

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP INTENSITAS *TURNOVER* KARYAWAN

Ida Bagus Putra Widyantara¹
I Komang Ardana²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail: gustrawidyantara@gmail.com /telp: 087861031061

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap intensitas *turnover* karyawan pada *front office Department* di Hotel Kuta Paradisso. Penelitian ini dilakukan pada karyawan *front office department* Hotel Kuta Paradisso. Ukuran sampel yang diambil sebanyak 75 karyawan *front office department* Hotel Kuta Paradisso. Teknik pengambilan sampel dengan *sampling jenuh* yaitu teknik sensus, dimana responden yang diambil adalah seluruh karyawan *front office department* Hotel Kuta Paradisso. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner yang menggunakan skala Likert 5 poin untuk mengukur 26 item pernyataan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan Komitmen organisasional secara simultan berpengaruh signifikan terhadap intensitas *turnover*. Kedua, bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap intensitas *turnover*. Ketiga, komitmen organisasional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap intensitas *turnover*.

Kata Kunci : *kepuasan kerja, komitmen organisasi, intensitas turnover*

ABSTRACT

The purpose of this study was to know influence job satisfaction and organizational commitment on employee turnover intensity in the front office department in Kuta Paradisso. This research was carried out at the front office department employees Kuta Paradisso sample size taken by 75 employees of the front office department Hotel Kuta Paradisso. The sampling technique that is saturated sampling census technique, where respondents are taken are all employees of the front office department Hotel Kuta Paradisso. Data was collected through questionnaires that using 5-point Likert scale to measure the 26 items statements. The analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results showed that the effect of job satisfaction and organizational commitment simultaneously significant effect on the intensity of the turnover. Second, that job satisfaction is a significant negative effect on the intensity of the turnover. Third, organizational commitment and significant negative effect on the intensity of the turnover.

Keywords : *job satisfaction, organizational commitment, turnover intensity*

PENDAHULUAN

Sebuah organisasi tidak pernah terlepas dengan kondisi perputaran pegawai (*intensitas turnover*). *Turnover* juga disebut pergerakan tenaga kerja untuk

meninggalkan organisasi. Selain itu *turnover* mengacu pada fakta akhir yang didapat suatu organisasi berupa berapa banyak karyawan yang meninggalkan organisasi pada periode tertentu. Witasari (2009) menyatakan bahwa keinginan karyawan untuk berpindah (*turnover intentions*) mengacu pada fakta individu mengenai kaitan dengan hubungan karyawan dengan organisasi yang belum pasti dilakukan dengan kenyataan untuk pergi dari organisasi tersebut. *Turnover* dapat berupa pengunduran diri, perpindahan keluar unit organisasi, pemberhentian atau kematian anggota organisasi.

Keinginan berpindah kerja (*turnover intention*) pada karyawan dapat dipengaruhi oleh faktor kepuasan kerja yang dirasakan di tempat kerja. Riyanto (2008) berpendapat bahwa, dimana tingkat kepuasan kerja yang tinggi dapat menekan timbulnya keinginan keluar karyawan dari pekerjaannya secara signifikan. Kepuasan kerja yang dimaksud adalah perilaku positif yang ditunjukkan karyawan dalam merespon semua perlakuan, keputusan, dan kebijakan yang dilakukan perusahaan (Sidharta *et al.*, 2011)..

Turnover karyawan juga terjadi pada salah satu Hotel berbintang 5 lima di Bali yaitu Hotel Kuta Paradisso yang berlokasi di JL.Kartika Plaza, Bali. K. Salah satu departemen di hotel Kuta Paradisso yang bertanggung jawab terhadap pemesanan kamar tamu adalah *Front Office Department*. Karyawan di bagian ini harus bekerja melakukan tugasnya dengan baik, karena apabila para tamu mendapatkan pelayanan yang sempurna dari karyawan, maka mereka akan menghabiskan uangnya di hotel tersebut. Dari hasil observasi terbaru pada *front office department* di hotel Kuta Paradisso sampai dengan bulan April 2014, karyawan

Kuta Paradisso yang keluar mencapai angka 20,54 persen dari keseluruhan karyawan pada *front office department*.

Fakta lain yang diperoleh dari observasi adalah banyaknya karyawan merasa tidak puas terhadap kebijakan hari libur khususnya pada saat hari raya agama Hindu yang begitu banyak, dimana mereka pada saat hari raya tersebut juga harus tetap berkerja. Hal itu dianggap tidak sejalan dengan nilai dan tujuan pribadi mereka dengan nilai dan tujuan hotel sehingga menimbulkan ketidakpuasan karyawan. Terdapat fakta kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* dilihat dengan inisiatif manajer untuk pemberian uang *service* yang lebih agar karyawan merasa puas dan berkomitmen untuk bekerja dengan lebih baik di perusahaan sehingga menurunnya tingkat *turnover intention*.

Robins dalam bukunya "*Organizational Behaviour*" (2006) mengatakan istilah kepuasan kerja (*job satisfaction*) merujuk ke sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja itu. Kepuasan kerja merupakan suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pegawai dan banyaknya yang mereka yakini apa yang seharusnya mereka terima. Berdasarkan latar belakang seperti yang telah diuraikan diatas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut,

- 1) Untuk menguji pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi pada *turnover intention* karyawan pada *front office department* di hotel Kuta Paradisso.

- 2) Untuk menguji pengaruh kepuasan kerja pada *turnover intention* karyawan pada *front office department* di hotel Kuta Paradisso.
- 3) Untuk menguji pengaruh komitmen organisasi pada *turnover intention* karyawan pada *front office department* di hotel Kuta Paradisso.

Hasil penelitian Chen (2007), menyatakan kepuasan kerja dan komitmen organisasi memiliki pengaruh secara simultan terhadap *Turnover Intention*. Grant *et al.* (2001), menunjukkan hasil bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap tingkat *turnover intention* dari perusahaan.

H1 : Kepuasan kerja dan komitmen organisasi memiliki pengaruh secara simultan terhadap *Turnover Intention* pada *front office department* di Hotel Kuta Paradisso

Menurut observasi yang dilakukan pada GM hotel terlihat adanya kepuasan pada komitmen organisasi di hotel tersebut. Kepuasan karyawan berujung pada komitmen karyawan untuk setia mengabdikan kepada organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Kumar *et al.* (2012) mendapatkan hasil penelitian bahwa kepuasan kerja berpengaruh nyata terhadap komitmen organisasi karyawan. Keadaan ini dapat dilihat dari hasil perhitungan regresi linear berupa adjusted R² sebesar 0,970. Dengan demikian, hasil penelitian ini juga memperkuat teori yang disampaikan oleh Luthans (1995) dan Ganzach (1998)

H2 : Kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap *Turnover Intention* pada *front office department* di Hotel Kuta Paradisso

Komitmen sikap adalah keadaan dimana individu mempertimbangkan sejauhmana nilai dan tujuan pribadinya sesuai dengan nilai dan tujuan organisasi,

serta sejauhmana keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi. Pendekatan sikap ini memandang komitmen organisasi sebagai komitmen afektif serta berfokus pada proses tentang hubungannya dengan organisasi (Allen & Meyer, 1990).

Lee *et al.* (1992) menambahkan bahwa komitmen organisasi merupakan prediktor yang kuat dan positif bagi *turnover intention*. Subawa (2014) dalam penelitian yang dilakukan terhadap variabel komitmen organisasi dan *turnover intentions* menunjukkan bahwa komitmen organisasional memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap *turnover intentions*. Hal ini menunjukkan bahwa pada semakin tinggi komitmen organisasional karyawan semakin tinggi pula tingkat *turnover intentions*-nya.

H3 : Komitmen organisasi memiliki pengaruh terhadap *Turnover Intention* pada *front office department* di Hotel Kuta Paradiss.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti data yang bersifat statistik agar dapat menguji suatu hipotesis. Lokasi penelitian akan dilakukan pada *Front Office Department* di *Kuta Paradisso Hotel* terletak dekat dengan pantai di Kuta dan pasar seni Kuta yaitu di Jl Kartika Plaza, PO. Box 113&114 Kuta Selatan. Lokasi ini dipilih karena ditemukan masalah masalah yang terkait dengan intensitas *turnover*. Objek penelitian ini adalah tentang kepuasan kerja, komitmen organisasi, intensitas *turnover* karyawan pada *Front Office Department* di hotel Kuta Paradisso. Metode Pengambilan sampel digunakan adalah teknik *sampling*

jenuh atau sensus karena seluruh anggota populasi dijadikan sampel, karena jumlah populasi yang relatif kecil, sampel yang diambil berjumlah 75 sampel

Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode observasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan secara langsung mengamati subyek dan keadaan yang terjadi di lokasi penelitian, wawancara yang dilakukan dengan *General Manager* dan beberapa karyawan, dan teknik pengumpulan data dengan menggunakan angket (kuesioner). Kuesioner yang disebarakan berupa daftar pernyataan kepada responden mengenai kepuasan kerja, komitmen organisasional dan intensitas *turnover*.

Teknik Analisis Data menggunakan analisis regresi linier berganda. Persamaan regresi linier berganda ini dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan:

- \hat{Y} = Intensitas *Turnover*
- X_1 = Kepuasan Kerja
- X_2 = Komitmen Organisasi
- a = Konstanta atau titik perpotongan dengan sumbu Y, bila $X = 0$
- $b_1 - b_2 - b_3$ = Slope atau arah garis regresi yang menyatakan perubahan nilai Y akibat perubahan 1 unit X (koefisien regresi masing – masing X_i)
- e = *Error*

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Responden penelitian ini adalah karyawan *front office* di hotel Kuta Paradisso. Kuesioner yang disebarakan kepada responden sebanyak 75 kuesioner.

Jumlah responden yang digunakan pada karakteristik responden hanya 75 karyawan di *front office* agar sesuai dengan jumlah sampel penelitian.

Tabel 1 Karakteristik Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	
		Orang	Presentase %
1	Laki-Laki	32	42,6
2	Perempuan	43	57,4
	Jumlah	75	100
No	Usia	Jumlah	
		Orang	Presentase %
1	19-21	31	41,3
2	22-24	25	33,33
3	25 ke atas	19	25,4
	Jumlah	75	100

Sumber : Data Primer Diolah, 2014

Pada Tabel 1 menunjukkan tiga karakteristik dari responden yang terdiri dari jenis kelamin dan usia. Responden pada penelitian sebagian besar berusia antara berjenis kelamin perempuan. Hal ini dikarenakan di bagian *front office* lebih cenderung melakukan pelayanan terhadap tamu dan perempuan biasanya lebih baik dalam melayani tamu daripada laki-laki dan akan membuat tamu lebih nyaman mengunjungi hotel. Pendidikan terakhir responden pada Tabel 1 menyebutkan sebagian besar merupakan karyawan yang berusia antara 19-21 yang berjumlah 31 orang dengan persentase 41,3 persen yang berarti hotel Kuta Paradisso sangat membutuhkan karyawan muda agar lebih giat dalam bekerja dan lebih bersemangat dalam bekerja.

Model analisis regresi linear berganda digunakan untuk mencari koefisien regresi yang akan menentukan apakah hipotesis yang dibuat akan diterima atau ditolak.

Tabel 2 Hasil Regresi Linier Berganda

Berdasarkan olahan data , dapat dirumuskan persamaan regresi linear

berganda sebagai berikut.

$$Y = 0,000 - 0,509X_1 - 0,359 X_2$$

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0,000	0,061		0,000	1,000
Kepuasan kerja	-,509	.170	-,509	-2,997	.004
Komitmen organisasi	-,359	.170	-,359	-4,115	.038
R ²		: 0,729			
F Statistik		: 96,631			
Sig. F		: 0,000			

Sumber data diolah, 2014

Keterangan:

Y = *Turnover Intention*

X₁ = Kepuasan Kerja

X₂ = Komitmen Organisasi

Persamaan regresi linear berganda tersebut menunjukkan arah masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Persamaan regresi linear berganda sebagai berikut.

X₁ = - 0,509, menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*, yang artinya apabila kepuasan kerja meningkat maka tingkat *turnover intention* menurun.

X₂ = - 0,359, menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*, yang artinya apabila komitmen organisasi meningkat maka tingkat *turnover intention* menurun.

$R^2 = 0,729$, yang berarti bahwa sebesar 72,9 persen kepuasan kerja dan komitmen organisasi mempengaruhi *turnover intention*, sedangkan sisanya sebesar 27,1 persen dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap intensitas *turnover*, berdasarkan hasil analisis pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* diperoleh nilai Sig. F sebesar 0,000 dan nilai F statistik sebesar 96,631 hasil ini mengindikasikan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis pertama yaitu bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh terhadap intensitas *turnover*. Hasil ini mengembangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Chen (2007) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi memiliki korelasi positif terhadap *turnover intention* serta Grant *et al.* (2001) menunjukkan hasil bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan negatif terhadap tingkat *turnover intention* dari perusahaan. Perusahaan yang baik akan menjaga tingkat intensitas *turnover* agar operasional perusahaan dapat terjaga dengan baik.

Pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*, berdasarkan hasil analisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* diperoleh nilai Sig. t sebesar 0,004 dengan nilai koefisien beta - 0,509. Nilai Sig. t $0,000 < 0,05$ mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis kedua yaitu bahwa terdapat

pengaruh kepuasan kerja terhadap intensitas *turnover*. Hasil ini mengembangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kumar *et al.* (2012) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh nyata terhadap *turnover intention* serta Luthans (1995) dan Ganzach (1998) yang menyatakan bahwa jika kepuasan kerja yang dimiliki karyawan tersebut baik, maka intensitas *turnover* akan menurun. Kepuasan kerja seorang karyawan harus dijaga dengan baik oleh perusahaan agar karyawan tersebut tidak berpindah perusahaan, karena karyawan merupakan aset terpenting sebuah perusahaan dalam menjalankan operasionalnya.

Pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention*, berdasarkan hasil analisis pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention* diperoleh nilai Sig. t sebesar 0,038 dengan nilai koefisien beta - 0,359. Nilai Sig. t 0,038 < 0,05 mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis ketiga yaitu komitmen organisasi berpengaruh terhadap intensitas *turnover*. Hasil ini mengembangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Subawa (2014) yang menunjukkan bahwa komitmen organisasi yang karyawan sangat berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan. Semakin tinggi rasa komitmen organisasi yang dimiliki karyawan akan membuat intensitas *turnover* perusahaan akan menurun. Hal ini sangat berdampak baik bagi perusahaan, karena perusahaan tidak perlu mengeluarkan biaya untuk mencari karyawan yang baru.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan hasil pembahasan di atas, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut.

- 1) Bahwa kepuasan kerja berpengaruh dan Komitmen organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap intensitas *turnover* karyawan pada *front office department* Hotel Kuta Paradisso.
- 2) Bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan dengan intensitas *turnover* karyawan hotel Kuta Paradisso. Hal ini berarti jika kepuasan kerja yang dialami karyawan meningkat maka intensitas *turnover* yang terjadi pada karyawan *front office department* hotel Kuta Paradisso akan menurun.
- 3) Bahwa komitmen organisasi berpengaruh negatif signifikan dengan intensitas *turnover* karyawan hotel Kuta Paradisso. Hal ini berarti jika komitmen organisasi yang dimiliki karyawan meningkat maka intensitas *turnover* yang terjadi pada karyawan *front office department* hotel Kuta Paradisso akan menurun.

Berdasarkan simpulan tersebut, maka saran yang dapat disampaikan secara teoritis yang sebaiknya dilakukan manajemen hotel untuk meningkatkan kepuasan kerja adalah kemajuan (*advancement*) karyawan yakni dalam pengembangan karir. Selain itu untuk meningkatkan komitmen organisasi dalam hotel tersebut dapat dilakukan dengan komitmen normatif seperti menjaga perasaan untuk tetap tinggal dan berpartisipasi terhadap organisasi hotel. Secara praktis hendaknya manajemen hotel hendaknya memperhatikan dan memperbaiki

penghargaan dan pengakuan dari penyelesaian tugas yang memadai didalam pekerjaan dari rekan kerja, atasan dan masyarakat umum, komitmen afektif dan keinginan untuk keluar dari hotel kepada karyawan. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk lebih memperluas ruang lingkup wilayah penelitian dan lokasi penelitian sehingga hasil penelitian dapat diimplementasikan secara umum. Selain itu agar hendaknya menambahkan variabel baru untuk mengembangkan penelitian ini seperti misalnya kompensasi finansial dan lingkungan kerja.

REFRENSI

- Adenguga, R Alaba., Adenuga F Titilola., and Ayodele, K O. 2013. Organizational Commitment and Turnover Intention among Private Universities' Employees in Ogun State, Nigeria. *Open Journal of Education*.1(2), pp: 31-36.
- Ahmad faisal mahdi et.al, universiti kebangsaan malaysia, 43600 bangi, selangor, Malaysia."The relationship between job satisfaction and turnover intention,*american journal of applied sciences* 9 (9): 1518-1526,.
- Allen, N.J., & Meyer, J.P. 1990. The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to organization. *Journal of occupational psychology*, 63, 1-18.
- Ardiyanto, Didik, 2003, pengaruh komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja dan keinginan karyawan untuk berpindah: *studi empiris pada kantor akuntan Publik di jawa*, Jurnal Maksi, vol. 2, januari, pp.64-82.
- Chen, Yi Jen, 2007, relationship among service orientation, job satisfaction and organizational commitment in the international tourist hotel industry, *the journal of american academy of business*, cambridge, vol.11, no.2, pp. 71-82.
- Davis dan Newstrom 1996. human behavior at work organizational. *New york; mc graw – hill.co*.
- DeMicco, Frederick J and Reid, Robert D, 1988, Older Workers: A Hiring Resource for The Hospitality Industry, *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, May, pp. 56-62.

DeConninck, James B. 2009. The effect of leader–member exchange on turnover among retail buyers. *Journal of Business Research*. 62, pp: 1081-1086.

Echolis, J.M dan Hassan. 2000. *kamus inggris-indonesia*. Jakarta : gramedia.

Gendro Wiyono. 2011. *Merancang Penelitian Bisnis dengan alat analisis SPSS 17.0 & SmartPLS 2.0*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Gibson J. Livancevich, M. J., Donnelly, H.J. 2000. *organizational behavior structure proses tenth edition*. new york : mc graw hill.

Herzberg, frederick. 1964, the motivation to work, *new york: john wiley and sons*.

Jenkins, Michael, Thomlinson, and R. Paul, 1992, organizational commitment and job satisfaction as predictors of employee turnover intentions, *management research news*, vol. 15, pp.18-22.

Kumar, R., Ramendran, C., and Yacob, P. 2012. A Study on Turnover Intention in Fast Food Industry: Employees' Fit to the Organizational Culture and the Importance of their Commitment. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 2 (5), pp: 9-42.

Lia witasari, 2009 “analisis pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap *turnover intentions* (studi empiris pada novotel semarang), *magister manajemen program studi magister manajemen universitas diponegoro*

Mahmut Demir. 2011. the analysis of the relationship among emotional intelligence, organizational deviance, quality of work life and turnover intentions in hospitality business. *Institution awarding the ph. D. Degree: dokuz eylul university, izmir, turkey date of defence: 04th august 2010 © 2011 international university college*.

Mathis, Robert L and Jackson, John H. 2009. *Human Resource Management*. Edisi 10. Jakarta: Salemba Empat.

Orly, Christophe. 1988. Quality circles in france: accor's experiment in self management, *cornell hotel and restaurant administration quarterly*, november, pp. 50-56.

Riyanto, Makmun. 2008. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keinginan Karyawan Berpindah Kerja. *Jurnal Pengembangan Humaniora*. 8(3), h:115-121.

- Rousseau, L. 1984. "What are The real Costs of Employee Turnover?", *CA Magazine*, Vol. 117, December, pp.48-55.
- Sidharta, Novita., dan Margaretha, Meily. 2011. Dampak Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention*: Studi Empiris Pada Karyawan Bagian Operator Di Salah Satu Perusahaan *Garment* Di Cimahi. *Jurnal Manajemen*. 10(2), h: 129-142.
- Simamora, Henry. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit STIE YKPN. silverius y. soeharso 1, yudith christie (2008) "pengaruh iklim psikologis authentizotic, stres kerja dan kebahagiaan karyawan terhadap intensi turnover, 1 Fakultas Psikologi, Universitas Pancasila 2 Fakultas Ekonomi, Universitas Pelita Harapan.
- Siregar, Sofian. 2010. *Statistik Deskriptif untuk penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Teck-Hong, Tan dan Amma Waheed. 2011. *Herzberg's Motivation-Hygyne Theory and Job Satisfaction in the Malaysian Retail Sector : The Mediating Effect of Love of Money*. *Asian Academy of Management Journal*. 16(1).pp : 73-94
- Woods, Robert H and Macaulay, James F. 1989. R for Turnover: Retention Program that Work, *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, May, pp.78 – 90
- Yimin Zhang and Xueshan Feng. 2011. The relationship between job satisfaction, burnout, and turnover intention among physicians from urban state-owned medical institutions in Hubei, *China: a cross-sectional study*.
- Zeffane, R. 1994. *Understanding employee turnover. the need for a contingency approach* *Internasional Journal of Manpower*, 15(9), 1-14.
- Zurni Zahara Samosir dan Iin Syahfitri. 2008. Faktor Penyebab Stres Kerja Pustakawan pada Perpustakaan Universitas Sumatera Utara. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 4, No. 2, Desember 2008.