

**PENGARUH KOMITMEN TERHADAP KEPUASAN KERJA
DRIVER GRAB BIKE DI KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI



**MAHIR KARYADI
01011281419139
MANAJEMEN**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI**

2018

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

JUDUL SKRIPSI

**PENGARUH KOMITMEN TERHADAP KEPUASAN KERJA DRIVER
GRAB BIKE DI KOTA PALEMBANG**

Disusun Oleh:

Nama : Mahir Karyadi
Nim : 01011281419139
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan : Dosen Pembimbing
Tanggal 18 Juli 2018 : Ketua



Dr. Hj. Zunaidah, M.Si.
NIP. 196610221992032002

Tanggal 18 Juli 2018

Anggota



Afriyadi Cahyadi, S.E., M.M.
NIP. 198104022008011013

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KOMITMEN TERHADAP KEPUASAN KERJA DRIVER GRAB BIKE DI KOTA PALEMBANG

Disusun oleh

Nama Mahasiswa : Mahir Karyadi

NIM : 01011281419139




Jurusan : Manajemen

Fakultas : Fakultas Ekonomi

Bidang Kajian : Manajemen Sumber Daya Manusia

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 23 Agustus 2018 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Palembang, 23 Agustus 2018

No	Nama	Tanda Tangan
1	<u>Dr. Hj. Zunaidah, M.Si</u> NIP. 196610221992032002	
2	<u>Afriyadi Cahyadi, S.E., M.M</u> NIP. 198104022008011013	
3	<u>Drs. Yuliansyah M. Diah, M.M</u> NIP. 195607011985031003	

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. H. Zakaria Wahab, M.B.A
NIP. 195707141984031005

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah S.W.T. karena berkat rahmat dan karunia-nya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul **PENGARUH KOMITMEN TERHADAP KEPUASAN KERJA DRIVER GRAB BIKE DI KOTA PALEMBANG**. Tujuan dari skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar sarjana ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari kekurangan, baik aspek kualitas dan kuantitas dari materi penelitian yang disajikan. Semua ini berdasarkan dari keterbatasan yang dimiliki oleh penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kemajuan pendidikan di masa yang akan datang. Selanjutnya dalam penulisan skripsi ini penulis banyak diberi bantuan oleh berbagai pihak.

Indralaya, 2018

Penulis



Mahir Karyadi

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Mahir Karyadi
NIM : 01011281419139
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi
Bidang Kajian : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul

**PENGARUH KOMITMEN TERHADAP KEPUASAN KERJA DRIVER
GRAB BIKE DI KOTA PALEMBANG**

Pembimbing

Ketua : Dr. Hj. Zunaidah, M.Si
Anggota : Afriyadi Cahyadi, S.E., M.M
Tanggal Ujian : 23 Agustus 2018

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila pernyataan saya ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesajaraan.

Indralaya, 24 Agustus 2018

Pembuat Pernyataan



Mahir Karyadi
NIM. 01011281419139

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“KEMAUAN UNTUK BERHASIL HARUS LEBIH BESAR DARIPADA
KETAKUTAN AKAN KEGAGALAN.”**

“HIDUP CUMA SEKALI, HIDUPLAH YANG BERARTI.”

**“SETIAP ORANG PUNYA JATAH GAGAL, HABISKAN JATAH
GAGALMU SAAT MASIH MUDA.”**

(Dahlan Iskan)

Skripsi ini dipersembahkan kepada :

- **Ayah dan Ibu**
- **Saudara**
- **Sahabat Seperjuangan**
- **Almamater**
- **Seluruh Teman-Teman Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Sriwijaya**

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah S.w.t, karena penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan berjalan dengan baik dan lancar tanpa bantuan, bimbingan, pengarahan, dan motivasi dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, secara khusus penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak terutama kepada :

1. Allah S.W.T atas segala berkat, rahmat dan kesehatan yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua yang selalu setia memberikan doa, semangat dan dukungan, baik secara moril maupun materil, serta memotivasi penulis agar terus terpacu untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE. selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. H. Zakaria Wahab, M.B.A. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
6. Ibu Dr. Hj. Zunaidah, M.Si.selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing, memberikan saran, mengarahkan, mengoreksi, serta memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak. Afriyadi Cahyadi, SE, MM selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing, memberikan penjelasan, mengoreksi, serta mengarahkan

penulis selama menyelesaikan masa studi dan menyelesaikan penulisan skripsi ini.

8. Bapak Drs. H. Supardi A. Bakri, M.P.A selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan selama penyusunan proposal skripsi.
9. Bapak Drs. Yuliansyah M. Diah , M.M selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan selama penyusunan skripsi.
10. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen khususnya Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
11. Seluruh Staf dan Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah memberikan kelancaran proses administrasi selama perkuliahan.
12. Semua teman-teman mahasiswa manajemen seangkatan, yang telah mengisi hari-hari penulis serta memberikan dukungannya selama ini kepada penulis.
13. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung dengan tulus dan ikhlas membantu dan mendoakan keberhasilan bagi penulis.

Indralaya, 2018

Penulis,



Mahir Karyadi

ABSTRAK

PENGARUH KOMITMEN TERHADAP KEPUASAN KERJA DRIVER GRAB BIKE DI KOTA PALEMBANG

Oleh :

Mahir Karyadi, Dr. Hj. Zunaidah, M.Si, Afriyadi Cahyadi, SE, MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh komitmen terhadap Kepuasan Kerja Driver Grab Bike di Kota Palembang. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah secara sensus dengan cara membagikan kuesioner kepada 98 orang driver grab bike di kota Palembang. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari data kuesioner dan teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisa regresi sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja Driver Grab Bike di Kota Palembang. Oleh karena itu saran yang diberikan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan, pengelola grab harus lebih memperhatikan kebutuhan dan keluhan para driver.

Kata kunci : Komitmen, Kepuasan Kerja

Ketua,



Dr. Hj. Zunaidah, M.Si
NIP. 196610221992032002

Anggota,



Afriyadi Cahyadi, S.E., M.M
NIP.198104022008011013

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Zakaria Wahab, M.B.A.
NIP.195707141984031005

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF COMMITMENT TO JOB SATISFACTION GRAB BIKE DRIVER IN PALEMBANG

Written By :

Mahir Karyadi, Dr. Hj. Zunaidah M.Si, Afriyadi Cahyadi SE, MM

This research purpose is to determine influence of commitment to job satisfaction grab bike driver in Palembang. Data collection techniques are done by census by distributing questionnaires to 98 grab bike drivers in the Palembang city. orang driver grab bike di kota Palembang. This research uses primary data obtained from the questionnaire data and analysis techniques used are simple regression analysis techniques. The results of this research indicate that commitment has a significant effect on Job Satisfaction grab bike driver in Palembang city. Accordingly, the advice given to improve employee job satisfaction, grab manager should pay more attention to the needs and complaints of drivers.

Keywords : Commitment, Job Satisfaction

Advisor 1,



Dr. Hj. Zunaidah, M.Si
NIP. 196610221992032002

Advisor II,



Afriyadi Cahyadi, S.E., M.M
NIP.198104022008011013

Chief of Management Department



Dr. Zakaria Wahab, M.B.A.
NIP.195707141984031005

DAFTAR ISI

JUDUL	i
PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PERSYARATAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Kepuasan Kerja	6
2.1.2 Komitmen	13
2.1.3 Persyaratan Menjadi Driver Grab.....	18

2.1.4 Kode Etik Grab	19
2.2 Hubungan Komitmen Terhadap Kepuasan Kerja	21
2.3 Penelitian Terdahulu	22
2.4 Kerangka Berpikir	23
2.5 Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Rancangan Penelitian.....	25
3.2 Populasi dan Sampel	25
3.3 Jenis Data	26
3.4 Sumber Data.....	27
3.5 Metode Pengumpulan Data	27
3.6 Analisa Data.....	25
3.7 Uji Hipotesis	30
3.8 Definisi Operasional	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	34
4.1.1 Sejarah Perusahaan	34
4.1.2 Bidang Usaha Perusahaan	36
4.1.3 Visi dan Misi	36
4.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden.....	37
4.2.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden	
Berdasarkan Umur.....	37
4.2.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden	
Berdasarkan Tingkat Pendidikan	38
4.2.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden	
Berdasarkan Lama Bergabung Dengan Grab.....	39
4.3 Distribusi Jawaban Responden	39
4.3.1 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan	
Variabel Komitmen.....	39

4.3.2 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan	
Variabel Kepuasan Kerja	42
4.4 Uji Instrumen Data	44
4.4.1 Uji Validasi.....	44
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	46
4.5 Uji Statistik.....	47
4.5.1 Regresi Linier Sederhana	47
4.5.2 Uji Koefisien Korelasi (r).....	49
4.5.3 Uji Determinasi (R^2).....	49
4.5.4 Uji t.....	50
4.6 Pembahasan	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran.....	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Sistematika Kerja Grab Indonesia.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Teoritis.....	24
Gambar 3.1 Logo Grab	34

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Skema Insentif.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Defenisi Operasional.....	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	38
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bergabung	
Dengan Grab	39
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan	
Variabel Komitmen.....	40
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan	
Variabel Kepuasan Kerja	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Validasi Variabel Komitmen (X)	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Validasi Variabel Kepuasan Kerja (Y).....	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4.9 Persamaan Regresi Linier	48
Tabel 4.10 Interpensi Koefisiensi Korelasi	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisiensi Korelasi (r)	49
Tabel 4.12 Hasil Uji Determinasi (R^2).....	49
Tabel 4.13 Hasil Uji t.....	50

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada masa sekarang ini, transportasi atau pengangkutan menjadi bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Pentingnya transportasi bagi masyarakat Indonesia disebabkan oleh beberapa faktor antara lain kebutuhan akan kenyamanan, keamanan, dan kelancaran pengangkutan yang menunjang pelaksanaan pembangunan yang berupa penyebaran kebutuhan pembangunan, pemerataan pembangunan, dan distribusi hasil pembangunan di berbagai sektor ke seluruh pelosok tanah air misalnya sektor industri, perdagangan, pariwisata, dan pendidikan (Abdullah, 2013:67).

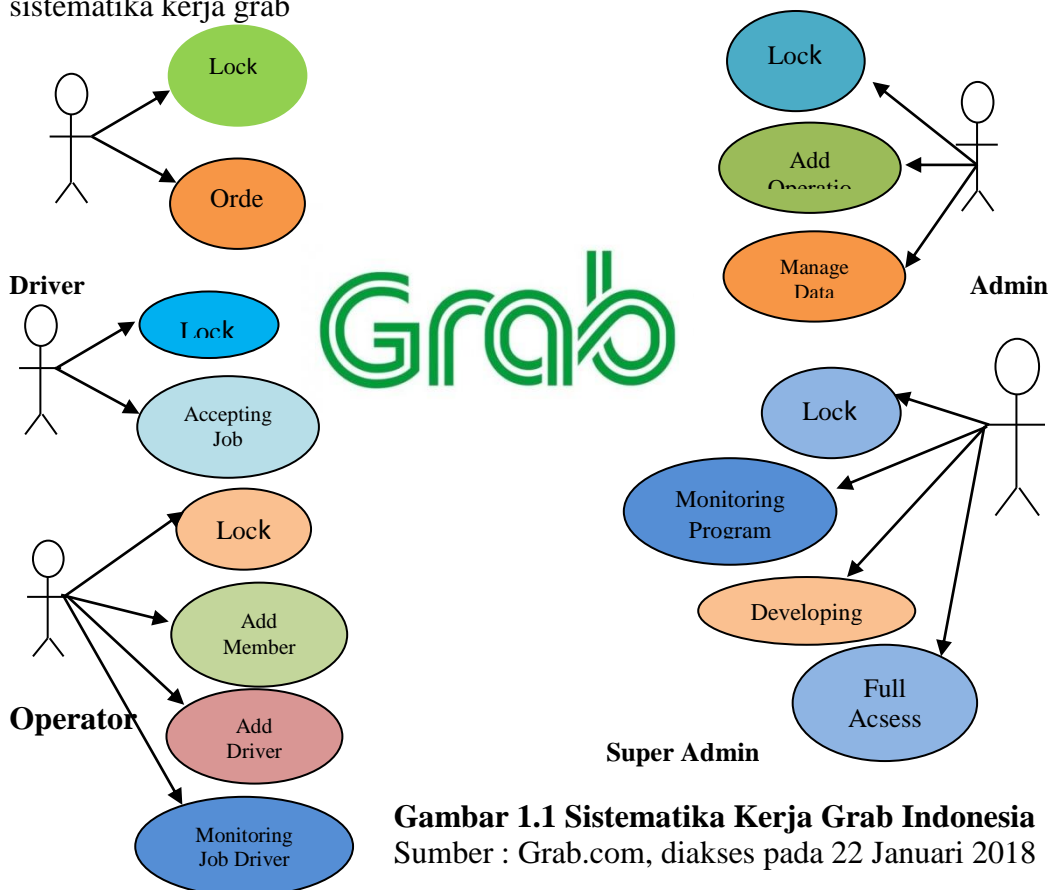
Semakin banyak jenis jasa transportasi dan berbagai macam merek yang ditawarkan, membuat konsumen sebagai pengambil keputusan menjadi lebih selektif dalam proses pengambilan keputusannya. Perusahaan pun harus melakukan usaha-usaha dalam menarik konsumen agar membeli dan menggunakan jasanya.

Kehadiran teknologi yang makin canggih tidak dapat terelakkan oleh masyarakat. Terobosan baru dimunculkan oleh para pengusaha muda yang mengembangkan inovasi baru dalam penyediaan jasa transportasi online, yaitu ojek online. GRAB didirikan oleh Anthony Tan dan Hooi Ling Tan yang merupakan warga negara Malaysia, Grab merupakan aplikasi layanan transportasi terpopuler di Asia Tenggara yang kini telah berada di Singapura, Indonesia,

Filipina, Malaysia, Thailand dan Vietnam, menghubungkan lebih dari 10 juta penumpang dan 185.000 pengemudi di seluruh wilayah Asia Tenggara. Layanan Grab ditujukan untuk memberikan alternatif berkendara bagi para pengemudi dan penumpang yang menekankan pada kecepatan, keselamatan, dan kepastian. Grab sendiri telah hadir di Indonesia pada bulan Juni tahun 2015 dan hadir di kota Palembang pada Agustus tahun 2017, sebagai aplikasi pemesanan taksi dan sejak itu telah memberikan beragam pilihan transportasi seperti mobil dan ojek.

Grab selain menyediakan layanan transportasi ojek yang dinamakan GrabBike, Grab pun melakukan inovasi dengan menambahkan layanan GrabTaxi, GrabCar, GrabExpress, GrabFood, GrabHitch dan fitur terbarunya yaitu GrabChat guna mempermudah komunikasi antara penumpang dan mitra pengemudi. Berikut

sistematika kerja grab



Gambar 1.1 Sistematika Kerja Grab Indonesia
 Sumber : Grab.com, diakses pada 22 Januari 2018

Dari bagan diatas dapat kita lihat bahwa untuk memproses satu pesanan dari konsumen dibutuhkan komitmen kerjasama yang baik antara admin menerima orderan, kemudian mencarikan driver, selanjutnya operator driver memantau kerja driver melalui sistem GPS kemudian mencatat sebagai satu order yang telah diselesaikan oleh driver.

Dari penjelasan diatas dapat kita lihat bahwa kesuksesan perusahaan Grab yang sangat diharapkan tidak terlepas dari peran aktif driver yang mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan targetnya. Driver adalah aset berharga yang dimiliki perusahaan. Tanpa driver sumber daya yang dimiliki perusahaan tidak dapat diolah dengan maksimal. Mempertahankan dan mengembangkan driver merupakan tugas wajib perusahaan, dengan cara memberikan perhatian lebih kepada driver untuk berkontribusi aktif dan mengurangi tingkat perputaran driver sehingga komitmen driver pun meningkat.

Komitmen dapat diartikan sebagai kelekatan emosi, identifikasi dan keterlibatan individu dengan organisasi serta keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi. Definisi lain menurut Meyer dkk (2009) bahwa komitmen tidak hanya berhubungan dengan tingkat keluar masuknya karyawan, melainkan juga berkaitan dengan tingkat kerelaan karyawan untuk berkorban bagi perusahaan. Menurut Lincoln seperti yang dikutip Fatimah (2013:135) indikator komitmen yakni: kemauan karyawan, kesetiaan karyawan dan kebanggaan karyawan terhadap perusahaan.

Komitmen merupakan salah satu unsur penting dalam dunia kerja, komitmen merupakan tingkat loyalitas seseorang terhadap pekerjaan yang

dilakukannya untuk dapat mencapai tingkat keberhasilan yang tinggi. Keberhasilan yang tinggi akan memberikan hasil yang bernilai tinggi, hal ini yang akan menimbulkan kepuasan.

Kepuasan kerja merupakan situasi emosional yang terkait dengan penilaian positif dan negatif karyawan terhadap situasi kerja yang ada di perusahaan. Melani dan Suhaji (2012:76) mengatakan setiap faktor penentu kepuasan kerja inilah yang akan memberikan rasa kepuasan dan ketidakpuasan karyawan terhadap kondisi kerja perusahaan. Mathis dan Jackson (2011:86) menyatakan bahwa indikator kepuasan kerja yakni, kesempatan untuk maju, keamanan kerja, gaji/insentif, manajemen kerja, kondisi kerja, pengawasan, faktor intrinsik dari pekerjaan, dan komunikasi.

Grab membagi insentif menjadi Garansi Pendapatan jam sibuk (*peak-hour*) dan bonus di jam non sibuk (*non peak-hour*). Berikut tabel skema insentif yang diberikan grab kepada driver :

Tabel 1.1 Skema Insentif

Skema Insentif Senin-Jumat						
00-06.00	06.00-08.00	08.00-11.00	11.00-14.00	14.00-17.00	17.00-20.00	20.00-23.59
Jam non sibuk	Jam sibuk (43.000/trip)	Jam non sibuk	Jam sibuk (43.000/trip)	Jam non sibuk	Jam sibuk (43.000/trip)	Jam non sibuk
Bonus 90.000 bila menyelesaikan 7 trip di jam non sibuk (Senin-Jumat)						
Skema Sabtu-Minggu						
00.00-12.00		12.00-21.00		21.00-23.59		
Jam non sibuk		Jam sibuk (46.000/trip)		Jam non sibuk		
Bonus 90.000 bila menyelesaikan 6 trip di jam non sibuk (Sabtu-Minggu)						

Sumber : Grab.com, diakses pada 22 Januari 2018

Syarat dan Ketentuan :

1. Tidak melakukan pelanggaran Kode Etik.
2. Tingkat Penyelesaian* atau *Completion Rate* senin s/d minggu > 70% (dihitung harian).
3. *Rating* Bintang minimal 4.7 (dihitung di akhir pekan)
4. Minimum *trip* di jam sibuk *weekday* = 2 *Trip* di jam 06.00 – 08.00 , 4 *Trip* di jam 11.00 – 14.00, 4 *Trip* di jam 17:00 – 20:00
5. Minimum *trip* di jam sibuk *weekend* = 14 *Trip* di jam 12.00 – 21.00

Salah satu syarat untuk mendapatkan insentif yang tersebut diatas *driver* harus berkomitmen terhadap kode etik yang telah disepati dengan perusahaan grab, diantaranya : berpenampilan sopan, bersih, memakai atribut helm, dan jaket grab, kendaraan bersih, tidak merokok saat membawa penumpang, tidak memiliki aplikasi kompetitor, tidak meminta biaya tambahan diluar tarif yang tertera.

Dengan demikian jika *driver* grab memiliki komitmen yang baik maka mereka akan mendapatkan insentif yang akan membuat mereka puas terhadap hasil kerjanya.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis menyusun skripsi dengan mengambil judul: **“Pengaruh Komitmen Terhadap Kepuasan Kerja *Driver* Grab *Bike* di Kota Palembang”**.

1.2 Perumusan Masalah

Dari pemaparan latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana Pengaruh Komitmen Terhadap Kepuasan Kerja *Driver* Grab *Bike* di Kota Palembang ?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Komitmen Terhadap Kepuasan Kerja *Driver Grab Bike* di Kota Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini yaitu :

1. Teoritis :

Untuk menambah pengetahuan dan memperluas wawasan peneliti, sebagai rujukan penelitian selanjutnya yang ingin meneliti objek atau variabel yang sama.

2. Praktis :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi bagi pihak grab dan driver untuk lebih meningkatkan komitmen dan pengelolaan manajemen perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah.Wicaksono. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga
- A.Gede Dwi Aditya. 2014. *Pengaruh Komitmen Profesionalisme pada Kepuasan Kerja Auditor dengan Motivasi sebagai Variabel Moderasi*. Universitas Udayana
- Aryani. 2015. Pengaruh Komitmen Profesional, Kelebihan Beban Kerja, Dan Konflik Peran, Serta Locus Of Control Pada Kepuasan Kerja Akuntan Pendidik. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*
- As'Ad. 2012. *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia
- Baron, Robert A, Byrne And Jerald Greenberg. 2011. *Behaviour In Organization Understanding And Managing The Human Side Of Work. Thrid Edition*: USA: Ally And Bacon Company
- D.Winda Ayu Arfianty. 2012. Pengaruh Komitmen terhadap Kepuasan Kerja denga Role Stress sebagai variabel moderating (Studi pada PT. SAI APPAREL Industries Semarang. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Bisnis Dan Sektor Publik (JAMBSP) 6(3)*, pp:376-393
- Ega Praja Rimata. 2014. *Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Pos Indonesia Yogyakarta*. Disertasi. Universitas Negeri Yogyakarta
- Efendi Hariandja. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Fatimah, Wafa. 2013. Pengaruh Kompensasi dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional pada Petrochina INT'L Jabung Ltd. *Jurnal ilmiah Universitas Batanghari Jambi*
- Grab.com diakses pada 12 Januari 2018
- Hasibuan, Melayu SP. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta : Bumi Aksara
- Hezberg. 2012. *The Relationship Between Satisfaction Attitudes and Performance on Organizational Level Analysis, Journal of Applied Psychology*, p. 963-974

- Mathis, Robert L dan Jackson. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia* buku 4. Jakarta: Salemba Empat
- Minner. Babakus, Emin. Ect. 2013. *Examining The Role of Organizational Variables in The Salesperson Job Satisfaction Model*. Vol.XVI, No.3. *Journal of Personal Selling & Sales Management Journal*
- Nasaruddin B. 2015. *Organizational Culture and Job Satisfaction, Journal of Business & Economic*
- Robbins, Stephen. P. dkk. 2012. *Perilaku Organisasi*. Edisi 12. Jakarta ; Salemba Empat
- Soekidjo Notadmojo. 2012. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta
- Sopiah. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Suhaji. Melani 2012. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama
- Sukirno. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Rineka Cipta
- Suwatno. Priansah 2011. Pengaruh Komitmen Organisasional dan Profesional Terhadap Kepuasan Kerja. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*
- Steers, Fred. 2010. *Organizational Behavior. Sixth Edition*. Singapore: Mc. Graw Hill
- Utama.Mandala. 2012. Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Fisik, dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Indramayu. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2 (3):h: 175-194
- Testa. Sinaga 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Bandung : Refika Aditama
- Wexley dan Yulk. 2012. *Total Quality Management*, Edisi I, Aditya Media, Yogyakarta
- Zurnali. 2010. Persepsi Keadilan Kompensasi Terhadap Komitmen Organisasional melalui Kepuasan Kerja. *Jurnal Manajemen*