

# **Pengaruh Konflik dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Moena Fresh Bali**

## ***The Impact of Conflict and Job Satisfaction Toward Employee Performance in Moena Fresh Bali***

**Septian Wahyu Firmansyah<sup>\*)</sup>  
I Gusti Agung Ayu Ambarawati  
Dwi Putra Darmawan**

Fakultas Pertanian, Universitas Udayana, Bali, Indonesia

Email: swfirmansyah.89@gmail.com<sup>\*)</sup>

### **ABSTRACT**

*Moena Fresh Bali is a company from the beginning of the year 1992 have given more attention to local fruits in bali. The problems faced by companies is that human resources are composed of various individuals with different characteristics with various background, education and different behaviors that conflict company's can appear any time. Conflict and job satisfaction are problems that might arise in the activities. Therefore a, research about conflict and job satisfaction toward employee performance needs to be conducted. The purpose of this research is to analysis how the conflict and job satisfaction toward employee performance at Moena Fresh Bali. The population research is all of the employee Moena Fresh Bali which consisted of 86 people. The formula used to determine the total sample slovin. Sample 46 were people with simple random sampling methods. The research was done with the questionnaires, which in the implementation there are interviews and documentation where variables measured use of the instruments the ordinal of scale and the means of the analysis used that is Partial Least Square (SEM-PLS).*

**Keywords:** *Conflict, Job Satisfaction, Performance, PLS*

### **ABSTRAK**

Moena Fresh Bali merupakan perusahaan yang dari awal berdirinya pada tahun 1992 telah memberikan perhatian lebih terhadap buah-buahan lokal di Bali. Permasalahan yang dihadapi perusahaan adalah sumber daya manusia, sebab sumber daya manusia ini terdiri dari berbagai individu dengan karakteristik yang berbeda-beda, dengan bermacam latar belakang, pendidikan, dan sifat yang berbeda sehingga perselisihan dapat muncul setiap saat. Konflik dan kepuasan kerja merupakan salah satu masalah yang mungkin timbul dalam aktifitas perusahaan. Oleh karena itu, penelitian mengenai konflik dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai perlu dilakukan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana pengaruh konflik dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada Moena Fresh Bali. Populasi penelitian adalah seluruh pegawai Moena Fresh Bali yang berjumlah 86 orang. Untuk menentukan jumlah sampel digunakan rumus Slovin.

Sampel berjumlah 46 orang dengan metode *Simple Random sampling*. Penelitian dilakukan dengan kuesioner yang pada pelaksanaannya terdapat wawancara dan dokumentasi dimana variabel diukur menggunakan instrumen skala ordinal dan alat analisis yang digunakan yaitu *Partial Least Square* (SEM-PLS).

**Kata Kunci** : Konflik, Kepuasan kerja, Kinerja, PLS

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Perubahan terhadap pola kehidupan dan kebutuhan masyarakat menjadikan munculnya berbagai fasilitas perbelanjaan merupakan salah satu bentuk perkembangan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat akan buah-buahan segar. Perubahan tersebut dapat dilihat dari kehadiran pasar modern yang menjual buah-buahan segar perlahan mulai menggeser posisi pasar tradisional yang selama ini menjadi sentra penjualan buah-buahan segar. Salah satu bentuk perkembangan pasar modern adalah bisnis retail modern buah-buahan. Moena Fresh Bali atau CV Moena Abadi Sejahtera merupakan salah satu perusahaan agribisnis yang telah lama berdiri di Bali. Agribisnis merupakan bisnis yang berbasiskan pertanian. Pelaku agribisnis selain usahanya berbasiskan pertanian, motivasinya mencari keuntungan melalui kegiatan transaksi. Usahanya dapat pribadi, seperti usaha rumah tangga (*home industry*) para petani/nelayan/peternak dalam berbentuk badan usaha baik perorangan atau pribadi, persekutuan, dan perseroan (badan hukum) seperti swasta (CV dan PT), BUMN, dan koperasi (Rahim dan Diah 2005). Moena Fresh Bali dan pengelolaan berbagai sumber daya akan dipengaruhi oleh faktor-faktor yang kompleks dan saling berhubungan antara satu dengan lainnya, beberapa di antaranya adalah konflik dan kepuasan kerja pegawai yang terjadi di lingkungan kerja Moena Fresh Bali. Churiyah (2011) berpendapat bahwa konflik biasanya timbul dalam organisasi sebagai hasil adanya masalah-masalah komunikasi, hubungan pribadi atau struktur organisasi. Lebih lanjut Susanto (2010) menyatakan bahwa, konflik kerja berhubungan dengan sejumlah sikap kerja dan konsekuensi negatif, termasuk rendahnya kepuasan kerja secara umum. Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan. Seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya. Menurut Mathis dan Jackson (2008) kepuasan kerja adalah faktor penting untuk diteliti karena hal tersebut mampu mempengaruhi komitmen, loyalitas, produktivitas dan kualitas kerja pegawai. Setiap perusahaan harus mampu bersaing secara global. Salah satu cara untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu meningkatkan kualitas kinerja para pegawainya. Berdasarkan hal tersebut, Moena Fresh Bali perlu melakukan suatu upaya agar pegawai tetap loyal dan berpegang teguh kepada komitmennya dengan cara mengidentifikasi segala hal yang berkaitan dengan kinerja pegawai Moena Fresh Bali.

### Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh konflik kerja terhadap kinerja pegawai di Moena Fresh Bali, menganalisis pengaruh kepuasan kerja

terhadap kinerja pegawai di Moena Fresh Bali dan untuk menganalisis pengaruh konflik dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di Moena Fresh Bali.

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di semua outlet Moena Fresh Bali yang berada di Kota Denpasar dan Kabupaten Badung yaitu outlet Diponegoro, outlet Kesiman, outlet Panjer, outlet Tohpati, outlet Gatot Subroto, outlet Ahmad Yani dan outlet Dalung. Penentuan lokasi penelitian dengan metode *purposive* yaitu metode yang dilakukan secara sengaja yang didasarkan atas pertimbangan-pertimbangan tertentu, seperti Moena Fresh Bali di usia berdiri kurang lebih 28 tahun masih tetap beroperasi dan produktivitas Moena Fresh Bali yang dapat dilihat dari perkembangan aset yang terus mengalami peningkatan. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai yang bekerja di Moena Fresh Bali yaitu sebanyak 86 orang. Teknik pengambilan jumlah sampel digunakan rumus Taro Yamane atau Slovin, sehingga didapatkan responden sejumlah 46 orang. Penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel acak sederhana (*Simple Random sampling*). Penelitian ini menggunakan dua variabel yang terdiri dari variabel *independen* dan variabel *dependen*. Variabel independen terdiri dari Konflik Kerja (X1) dan Kepuasan Kerja (X2). Variabel dependen yaitu Kinerja Karyawan (Y) pada Moena Fresh Bali. Teknik pengukuran data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala ordinal. Pemberian skor didasarkan pada masing-masing jawaban yang diberikan oleh responden yang terdiri dari lima alternatif jawaban 1= sangat tidak setuju; 2= tidak setuju; 3= netral; 4= setuju; 5= sangat setuju. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu SEM-PLS dengan menggunakan bantuan aplikasi *Smart PLS V.3.3*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 46 responden di Moena Fresh Bali. Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi: usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, status perkawinan, dan masa kerja responden.

### Analisis Model *Smart PLS*

#### *Evaluasi model pengukuran (outer model)*

Merupakan evaluasi model untuk melihat hubungan antara variabel dengan indikator-indikatornya yang dapat dilihat dari nilai validitas konvergen, validitas diskriminan dan konsistensi internal atau *Cronbach's Alpha*, reliabilitas gabungan (Ghozali, 2014).

#### 1. Validitas konvergen (*convergent validity*)

Validitas konvergen (*convergent validity*) yaitu evaluasi yang berdasarkan korelasi antara skor indikator refleksif dengan skor variabel latennya. Nilai validitas konvergen diukur dengan melihat nilai *outer loading* > 0.7 artinya indikator dapat diterima (Chin dalam Ghozali, 2014).

Tabel 1. Nilai *Outer Loadings*

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Nilai <i>Outer Loadings</i>
1	Konflik	Kesalahan komunikasi (X <sub>1.1</sub> )	Saya memberikan informasi dan laporan palsu atau mengada-ngada dan tidak berdasarkan fakta	0.845
			Saya tidak melaksanakan perintah atasan	0.786
		Perbedaan tujuan (X <sub>1.2</sub> )	Saya bekerja sesuka hati tanpa perduli target dari perusahaan	0.680
		Perbedaan dalam penilaian atau persepsi (X <sub>1.3</sub> )	Saya tidak pernah ikut serta dalam musyawarah untuk pengambilan keputusan	0.885
		Interdependensi aktivitas kerja (X <sub>1.4</sub> )	Tugas yang saya terima berlebihan	0.736
2	Kepuasan Kerja	Kesalahan dalam afeksi (X <sub>1.5</sub> )	Saya menerima kekerasan verbal dari rekan kerja	0.710
			Saya merasa terancam dalam bekerja	0.778
		Faktor Psikologis (X <sub>2.1</sub> )	Saya mendapatkan tanggungan keselamatan jiwa oleh perusahaan	0.743
		Faktor Sosial (X <sub>2.2</sub> )	Saya bisa bekerja sama dalam tim atau rekan kerja	0.743
			Saya menghargai latar belakang apapun yang di miliki rekan kerja.	0.726
Faktor Fisik (X <sub>2.3</sub> )	Pimpinan bersedia mendengarkan dan mempertimbangkan saran saya	0.760		
3	Kinerja	Faktor Finansial (X <sub>2.4</sub> )	Saya mendapatkan fasilitas atau peralatan kerja	0.876
			Saya menerima bonus ketika mencapai target	0.792
		Saya menerima uang makan	0.776	
3	Kinerja	Kualitas (Y <sub>1.1</sub> )	Saya menerima THR	0.716
			Hasil kerja yang di berikan memiliki kualitas yang baik.	0.826
		Kuantitas (Y <sub>1.2</sub> )	Hasil kerja yang di berikan sesuai dengan target perusahaan.	0.854
		Keandalan (Y <sub>1.3</sub> )	Dapat di andalkan dalam menyelesaikan tugas yang sudah ditentukan.	0.862
		Kehadiran (Y <sub>1.4</sub> )	Hadir dan pulang kerja sesuai waktu yang telah di tentukan.	0.818
Kemampuan Bekerjasama (Y <sub>1.5</sub> )	Melakukan koordinasi dengan rekan kerja dalam pengambilan keputusan	0.797		

Hasil pengujian *outer model* pada Tabel 1 menjelaskan bahwa terdapat 1 pernyataan dalam indikator yang dieliminir karena nilai *outer loading* <0,70 dan dapat dilihat bahwa indikator lainnya memiliki nilai *outer loading* > 0,70 sehingga sudah memenuhi kriteria uji *validitas convergen*.

## 2. *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*

Uji reliabilitas dapat dilihat dari nilai *Cronbach's alpha*, reliabilitas komposit (*composite reliability*) minimal 0.7 dan nilai AVE masing-masing variabel minimal sebesar 0.5.

Tabel 2. Reliabilitas Variabel Laten

No	Variabel laten	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	AVE	Keterangan
1	Konflik	0.89	0.914	0.604	Reliabel
2	Kepuasan Kerja	0.9	0.92	0.59	Reliabel
3	Kinerja Pegawai	0.889	0.918	0.692	Reliabel

Hasil analisis reliabilitas sesuai dengan Tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh faktor yang diukur pada penelitian ini memiliki nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* yang  $> 0.7$  dan untuk nilai AVE masing-masing faktor sudah  $> 0.5$ . Maka dapat dikatakan bahwa semua faktor reliabel atau semua indikator sudah mewakili secara benar faktor yang dibangun.

### 3. *Discriminant Validity*

Merupakan pengukuran yang menunjukkan sebuah konstruk berbeda dengan konstruk yang lain dengan cara membandingkan nilai pada tabel *cross loading*. Berikut merupakan nilai *Discriminant Validity* berdasarkan nilai *cross loading*.

Tabel 3. *Discriminant validity*

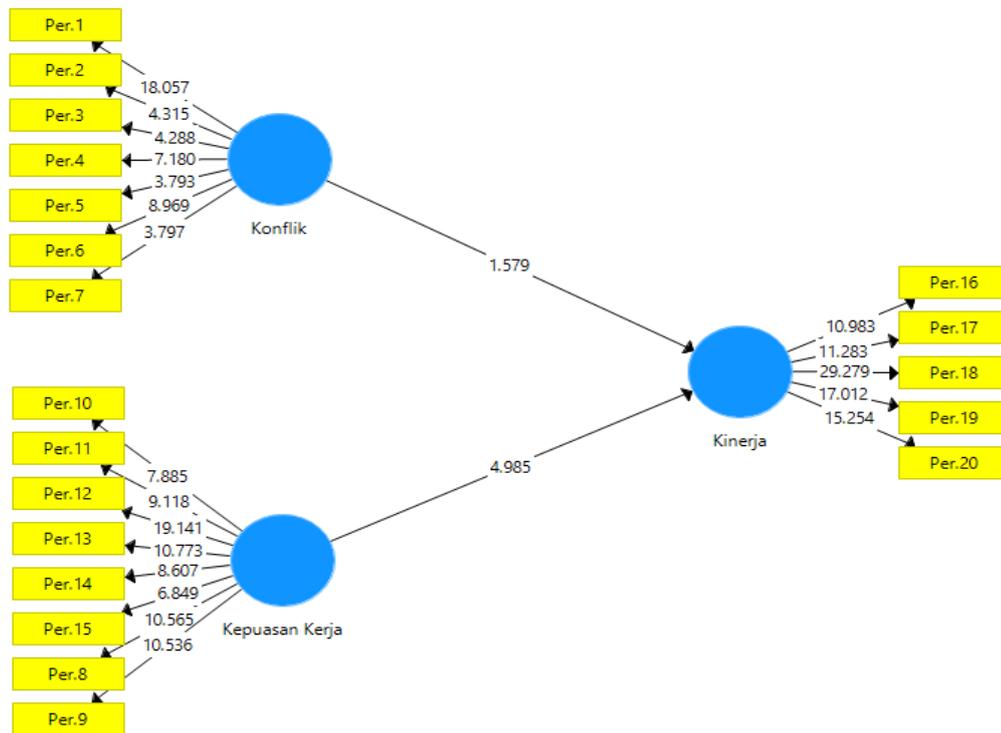
	Kepuasan Kerja	Kinerja	Konflik
Kepuasan Kerja	<b>0.768</b>		
Kinerja	0.75	<b>0.832</b>	
Konflik	0.692	0.633	<b>0.777</b>

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat nilai faktor akar AVE sebuah faktor lebih besar terhadap faktor tersebut dibandingkan dengan nilai korelasi antar lainnya sehingga uji validitas diskriminan dengan metode perbandingan akar AVE tingkat konstruk dalam penelitian ini memenuhi syarat dari *Discriminant Validity* dan pernyataan dalam kuisisioner dinyatakan valid.

### Evaluasi Model Struktural (*inner model*)

Merupakan model pengukuran yang menggambarkan signifikansi hubungan dan pengaruh antar variabel laten, yaitu untuk menjawab rumusan masalah mengenai pengaruh konflik dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. Model struktural dievaluasi dengan cara uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji GoF, *cross-validated redundancy* ( $Q^2$ ) dan *path coefficients*.

### Output Model Persamaan Struktural



1. Uji koefisien determinasi (*R square*)

*R-square* untuk melihat pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Selanjutnya dikatakan bahwa kuat lemahnya hubungan antara faktor yang satu dengan lainnya dapat dikategorikan sebagai berikut: lemah (*weakly*) jika rangenya 0.19 - 0.32, moderat (*moderately*) jika rangenya 0.33 – 0.66 dan kuat (*substantially*) jika rangenya > 0.67. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai *R square* konstruk kinerja sebesar 0,587. Faktor kinerja pegawai dipengaruhi sebesar 58.7% oleh faktor konflik dan kepuasan kerja dan sisanya sebesar 41.3% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel penelitian. Nilai tersebut termasuk kedalam range moderat (*moderately*) sehingga disimpulkan bahwa variabel eksogen konflik dan kepuasan kerja bersama-sama berpengaruh moderat terhadap variabel endogen kinerja pegawai.

2. Uji GoF (*Goodness of Fit*)

Pengujian GoF (*Goodness of Fit*) digunakan untuk menguji kelayakan suatu model persamaan struktural secara utuh dilakukan dengan menghitung nilai *Goodness of Fit* (GoF) menggunakan rumus sebagai berikut.

$$GoF = \sqrt{\overline{AVE} * R\ square.}$$

Pada Persamaan diatas,  $\overline{AVE}$  merupakan nilai rata-rata terbobot dengan bobot diperoleh dari jumlah indikator untuk setiap variabel laten. Menggunakan rumus tersebut, maka GoF dari model dihitung sebesar 0.607. Nilai GoF pada model ini berada diatas ambang yaitu 0,50. Hal ini menunjukkan bahwa model dapat diterima dan diinterpretasikan.

Hasil uji *Goodness of Fit* pada model persamaan struktural berdasarkan teori (Ghozali, 2014) diperoleh nilai SRMR pada output model fit dalam *Smart PLS* Model persamaan struktural dikatakan fit jika nilai SRMR < 0,10 dan model dinyatakan tidak layak jika nilai SRMR > 0.15. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai SRMR yang terdapat pada Tabel 5.16 sebesar 0.102. Artinya persamaan struktural dalam penelitian ini dapat dikatakan layak digunakan dalam penelitian ini.

### 3. *Cross-validated redundancy (Q<sup>2</sup>)*

*Cross-validated redundancy (Q<sup>2</sup>)* atau *Q-square test* digunakan untuk menilai *predictive relevance*. Nilai  $Q^2 > 0$  menunjukkan bahwa model mempunyai *predictive relevance* yang akurat terhadap variabel laten tertentu sedangkan nilai  $Q^2 < 0$  menunjukkan bahwa model kurang mempunyai *predictive relevance*. Hasil evaluasi didapatkan nilai *Q-square* sebesar 0,390 sehingga disimpulkan bahwa model mempunyai *predictive relevance* yang akurat terhadap variabel laten tertentu.

### 4. Uji *path coefficients*

Pengukuran *path coefficients* antar konstruk untuk melihat signifikansi dan kekuatan hubungan tersebut dan juga untuk menguji hipotesis. Nilai *path coefficients* berkisar antara -1 hingga +1. Semakin mendekati +1 maka hubungan kedua variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen semakin kuat. Hubungan yang mendekati -1 menunjukkan bahwa hubungan antar laten bersifat negatif. Tingkat signifikansi relasi antar variabel laten eksogen terhadap endogen dapat dilihat dari taraf signifikansi *P-value* <. Tingkat signifikansi relasi antar konstruk dapat dilihat dari nilai *p-value* < 0,05 yang diperoleh dengan melakukan *Bootstrapping* pada program *Smart PLS V.3.2.2*, sehingga mendapatkan hasil uji *path coefficients*, seperti tersaji pada Tabel 4.

Tabel 4. *Path Coefficient*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Konflik > Kinerja	0.217	0.206	0.135	1.61	0.108
Kepuasan Kerja > Kinerja	0.599	0.621	0.114	5.241	0

#### 1. Pengaruh konflik terhadap kinerja pegawai

Sesuai hasil yang ditampilkan pada Tabel 4 diperoleh nilai original sample positif sebesar 0.217 dan taraf signifikansi *P-value* sebesar (0.108). Hasil tersebut menyatakan bahwa uji hubungan yang terjadi diantara kedua konstruk adalah berpengaruh positif tetapi tidak signifikan. Hasil tersebut menyatakan bahwa dalam penelitian ini variabel konflik tidak berpengaruh terhadap variabel kinerja pegawai.

#### 2. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai

Hasil yang ditampilkan pada Tabel 4 diperoleh nilai original sample positif sebesar 0.599 dan taraf signifikansi *P-value* sebesar (0). Hasil tersebut menyatakan bahwa uji hubungan yang terjadi diantara kedua konstruk adalah berpengaruh positif dan signifikan. Hasil tersebut menyatakan bahwa dalam penelitian ini variabel kepuasan kerja berpengaruh terhadap variabel kinerja secara signifikan.

Berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dalam Tabel 4, dapat disampaikan bahwa faktor kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja yang dapat dilihat dari nilai *t*-statistik 5.241. Artinya dalam penelitian ini faktor kepuasan kerja berperan penting dalam merefleksikan kinerja pegawai pada Moena Fresh Bali.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini maka kesimpulan yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut.

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa konflik kerja tidak mempengaruhi kinerja pegawai di Moena Fresh Bali.
2. Kepuasan kerja berperan penting dalam merefleksikan faktor kinerja pegawai. Berdasarkan hasil pengolahan data bahwa kepuasan kerja yang diberikan Moena Fresh Bali berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Dengan semakin baik kepuasan kerja yang diberikan perusahaan, semakin baik pula kinerja para pegawai. Kepuasan kerja yang baik dapat meningkatkan kinerja pegawai, memicu keinginan untuk selalu berprestasi, ingin mengembangkan potensi dan yang paling penting adalah adanya rasa ingin bertanggung jawab.
3. Diantara faktor konflik dan kepuasan kerja yang paling mempengaruhi faktor kinerja pegawai di perusahaan Moena Fresh Bali yaitu kepuasan kerja.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian, maka diajukan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak Moena Fresh Bali antara lain sebagai berikut.

1. Konflik pada setiap indikator, kesalahan komunikasi, perbedaan tujuan, perbedaan dalam persepsi interdependensi aktivitas kerja dan kesalahandalam afeksi perlu ditingkatkan dalam mengelolanya contohnya membuat kotak keluhan untuk pegawai yang di tujukan kepada pegawai, membuat dan mengisi kartu laporan kerja pegawai di tiap akhir minggu dan akhir bulan seerta menjadwalkan rapat mingguan atau bulanan yang wajib di ikuti oleh seluruh pegawai, sehingga konflik yang terjadi tetap berpengaruh positif terhadap perusahaan.
2. Kepuasan kerja berpengaruh dalam meningkatkan kinerja untuk itu perusahaan sebaiknya perlu meningkatkan pada indikator faktor fisik, dikarenakan indikator yang paling rendah dalam merefleksikan faktor. Adapun caranya yaitu, memberikan reward kepada pegawai yang memiliki kinerja terbaik, pembagian kerja sesuai dengan kemampuan dan skill pegawai, penggantian seragam lama dengan yang baru dan menjadwalkan penggunaan seragam yang berbeda di setiap harinya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2014. *Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hanaysha, Jalal. 2016. Testing The Effects of Employee Empowerment, Teamwork, and Employee Training on Employee Productivity in Higher Education Sector. *International Journal of Learning and Development*, 6 (1): 235-250.
- Hasibuan, Malayu. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Hon, Alice H. Y dan Chan, Wilco W. 2013. The Effects of Group Conflict and Work Stres on Employee Peformances. *Journal Tourism Management*.
- Ilyas, Yaslis. 2002. *Kinerja; teori, penilaian, dan penelitian*. Depok: Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKMUI.
- Iresa, Amelia Rahma., Utami, Hamidah Nayati. dan Prasetya, Arik. 2015. Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Malang).
- Iswanto, Yus dan Marjo, Gabriel. 1999, *Analisis Hubungan Antara Stres kerja, Kepribadian dan Kinerja Manajer Bank*, Universitas Terbuka, Yogyakarta.
- Leung, Mei-yung and Janet, Sham and Yee, shan Chan. 2007. Adjusting Stressors - Job Demand Stress in Preventing Rustout/Burnout in Estimators. *Surveying and Built Environment*. Vol .18 (1), pg. 17-26 ISSN 1816-9554.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu.2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Manullang, M, 2000. *Manajemen Personalialia*. Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Martoyo, Susilo. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kedelapan. BPFE. Yogyakarta.
- Mathis, Robert L dan Jackson, John H. 2006. *Human Resource Management*, alih bahasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Nawawi, H. 2008. *Perencanaan Sumber Daya Manusia : Untuk Bisnis yang Kompetitif*, Yogyakarta: Penerbit Gajah Mada University Press.
- Nur, Saina. 2013. *Konflik, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai Pada Universitas Khairun Ternate*. Jurnal EMBA.

- Rivai, V. dan E.J. Sagala. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik. Edisi 2. Jakarta: Rajawali Pers.
- Robbins, Stephen P., 2006. Perilaku Organisasi, PT Indeks, Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. 2002. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Rhineka Cipta, Jakarta.
- Sunyoto, D. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan 1. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Suryani, Ni Kadek. 2014. Work Family Conflict, Jobstress and Job Performance (Case Study Spa Employee In Bali). European Journal of Business and Management.
- Sutrisno, Edy. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Gramedia. Surabaya.
- Tenenhaus, A., Giron, A., Saporta, G., dan Fertil, B. 2005. PLS path modeling. *Computational Statistics & Data Analysis*, 48 (1): 159-364.
- Umar, Husein. 2003. Metode Riset Perilaku Organisasi. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Uno HB, Lamatenggo N. 2012. Teori Kinerja dan Pengukurannya. Cetakan pertama. Jakarta (ID): Bumi Aksara.
- Wibowo. (2007). Menejemen kinerja. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. Yuliawan, Eko. 2012. Pengaruh Stres Dan Konflik Terhadap Kinerja Pada PT. Pindad Bandung, Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil, Volume 2, Nomor 01.
- Winardi. 2004. Manajemen Perilaku Organisasi. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Wiranegari, Riski Rahayu. 2010. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Bulanan PT Gunung Madu Plantations Lampung Tengah (Studi Pada Karyawan Services Business and Finance (SBF) Department). Skripsi. Universitas Lampung.
- Yuliawan, Eko. 2012. Pengaruh Stres Dan Konflik Terhadap Kinerja Pada PT. Pindad Bandung. Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil Volume 2, Nomor 01.