terbatas. Demi kesempurnaan laporan ini, maka peneliti mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak agar laporan ini bisa lebih baik dan bermanfaat untuk kedepannya.

Palembang, 21 April 2018

Peneliti

Novri Yanti
NIM. 04041281419042

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
1. Manfaat Teoritis	7
2. Manfaat Praktis	7
E. Keaslian Penelitian	8

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Kerja	
1. Pengertian Kepuasan Kerja	13
2. Faktor-faktor dari Kepuasan Kerja.....	15
3. Dimensi dari Kepuasan Kerja	18
B. <i>Perceived Organizational Support</i> (POS)	
1. Pengertian POS	22
2. Aspek-Aspek dari POS	23

3. Dampak dari POS	25
C. Peran <i>Perceived Organizational Support</i> Terhadap Kepuasan Kerja.....	26
D. Kerangka Berfikir	29
E. Hipotesis Penelitian	29

BAB III METODE PENELITIAN

A. Identifikasi Variabel.....	30
B. Definisi Operasional Variabel	30
1. Kepuasan Kerja	30
2. <i>Perceived Organizational Support</i>	31
C. Populasi dan Sampel Penelitian	
1. Populasi	31
2. Sampel Penelitian	31
D. Metode Pengumpulan Data	
a. Skala Kepuasan Kerja.....	33
b. Skala <i>Perceived Organizational Support</i>	34
E. Validitas dan Reliabilitas	
1. Validitas	35
2. Reliabilitas.....	36
F. Metode Analisis Data	
1. Uji Asumsi Penelitian.....	36
a. Uji Normalitas	36
b. Uji Linieritas.....	37
2. Uji Hipotesis	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Orientasi Kancas Penelitian.....	39
B. Laporan Pelaksanaan Penelitian	40
1. Persiapan Administrasi	41
2. Persiapan Alat Ukur	41
a. Skala Kepuasan Kerja	42
b. Skala <i>Perceived Organizational Support</i> (POS)	44

3. Pelaksanaan Penelitian	45
a. Tahap Pertama	45
b. Tahap Kedua	46
c. Tahap Ketiga	46
C. Hasil Penelitian	
1. Deskripsi Subjek Penelitian	47
2. Deskripsi Data Penelitian	50
a. Kepuasan Kerja	51
b. <i>Perceived Organizational Support</i> (POS)	51
3. Hasil Analisis Data Penelitian	52
a. Uji Asumsi	52
1). Uji Normalitas	52
2). Uji Linieritas.....	53
b. Uji Hipotesis	53
4. Hasil Analisis Tambahan	55
D. Pembahasan	58

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	64
B. Saran	64
1. Bagi Karyawan	64
2. Bagi Perusahaan	64
3. Bagi Penelitian Selanjutnya	65

DAFTAR PUSTAKA	66
-----------------------------	-----------

DAFTAR GAMBAR

Kerangka Berfikir	29
-------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Penilaian Skala Likert	34
Tabel 3.2. <i>Blue Print</i> Skala Kepuasan Kerja	34
Tabel 3.3. Penilaian Skala Likert	35
Tabel 3.4. <i>Blue Print</i> Skala <i>Perceived Organizational Support</i>	35
Tabel 4.1. Distribusi Skala Kepuasan Kerja Setelah Uji Coba	43
Tabel 4.2. Distribusi Penomoran Baru Skala Kepuasan Kerja	43
Tabel 4.3. Distribusi Skala <i>Perceived Organizational Support</i> (POS) Setelah Uji Coba	45
Tabel 4.4. Distribusi Penomoran Baru Skala <i>Perceived Organizational Support</i> (POS)	45
Tabel 4.5. Deskripsi Usia Subjek Penelitian	48
Tabel 4.6. Deskripsi Jenis Kelamin Subjek Penelitian	48
Tabel 4.7. Deskripsi Lama Bekerja Subjek Penelitian	48
Tabel 4.8. Deskripsi Status Pernikahan Subjek Penelitian	49
Tabel 4.9. Deskripsi Pendidikan Terakhir Subjek Penelitian	49
Tabel 4.10. Deskripsi Data Penelitian	50
Tabel 4.11. Tabel Formulasi Pengkategorian	50
Tabel 4.12. Deskripsi Kategorisasi Kepuasan Kerja Pada Subjek Penelitian	51
Tabel 4.13. Deskripsi Kategorisasi <i>Perceived Organizational Support</i> (POS) pada Subjek Penelitian	52
Tabel 4.14. Rangkuman Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 4.15. Rangkuman Hasil Uji Linearitas	53
Tabel 4.16. Hasil Uji Hipotesis	54
Tabel 4.17. Deskripsi Hasil Uji Beda Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.18. Deskripsi Hasil Uji Beda Berdasarkan Usia	56
Tabel 4.19. Deskripsi Hasil Uji Beda Berdasarkan Lama Bekerja	56

Tabel 4.20. Deskripsi Hasil Uji Beda Berdasarkan Status Pernikahan	57
Tabel 4.21. Deskripsi Hasil Uji Beda Berdasarkan Pendidikan Terakhir	58

DAFTAR LAMPIRAN

A. Angket Survei Awal	73
B. <i>Blue Print</i> Kepuasan Kerja	77
C. <i>Blue Print Perceived Organizational Support</i> (POS)	81
D. Uji Coba Skala Kepuasan Kerja	84
E. Uji Coba Skala <i>Perceived Organizational Support</i> (POS)	88
F. Skala Pengambilan Data Kepuasan Kerja	90
G. Skala Pengambilan Data <i>Perceived Organizational Support</i> (POS).....	93
H. Reliabilitas dan Validitas Uji Coba Skala Kepuasan Kerja	95
I. Reliabilitas dan Validitas Uji Coba Skala <i>Perceived Organizational Support</i>	97
J. Reliabilitas Skala Kepuasan Kerja (Aitem Valid)	98
K. Reliabilitas Skala <i>Perceived Organizational Support</i> (Aitem Valid)	99
L. Hasil Frekuensi Data Penelitian	101
M. Hasil Frekuensi Subjek Penelitian	103
N. Hasil Uji Normalitas	105
O. Hasil Uji Linieritas	105
P. Hasil Uji Hipotesis	107
Q. Hasil Uji Beda Usia	109
R. Hasil Uji Beda Jenis Kelamin	109
S. Hasil Uji Beda Lama Bekerja	110
T. Hasil Uji Beda Status Pernikahan	110
U. Hasil Uji Beda Pendidikan Terakhir	111
V. Tabulasi Data Uji Coba Skala Kepuasan Kerja	113
W. Tabulasi Data Uji Coba Skala <i>Perceived Organizational Support</i> (POS)	117
X. Tabulasi Pengambilan Data Skala Kepuasan Kerja	120
Y. Tabulasi Pengambilan Data Skala <i>Perceived Organizational Support</i> (POS) ..	124
Z. Lampiran Tabulasi Data Jenis Kelamin, Usia, Lama Bekerja, Status dan Pendidikan Terakhir	128
AA. Surat Izin Pengambilan Data	130

PERAN PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT (POS) TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI PERUSAHAAN RETAIL (X) PALEMBANG

Novri Yanti¹, Dewi Anggraini²

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui peran *perceived organizational support* (POS) terhadap kepuasan kerja karyawan di perusahaan retail (x) Palembang. Hipotesis penelitian yaitu *perceived organizational support* (POS) memiliki peran terhadap kepuasan kerja karyawan di perusahaan retail (x) Palembang.

Populasi penelitian adalah karyawan di perusahaan retail (x) Palembang yang berjumlah 81 orang. Sampel penelitian sebanyak 81 karyawan dan untuk uji coba sebanyak 40 karyawan, diambil dengan menggunakan teknik *non-probability sampling* yang berupa *sampling* jenuh. *Perceived organizational support* (POS) dan kepuasan kerja diukur dengan skala *perceived organizational support* (POS) dan skala kepuasan kerja, dengan mengacu pada aspek-aspek *perceived organizational support* (POS) dari Rhoades dan Eisenberger (2002) dan dimensi-dimensi kepuasan kerja dari Luthans (2011). Analisis data menggunakan regresi sederhana.

Hasil analisis regresi diperoleh nilai R Square = 0,465 dan $\alpha = 0,000$ ($\alpha \leq 0,05$). Ini menunjukkan *perceived organizational support* (POS) memiliki peran yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa *perceived organizational support* (POS) dapat meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan retail (x) di kota Palembang. Dengan demikian hipotesis yang diajukan diterima.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, *Perceived Organizational Support* (POS)

¹Mahasiswa Program Studi Psikologi FK Universitas Sriwijaya

²Dosen Program Studi Psikologi FK Universitas Sriwijaya

ROLE OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT (POS) TOWARD JOB SATISFACTION ON EMPLOYEE IN RETAIL COMPANY (X) PALEMBANG

Novri Yanti¹, Dewi Anggraini²

ABSTRACT

The research objective was to determine the role of perceived organizational support (pos) toward job satisfaction on employee in retail company (x) Palembang. The study hypothesis that perceived organizational support (POS) has a role to job satisfaction on employee in retail company (x) Palembang.

The study population was employee in retail company (x) Palembang totaling 81 employees. The research sample used 81 employees and to try out used 40 employees, used non-probability sampling is saturated sampling. Perceived organizational support (POS) and job satisfaction was measured by the scale of perceived organizational support (POS) and job satisfaction, with reference to the aspects of perceived organizational support (POS) from Rhoades dan Eisenberger (2002) and dimensions of job satisfaction from Luthans (2011). Data analysis using simple regression analysis.

The results of the regression analysis obtained by value of R Square = 0,465 dan $\alpha = 0,000$ ($\alpha \leq 0,05$). It shows that perceived organizational support (POS) has significant role to job satisfaction. The results of this study proved that perceived organizational support (POS) can improve job satisfaction on employee in retail company (x) Palembang. This hypothesis is accepted..

Keyword: Job Satisfaction, Perceived Organizational Support (POS)

¹Student of Psychology Department of Medical Faculty, Sriwijaya University

²Lecture of Psychology Department of Medical Faculty, Sriwijaya University

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini, berbagai jenis usaha retail bermunculan di Indonesia yaitu *minimarket* (*Alfamart, Indomaret, Ceriamart* dan lain sebagainya), *supermarket* (*Foodmart, Super Indo, Toserba Yogya* dan lain sebagainya) dan *hypermarket* (*Carrefour, Hypermart, Giant Hypermarket, Lotte Mart* dan lain sebagainya). Pada tahun 2011 jumlah gerai retail di Indonesia mencapai 18.152 gerai yang tersebar di hampir seluruh kota di Indonesia (Apipudin, 2012). Sementara menurut ketua umum asosiasi pelaku ritel Indonesia atau Aprindo Roy Nicholas Mandey, pada tahun 2017 pertumbuhan retail di Indonesia mencapai 3,7 persen (Hidayat, 2018).

Retail menurut KBBI (Kemdikbud, 2018) adalah usaha bersama dalam bidang perdagangan dalam jumlah kecil kepada pengguna akhir. Secara umum *retailing* menurut Bermans dan Evans (Ghozali, 2008) didefinisikan sebagai kegiatan bisnis yang terlibat dalam penjualan barang atau jasa kepada konsumen yang hanya digunakan untuk kebutuhan pribadi, keluarga atau rumah tangga. Perusahaan retail (eceran) menurut Bermans dan Evans (Ghozali, 2008) adalah bagian yang penting dalam kehidupan perekonomian di suatu negara, terutama dalam proses distribusi barang dan jasa dari produsen ke konsumen. Perusahaan retail menjadi penghubung antara perusahaan produsen dan *wholesaler* atau pedagang besar dengan konsumen tingkat akhir.

Salah satu perusahaan retail besar yang ada di Indonesia yaitu perusahaan retail X yang bergerak di bidang penjualan seperti barang-barang *grocery* (*food*

dan *non food*), elektronik, *fresh* (daging, *seafood*, *bakery*), *perishables* (*dairy* dan *frozen*) dan kebutuhan hidup sehari-hari lainnya. Perusahaan X ini sampai september 2017 telah membuka gerai *hypermarket* sebanyak 57 gerai dan *supermarket* sebanyak 108 gerai yang tersebar di seluruh Indonesia (Anonim, 2018).

Berdasarkan informasi yang didapat melalui wawancara dengan bagian HRD pada tanggal 12 Februari 2018, diketahui bahwa sistem kerja yang ada di perusahaan X dilakukan dengan sistem *shift* selama 8 jam dalam sehari. Dalam seminggu perusahaan tersebut mengharuskan karyawannya bekerja selama 6 hari. Untuk sistem penggajiannya, para karyawan di perusahaan X tersebut langsung di gaji oleh perusahaan X sendiri melalui transfer ke rekening ATM.

Dari wawancara yang dilakukan dengan karyawan perusahaan X tersebut pada tanggal 12 Februari 2018, diketahui bahwa sistem kerja *shift* tersebut kadang waktunya berlebih. Misalnya ketika jam bekerja akan berakhir, mereka masih disuruh bekerja di area untuk menyusun *stock* yang kosong ataupun merapikan produk-produk yang berantakan. Hal tersebut berlangsung berulang kali dan tidak dihitung menjadi jam lembur. Sementara karyawan X mengatakan bahwa pekerjaan yang dilakukannya terkadang tidak sesuai dengan ketentuan, misalnya karyawan X itu di bagian elektronik tetapi karena jarak di area elektronik tidak berjauhan dengan area *food*, karyawan tersebut di perintah untuk membantu menyusun barang-barang di area *food*.

Kondisi diatas membuat karyawan di perusahaan X merasa kurang puas terhadap pekerjaannya. Padahal kepuasan kerja merupakan salah satu hal yang

bisa memberikan dampak untuk meningkatkan produktivitas pada karyawan (Sutrisno, 2015).

Kepuasan kerja itu sendiri menurut Sutrisno (2015) ada dua pengertian yaitu pengertian pertama memandang kepuasan kerja sebagai suatu reaksi emosional yang kompleks. Reaksi emosional ini berupa akibat dari dorongan, keinginan, tuntutan dan harapan-harapan karyawan terhadap pekerjaan yang dihubungkan dengan realita-realita yang dirasakan karyawan, sehingga menimbulkan suatu bentuk reaksi emosional yang berwujud perasaan senang, perasaan puas ataupun perasaan tidak puas. Pengertian yang kedua, kepuasan kerja merupakan suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam bekerja dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Sedangkan Robbins (2015) mengemukakan tentang kepuasan kerja (*job satisfaction*) yaitu suatu perasaan positif tentang pekerjaan yang dihasilkan dari suatu evaluasi dari karakteristik-karakteristiknya.

Ada pun hal-hal yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja menurut Handoko (2014) yaitu semangat kerja, tingkat absensi, perputaran tenaga kerja, keluhan-keluhan para pekerja dan lain sebagainya pada diri karyawan. As'ad (2012) menyebutkan empat faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu faktor psikologis yang meliputi minat, bakat, keterampilan, ketentraman dalam bekerja dan sikap terhadap kerja, faktor sosial meliputi hubungan antara atasan dan bawahan, faktor fisik yang meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja, umur dan lain sebagainya serta faktor finansial yang meliputi besarnya gaji, jaminan sosial, tunjangan, promosi dan lain sebagainya.

Adapun hasil kuesioner yang telah disebar oleh peneliti pada tanggal 19 Agustus 2017 melalui *media social* dengan format *google doc*. secara *random* kepada karyawan di suatu perusahaan yaitu 85% (6 dari 7) responden menyatakan belum puas dengan gaji yang mereka dapatkan dengan alasan yaitu masih kurang untuk memenuhi kebutuhannya. Pada tanggal 7 dan 8 September 2017 peneliti juga melakukan survei secara *random* kepada karyawan perusahaan retail (x) di Palembang. Hasil yang di dapat yaitu sebanyak 74% (12 dari 19) responden merasa kurang puas akan gaji yang mereka dapatkan karena belum mencukupi kebutuhannya dan keluarga. 26% (5 dari 19) responden juga menyatakan kurang puas dengan pekerjaan yang telah dilakukannya selama ini karena belum sepenuhnya mendapatkan fasilitas seperti tunjangan kesehatan dan profesionalitas managemen yang belum maksimal. Selain itu juga, berdasarkan survei yang telah disebar pada tanggal 12 Februari 2018 kepada karyawan di perusahaan retail (x) Palembang, 44% (4 dari 9) responden mengatakan cukup sulit untuk kenaikan jabatan dan 67% (6 dari 9) menyatakan beban kerjanya tidak sesuai dengan ketentuan yang ada.

Tidak hanya gaji, beban pekerjaan dan kondisi pekerjaan saja yang bisa menyebabkan kepuasan kerja. Kepuasan kerja yang dirasakan seorang karyawan juga bisa bersumber dari *perceived organizational support* (POS) sesuai yang diungkapkan oleh Rhoades dan Eisenberger (Ramdhani & Sawitri, 2017). Hal ini pun didukung oleh pernyataan Novira dan Martono (2015) yang mengatakan bahwa tingginya *perceived organizational support* (POS) yang dirasakan karyawan akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Perceived organizational support (POS) menurut Mujiasih (2015) merupakan persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi memberikan dukungan kepada karyawan dan sejauh mana kesiapan organisasi dalam memberikan bantuan saat dibutuhkan. Eisenberger dkk (Mujiasih, 2015) juga mengungkapkan *perceived organizational support* (POS) merupakan sebuah keyakinan global karyawan mengenai penilaian mereka terhadap kebijakan dan prosedur organisasi yang dibentuk berdasarkan pada pengalaman karyawan terhadap kebijakan dan prosedur organisasi dan persepsi karyawan mengenai dukungan organisasi terhadap kesejahteraannya.

Aspek-aspek dari *perceived organizational support* (POS) sendiri menurut Rhoades dan Eisenberger (2002) ada tiga yaitu *fairness* (keadilan) yang berhubungan dengan cara yang digunakan organisasi untuk menentukan distribusi sumber daya diantara karyawan dan berkaitan dengan bagaimana organisasi memperlakukan karyawan dengan bermartabat dan hormat serta menyediakan informasi kepada karyawan mengenai output, *supervisor support* (dukungan atasan) yang berhubungan dengan sejauh mana atasan menilai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka serta *organizational reward* (penghargaan organisasi) dan *job condition* (kondisi kerja) yang berhubungan dengan pengakuan, gaji, keamanan dalam bekerja, kemandirian, pelatihan yang diberikan organisasi, peran *stresor* dan ukuran organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 11 Agustus 2017 dengan karyawan di salah satu perusahaan retail (x) yaitu Y. Diketahui bahwa beban kerja yang dilakukannya lebih banyak dibanding karyawan lain yang posisinya sama dengannya, padahal gaji yang didapatkannya

sama saja. Terkadang Y merasa cemburu dan tidak adil dengan karyawan lain yang posisinya sama dengannya dan beban kerjanya sedikit lebih ringan darinya. Y juga mengatakan terkadang pekerjaan yang dilakukannya tidak sesuai dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh Y atau dengan kata lain terkadang tidak sesuai dengan *jobdesc* Y. Akibat hal tersebut Y pernah bermalas-malasan saat bekerja. Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa Y merasakan ketidakadilan terhadap beban pekerjaan yang ada dan tidak sesuai dengan ketentuan yang ada.

Selain itu juga, berdasarkan survei yang telah disebar pada tanggal 12 Februari 2018 kepada karyawan di perusahaan retail (x) Palembang. Hasil yang di dapat yaitu 78% (7 dari 9) tidak pernah mendapatkan *reward* dari tempatnya bekerja dengan alasan kinerjanya yang belum maksimal dan belum menjadi karyawan teladan. 33% (3 dari 9) responden juga berpendapat kalau pekerjaan yang diberikan tidak adil sebagaimana mestinya dan 67% (6 dari 9) menyatakan beban kerjanya tidak sesuai dengan ketentuan yang ada.

Berdasarkan informasi yang didapatkan melalui wawancara dan survei dari beberapa responden yang menyatakan kurang merasakan kepuasan kerja terhadap *perceived organizational support* (POS) yang dirasakan, maka peneliti tertarik untuk membahas fenomena tersebut untuk mengetahui peran *perceived organizational support* (POS) terhadap kepuasan kerja karyawan di perusahaan retail (x) Palembang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu apakah ada peran *perceived organizational support* (POS) terhadap kepuasan kerja karyawan di perusahaan retail (x) Palembang ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran *perceived organizational support* (POS) terhadap kepuasan kerja karyawan di perusahaan retail (x) Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana informasi dan pengembangan pengetahuan khususnya di bidang psikologi industri dan organisasi.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

a. Bagi karyawan

Penelitian ini diharapkan dapat membuat karyawan mengetahui seberapa besar *perceived organizational support* (POS) bisa membuatnya merasa puas terhadap pekerjaan yang dilakukan dan menjadi acuan agar bisa memberikan gambaran kepada karyawan bagaimana peranan *perceived organizational support* (POS) terhadap kepuasan kerja pada karyawan retail (x).

b. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi perusahaan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawannya, guna mencapai produktivitas yang lebih baik lagi untuk perusahaan.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana informasi dan dapat disempurnakan lebih baik lagi oleh peneliti selanjutnya dalam bidang psikologi industri dan organisasi.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang peran *perceived organizational support* terhadap kepuasan kerja karyawan di perusahaan retail (x) Palembang belum pernah dilakukan, tetapi ada beberapa penelitian yang menggunakan salah satu variabel tersebut yaitu *perceived organizational support* saja atau kepuasan kerja saja. Berikut beberapa penelitian sebelumnya yang membahas mengenai *perceived organizational support* atau kepuasan kerja yaitu penelitian yang dilakukan oleh

Penelitian yang dilakukan oleh Ramdhani dan Sawitri (2017) tentang hubungan antara dukungan organisasi dengan keterikatan kerja pada karyawan PT. X di Bogor. Hasil penelitiannya yaitu semakin besar dukungan organisasi, maka semakin tinggi keterikatan kerja karyawan. Ada juga penelitian yang telah dilakukan oleh Agustina (2012) tentang pengaruh persepsi dukungan organisasi (*perceived organizational support*) terhadap kinerja dosen melalui motivasi kerja (studi pada sekolah tinggi ilmu ekonomi-STIE Palangka Raya). Hasil penelitian yang didapatkannya menunjukkan dosen STIE Palangka Raya mempunyai

persepsi terhadap dukungan organisasi, motivasi kerja dan kinerja yang kurang baik dengan rata-rata total, pengaruh langsung persepsi dukungan organisasi terhadap motivasi kerja dan terhadap kinerja dosen adalah positif dan signifikan, pengaruh tidak langsung persepsi dukungan organisasi terhadap kinerja dosen melalui motivasi kerja lebih kecil dari pada pengaruh langsung, perubahan kinerja dosen dipengaruhi oleh perubahan persepsi dukungan organisasi dan motivasi kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Mujiasih (2015) tentang hubungan antara persepsi dukungan organisasi (*perceived organizational support*) dengan keterikatan karyawan (*employee engagement*). Hasil penelitian yang didapat yaitu ada hubungan positif yang signifikan antara *perceived organizational support* dan *employee engagement*. Ada juga penelitian yang dilakukan oleh Mursidta (2017) tentang pengaruh *perceived organizational support* (persepsi dukungan organisasi) dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Varia Usaha Beton Gresik. Hasil penelitian menunjukkan *perceived organizational support* dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Varia Usaha Beton Gresik.

Penelitian yang dilakukan oleh Zumrah dan Boyle (2015) tentang pengaruh dari *perceived organizational support* terhadap transfer dari hasil pelatihan ke tempat kerja. Hasil penelitiannya menemukan bahwa *perceived organizational support* memiliki peran penting sebagai prediktor untuk mentransfer pelatihan namun bukan sebagai moderator seperti yang diusulkan dalam penelitian ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Adiwinata dan Sutanto (2014) mengenai pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap produktivitas kerja karyawan CV. Intaf Lumajang. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan CV. Intaf Lumajang secara parsial maupun simultan.

Penelitian yang dilakukan oleh Yuniastuti (2011) tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap prestasi kerja karyawan pada CV. Organik Agro System di Bandar Lampung. Hasil dari penelitiannya menunjukkan kepuasan kerja mempunyai hubungan yang sangat kuat dan positif dengan prestasi kerja karyawan CV. Organik Agro System. Ada pun penelitian yang dilakukan oleh Astuti dan Mujiasih (2015) tentang *perception of compensation and job satisfaction on employees of Pt kuda inti samudera semarang* yang menemukan ada hubungan positif antara persepsi terhadap kompensasi dengan kepuasan kerja pada karyawan PT. Kuda Inti Samudera Semarang.

Penelitian yang dilakukan oleh Febriyana (2015) tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Kabepe Chakra. Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Kebepeje Chakra memiliki hubungan yang positif dan signifikan. Penelitian yang dilakukan oleh Raziq dan Maulabakhsh (2015) tentang dampak lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja. Hasil dari penelitiannya yaitu ada hubungan positif antara lingkungan kerja dan kepuasan kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Akdol dan Arikboga (2015) tentang pengaruh dari perilaku kepemimpinan terhadap kepuasan kerja: Sebuah penelitian teknologi kecepatan 50 perusahaan di Turki. Hasil dari penelitiannya yaitu hasil

yang signifikan dan positif dari perilaku pemimpin, pemberdayaan, akuntabilitas, berdiri kembali, kerendahan hati, kebenaran dan keberanian pada kepuasan kerja secara keseluruhan maupun segi kreativitas dari kepuasan kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Tepret dan Tuna (2015) tentang pengaruh faktor manajemen terhadap kepuasan kerja karyawan: aplikasi di sektor telekomunikasi. Hasil dari penelitiannya yaitu ada hubungan yang kuat dan positif antara gaya kepemimpinan dan kepuasan kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Hoboubi dkk (2017) tentang dampak stres kerja dan kepuasan kerja terhadap produktivitas tenaga kerja di industri petrokimia Iran. Hasil dari penelitiannya yaitu tingkat stres kerja yang dirasakan karyawan dan kepuasan kerja berada di *moderate-high* dan *moderate respectively*. Selain itu juga, produktivitas mereka dievaluasi sebagai moderat. Meskipun hubungan antara stres kerja dan produktivitas mengindikasikan secara statistik tidak signifikan, korelasi positif antara kepuasan kerja dan produktivitas mengindikasikan secara statistik signifikan. Model regresi menunjukkan bahwa produktivitas secara signifikan terkait dengan jadwal shift, dimensi yang kedua dan yang ketiga stres kerja (ketidakmampuan peran dan ambiguitas peran) dan dimensi pekerjaan kedua dan kepuasan kerja (supervisi). Penelitian yang dilakukan oleh Liu dkk (2017) tentang hubungan antara harga diri, kepuasan kerja dan kesejahteraan subjektif pada perawat yang intensif. Hasil dari penelitiannya yaitu kesejahteraan subjektif secara signifikan berkorelasi positif dengan harga diri dan kepuasan kerja.

Dengan demikian penelitian tentang peran *perceived organizational support* terhadap kepuasan kerja karyawan di perusahaan retail (x) Palembang belum pernah dilakukan, namun penelitian dengan menggunakan salah satu dari

variabel tersebut sudah pernah dilakukan, yang membedakan penelitian kali ini dengan penelitian yang sebelumnya yaitu subjek atau responden yang digunakan, yang mana peneliti mengambil subjek yaitu karyawan di salah satu perusahaan retail (x) yang ada di Kota Palembang. Pada penelitian sebelumnya, ada penelitian yang melakukan penelitian mengenai kedua variabel, tetapi belum ada yang menggunakan subjek dari karyawan retail (x) yang ada di Kota Palembang. Sehingga penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan keasliannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwinata, I., & Sutanto, M.E. (2014). Pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap produktivitas kerja karyawan Cv. Intaf Lumajang. *Agora* 2(1). Retrieved from <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/1410>.
- Akdol, B., & Arikboga, F.S. (2015). The effect of leader behavior on job satisfaction: A research on technology fast 50 Turkey Companies. *Procedia-Social and Behavior Science*, 195, 278-282. doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.06.159.
- Agustina, H. (2012). Pengaruh persepsi dukungan organisasi (*perceived organizational support*) terhadap kinerja dosen melalui motivasi kerja (studi pada sekolah tinggi ilmu ekonomi-stie palangka raya). *Jurnal Sains Manajemen*, 1 (1), ISSN: 2302-1411.
- Anonim. (2018). Sejarah. Retrieved March, 20, 2018, <https://hero.co.id/corporate/history>.
- Apipudin. (2012). Brand Switching analysis dalam industri ritel modern. Retrieved February 12, 2018, <http://www.topbrand-award.com/article/brand-switching-analysis-dalam-industri-ritel-modern.html>.
- Aruan, Q. S., & Fakhri, M. (2015). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan lapangan departemen grasberg power distribution Pt. Freeport Indonesia. *Modus*, 27 (2), 141-162. ISSN: 0852-1875.
- As'ad, M. (2012). *Psikologi industri: seri ilmu sumber daya manusia* (Eds. 4). Yogyakarta: Liberty.
- Astuti, D.E., & Mujiasih, E. (2015). Perception of compensation and job satisfaction on employees of Pt. Kuda Inti Samudera Semarang. *Jurnal Empati*, 4 (1), 55-61. Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/empati/article/view/13117/12675>.
- Azwar, S. (2015). *Penyusunan skala psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2016). *Reliabilitas dan validitas* (Eds. 4). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Babic, A., Stinglhamber., & Hansez, I. (2015). Organizational justice and perceived organizational support: impact on negative work-home interference and well-being outcomes. *Psychologica Belgica*, 55(3), 134–158. doi.org/10.5334/pb.bk.

- Dewi, R.S. (2016). Peranan perceived organizational support terhadap kepuasan kerja. Fakultas Psikologi Universitas Lambung Mangkurat. Retrieved April, 18, 2018, <https://media.neliti.com/media/publications/195902-ID-peranan-perceived-organizational-support.pdf>.
- Dewley, dkk. (2010). Perceived organizational support and turnover intention: The mediating of personal sacrifice and job fit. *Journal of Social Psychology*, 3 (150), doi.org/10.1080/00224540903365463.
- Febriyana, W. (2015). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Pt.Kabepe Chakra. *E-Proceeding of Management*, 2 (3), 2954. Retrieved from http://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/files/104691/jurnal_e_proc/pengaruh-kepuasan-kerja-terhadap-kinerja-karyawan-pt-kabepe-chakra-2015.pdf.
- Ghozali, M. (2008). Perbedaan komitmen organisasi antara karyawan yang dipimpin oleh pemimpin transaksional dengan karyawan yang dipimpin oleh pemimpin transformasional. Fakultas Psikologi Universitas Indonesia, Depok. Retrieved from <http://lib.ui.ac.id/file?file=pdf/abstrak-125646.pdf>.
- Gunawan, A. (2015). *Statistik penelitian bidang pendidikan, psikologi dan sosial*. Yogyakarta: Parama Publisng.
- Gutama, G., dkk. (2015). Analisa pengaruh leader-member exchange terhadap kepuasan kerja karyawan melalui perceived organizational support sebagai variabel mediasi di restoran de boliva Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa* (1), 256-268. Retrieved from <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemenperhotelan/article/view/2849>.
- Haboubi, N., et.al. (2017). The impact of job stress and job satisfaction on workforce productivity in an iranian petrochemical industry. *Journal Safety and Health Work*, 8, 667-71. doi.org/10.1016/j.shaw.2016.07.022.
- Handoko, T.H. (2014). *Manajemen personalia dan sumberdaya manusia* (Eds. 2). Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Hasibuan, M.S.P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia* (Eds. revisi). Jakarta: PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Hero. (2017). Gambaran umum perusahaan. Retrieved, April, 16, 2018, <http://repository.ipb.ac.id/jspui/bitstream/123456789/60456/7/BAB%20V%20Gambaran%20Umum%20Perusahaan.pdf>.
- Hidayat, A.A.N. (2018). Aprindo: pertumbuhan sektor ritel 2017 lebih rendah dari 2016. Retrieved March 21, 2018, <https://bisnis.tempo.co/read/1025310/aprindo-pertumbuhan-sektor-ritel-2017-lebih-rendah-dari-2016>.

- Kambu, A., dkk. (2011). Pengaruh *leader-member exchange*, persepsi dukungan organisasional, budaya etnis papua dan *organizational citizenship behavior*, terhadap kinerja pegawai pada sekda Provinsi Papua. Fakultas Ekonomi Universitas Cendrawasih, Jayapura.
- Kemdikbud. (2018). KBBI online. Retrieved March 21, 2018, <http://kbbi.kamus.pelajar.id/arti-kata/retail>.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2014). *Perilaku organisasi* (Eds. 9). Jakarta: Salemba Empat.
- Liu, H., dkk. (2017). A research regarding the relationship among intensive care nurses self-esteem, job satisfaction and subjective well-being. *International Journal of Nursing Sciences*, 4, 291-295. doi.org/10.1016/j.ijnss.2017.06.08.
- Luthans, F. (2011). *Organizational behavior: an evidence-based approach (12th Edition)*. Published by McGraw-Hill Companies.
- Mangundjaya, W.L.H. (2012). *Persepsi dukungan organisasi versus kepuasan kerja dan perannya terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi*. Fakultas Psikologi Universitas Indonesia.
- Miao, R.T. (2011). *Perceived organizational support, job satisfaction, task performance and organizational citizenship behavior in China*. University of Science and Technology Liaoning Anshan, China.
- Mujiasih, E. (2015). Hubungan antara persepsi dukungan organisasi (*perceived organizational support*) dengan keterikatan karyawan (*employee engagement*). *Jurnal Psikologi Undip*, 14 (1), 40-51. Retrieved from <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/psikologi/article/download/9797/7856>
- Mursidta, S. (2017). Pengaruh perceived organizational support (persepsi dukungan organisasi) dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Pt. Varia Usaha Beton Gresik. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5 (1). Retrieved from <http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jim/article/view/18387>.
- Novira, L., & Martono, S. (2015). Pengaruh persepsi dukungan organisasi pada perilaku kewargaan organisasional dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. *Management Analysis Journal*, 4 (3), ISSN: 2252-6552.
- Paripurna, I.G.D. (2013). Pengaruh kepemimpinan, lingkungan kerja, dan komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 2 (5), 581-593.
- Priansa, D.J. (2016). *Perencanaan dan pengembangan SDM*. Alfabeta: Bandung.

- Putra, dkk. (2016). Pengaruh dukungan organisasional terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasional (studi pada karyawan *outsourcing* depo arsip Pt x). *E-Journal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 5 (10), ISSN: 2337-3067.
- Raziq, A., & Maulabakhsh, R. (2015). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Pt.Kabepe Chakra. *Journal Procedia Economic and Finance Published by Elsevier*, 23, 717-725. doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00524-9.
- Ramdhani, G.F., & Sawitri, D.R. (2017). Hubungan antara dukungan organisasi dengan keterikatan kerja pada karyawan PT.X di Bogor. *Jurnal Empati*, 6 (1), 199-205. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/70902-ID-hubungan-antara-dukkungan-organisasi-deng.pdf>.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87 (4), 698-714. doi.org/10.1037//0021-9010.87.4.698.
- Robbins, S.P., & Judge, T.A. (2015). *Perilaku organisasi*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Santrock, J.W. (2011). *Life-span development, perkembangan masa hidup* (Eds. 5). Jakarta:Erlangga.
- Sarjono, H., & Julianita, W. (2011). *SPSS vs LISREL: Sebuah pengantar, aplikasi untuk riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setton, R. P., Bennet, N., & Liden, R.C. (1996). Social exchange in organizations: perceived organizational support, leader-member exchange, and employee reciprocity. *Journal of Applied Psychology*, 81 (3), 219-227. doi.org/0021-9010/96/S3.00.
- Sinha, C. (2012). Factor affecting quality of work life: empirical evidence from Indian Organizations. *Australian Journal of Business and Management*, 1 (11), 31-40. Retrived from https://www.researchgate.net/publication/259761949_factors_affecting_quality_of_work_life_empirical_evidence_from_indian_organizations.
- Siagian, P.S. (2014). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, L.P. (2012). *Kinerja pegawai (teori pengukuran dan implikasi)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Soeghandi, dkk. (2013). Pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas kerja terhadap organizational citizenship behavior pada karyawan Pt. Surya Timur Sakti Jatim. *Agora* 1 (1). Retrieved from http://repository.petra.ac.id/16255/1/pengaruh_kepuasan_kerja_dan_loyalitas_kerja.pdf

- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suparyadi, H. (2015). *Manajemen sumber daya manusia (menciptakan keunggulan bersaing berbasis kompetensi sdm* (Eds. 1). Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sutrisno, H.E. (2015). *Manajemen sumber daya* (Eds. 1). Jakarta: Kencana.
- Tepret, N.Y., & Tuna, K. (2015). Effect of management factor on employee job satisfaction: an application in telecommunication sector. *Procedia- Social and Behavior Science*, 195, 673-679. doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.06.264.
- Waluyo, M. (2015). *Manajemen psikologi industri*. Jakarta: PT. Indeks.
- Widhiarso, W. (2010). *Prosedur uji lineritas pada hubungan antar variabel*. Retrieved February 12, 2018, <http://wahyupsy.blog.ugm.ac.id/2010/08/30/prosedur-uji-linieritas-pada-hubungan-antar-variabel/>.
- Wijono, S. (2010). *Psikologi industri dan organisasi*. Jakarta: PT. Adhitya Andrebina Agung.
- Winarsunu, T. (2015). *Statistik dalam penleitian psikologi dan pendidikan* (Eds. revisi). Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Worley, J.A., Fuqua, D.R., & Hellman, C.M. (2009). The survey of perceived organisational support: Which measure should we use?. *SA Journal of Industrial Psychology*, 35 (1), 1-5. doi.org/10.4102/sajip.v35i1.754.
- Yih, W.W. & Htaik, S. (2011). The impact of percieved organizational support, job satisfaction, and organizational commitment on job performance in hotel industry. *The 11th International DSI and the 16th APDSI Joint Meeting*, 3.
- Yuniastuti, R.M. (2011). Pengaruh kepuasan kerja terhadap prestasi kerja karyawan pada Cv. Organik Agro System di Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 1 (2), 199-210. Retrieved from <http://jurnal.ubl.ac.id/index.php/jmb/article/view/44>.
- Zumrah, A.R., & Boyle. (2015). The effects of perceived organizational support and job satisfaction on transfer of training. *Personel Review*, 44 (2), 236-25.