

**Table Of Content**

**Journal Cover** ..... 2

**Author[s] Statement** ..... 3

**Editorial Team** ..... 4

**Article information** ..... 5

    Check this article update (crossmark) ..... 5

    Check this article impact ..... 5

    Cite this article ..... 5

**Title page** ..... 6

    Article Title ..... 6

    Author information ..... 6

    Abstract ..... 6

**Article content** ..... 7

---

# Academia Open



*By Universitas Muhammadiyah Sidoarjo*

---

## Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

## Conflict of Interest Statement

The author[s] declare that this article was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

## Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licences/by/4.0/legalcode>

## EDITORIAL TEAM

### Editor in Chief

Mochammad Tanzil Multazam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

### Managing Editor

Bobur Sobirov, Samarkand Institute of Economics and Service, Uzbekistan

### Editors

Fika Megawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Mahardika Darmawan Kusuma Wardana, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Wiwit Wahyu Wijayanti, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Farkhod Abdurakhmonov, Silk Road International Tourism University, Uzbekistan

Dr. Hindarto, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Evi Rinata, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

M Faisal Amir, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Dr. Hana Catur Wahyuni, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

How to submit to this journal ([link](#))

## Article information

**Check this article update (crossmark)**



**Check this article impact (\*)**



**Save this article to Mendeley**



(\*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

## **Uncovering Workplace Dynamics from their Impact on Job Satisfaction**

*Mengungkap Dinamika di Tempat Kerja dari Dampaknya terhadap Kepuasan Kerja*

**Ferdi Rahmad Irawan, ferdirahmadirawan@gmail.com, (0)**

*Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia*

**Herlinda Maya Kumala Sari, herlindamayakumala@umsida.ac.id, (1)**

*Universitas Muhammadiyah Sidoarjo [<https://ror.org/017hvgd88>], Indonesia*

<sup>(1)</sup> Corresponding author

### **Abstract**

This study investigates the relationship between workplace conflict, job stress, compensation, and job satisfaction within PT Otsuka Indonesia Distribution. Using quantitative methods and data from 101 employees, findings reveal that workplace conflict and job stress negatively impact job satisfaction, while compensation has a positive effect. These factors collectively influence job satisfaction, highlighting the importance of addressing workplace dynamics for organizational success.

#### **Highlight:**

Quantitative analysis: Conflict, stress, compensation's impact on job satisfaction.

Conflict, stress reduce; compensation boosts job satisfaction.

Understanding key factors vital for organizational success and employee well-being.

**Keyword:** Konflik di Tempat Kerja, Stres Kerja, Kompensasi, Kepuasan Kerja, Analisis Kuantitatif

Published date: 2024-06-09 00:00:00

## Pendahuluan

Pada bulan Maret 2020, kita dihebohkan dengan merebaknya virus corona (Covid-19) yang hampir menyerang seluruh negara di dunia. Dimana Covid-19 bermula dan terdeteksi di Asia Timur pada bulan Desember 2019, mulai menyebar ke Indonesia dan menyatakan wabah virus Corona atau Covid-19 sebagai bencana nasional Virus Corona adalah sekelompok virus yang menginfeksi sistem pernafasan. Hal ini menyebabkan perubahan signifikan dalam aktivitas sehari-hari masyarakat [1]

PSBB tidak sepenuhnya membatasi seluruh aktivitas masyarakat, pembatasan tersebut hanya berlaku pada aktivitas tertentu di wilayah yang diduga terjangkit Covid-19 [2]. Ruman pendidikan dan perguruan tinggi yang ditutup oleh pemerintah dengan menerapkan pembelajaran dan bekerja di rumah, pembatasan kegiatan keagamaan, pembatasan moda perjalanan, pembatasan kegiatan di tempat umum, dan penutupan pintu tempat kerja serta kegiatan lain yang khusus berkaitan dengan aspek pertahanan dan keamanan.

Peraturan pemerintah terkait pandemi Covid 19 mengharuskan sebagian pegawai untuk bekerja dari rumah. Dengan bekerja dari rumah, mereka merasa lebih nyaman bekerja karena tidak diawasi langsung oleh manajer, jam kerja fleksibel, dan bisa berkumpul dengan keluarga lebih lama.[3]. Konflik yang terjadi pada lingkungan pekerjaan timbul dari konflik yang terjadi di lingkungan kerja dan menghasilkan kepuasan hidup yang lebih rendah dan konflik yang lebih besar dalam lingkup keluarga[4] Selain konflik di tempat kerja, stres kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja.. Stres kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.. Jika karyawan mengalami stres dalam menjalankan pekerjaannya maka akan mempengaruhi kepuasan

Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). The use, distribution or reproduction in other forums is permitted, provided the original author(s) and the copyright owner(s) are credited and that the original publication in this journal is cited, in accordance with accepted academic practice. No use, distribution or reproduction is permitted which does not comply with these terms.

Kerjanya. Berdasarkan hasil keseluruhan aspek tersebut, mayoritas responden menjawab ya sebesar 33,1%.. Hal ini menunjukkan bahwa responden mempunyai tingkat stres kerja yang tinggi, dengan adanya permintaan dari atasan yang memberikan tugas dan beban yang berlebihan kepada karyawan.[5].

Karyawan akan merasa lebih puas dalam bekerja jika menerima gaji yang sesuai.. Indikator pengukuran gaji dan bonus telah dikelola dengan baik oleh perusahaan, sehingga ketika mereka merasa gaji yang diterima sesuai dengan pekerjaan maka tingkat kepuasan kerja mereka semakin tinggi dan sesuai dengan kebutuhan pekerja, metode pembayaran agar sesuai dengan kebutuhan karyawan dan tingkat gaji baik berupa gaji atau bonus yang diberikan harus sesuai dengan harapan.[6].

Sebagai perusahaan distribusi yang bergerak di bidang minuman sehat, PT Otsuka Distribution Indonesia sangat membutuhkan hasil yang optimal dan positif dalam kinerja karyawan dari berbagai departemen.. Khususnya pada bagian Sales, dimana pesanan pelanggan didistribusikan dan dipenuhi, dimana layanan ini merupakan ujung tombak perusahaan. Oleh karena itu, hasil kerja atau kinerja karyawan sangat penting bagi keberlangsungan perusahaan, agar perusahaan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. dengan tingginya rasa puas karyawan di perusahaan. Akibat dari adanya pandemi pada akhirnya memunculkan konflik, stress kerja yang menjadi beban bagi karyawan. Hal ini mengakibatkan karyawan mengalami kejenuhan dan kehilangan minat kerja. Sehingga perusahaan harus memberi kompensasi yang cukup dan fasilitas yang menarik untuk memberi rasa puas bagi karyawan.

### Konflik Kerja

Konflik kerja di perusahaan akan terus muncul, tidak hanya pada industri negeri tetapi industry swasta yang memiliki mekanisme berbeda dengan negeri [7]. Konflik dan kelompok merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan. Dinamika kehidupan manusia, keterampilan individu, ruang lingkup kebijaksanaan individu, perbedaan sudut pandang dan gaya kerja yang berbeda selalu hadir dan tentunya dapat memicu ketegangan antar pribadi dalam kelompok[8]. Aspek stress kerja oleh PT Otsuka Distribution Indonesia untuk menurunkan tingkat konflik dan masalah yang timbul adalah mengurangi kesalahan dalam komunikasi karyawan dan perusahaan, menyamakan persepsi dan tujuan, serta interdependensi aktivitas dalam pekerjaan[9]. Adapun indikator stress kerja:

Perusahaan melakukan teknik komunikasi dua arah dan verbal - non verbal untuk menciptakan komunikasi yang jelas.

Perusahaan menjalin hubungan kerja yang baik agar tujuan dan persepsi kerja antara karyawan dan atasan sehingga tidak terjadi konflik.

H1 : Konflik Kerja Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan di PT Otsuka Distribution Indonesia

Stres kerja merupakan respon adaptif terhadap diri sendiri, dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai akibat dari tindakan, situasi atau peristiwa lingkungan yang dipaksakan secara berlebihan, kebutuhan psikologis dan fisik seseorang.[10]. Dengan kata lain, tidak semua orang dapat menghindari stres, sehingga karyawan dan manajer terpaksa harus mengelolanya dengan baik.[11]. Karyawan bekerja setiap dengan stress kerja dapat disebut sebagai persepsi responden mengenai suatu kondisi yang dapat mempengaruhi aktivitas kerja. Indikator stress kerja diperusahaan pada penelitian ini sebagai berikut: tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antar pribadi, struktur organisasi dan kepemimpinan organisasi atau perusahaan [12].

Perusahaan memberikan setiap karyawan tugas dan tanggung jawab kerja yang berbeda sehingga memiliki reseko yang berbeda.

Perusahaan memberikan peran penting bagi setiap karyawan dalam proses kerjanya. Terdapat departemen disetiap peranan yang memegang tugas yakni departemen keuangan, distribusi, dan marketing.

Perusahaan menuntut agar sikap dan perilaku setiap karyawan sama yaitu amanah dan fleksibel sehingga kesinambungan antar rekan kerja terjalin baik.

Perusahaan memiliki struktur organisasi yang terstruktur dan mampu menyeimbangkan mobilitas perusahaan.

Kepemimpinan yang mempengaruhi sikap.

H2 : Stress Kerja Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Kerja pada PT Otsuka Distribution Indonesia

Beberapa dasar kompensasi finansial bersifat langsung dan ada pula yang tidak langsung.. Kompensasi finansial langsung meliputi gaji dan insentif serta kompensasi finansial[14]. Bagi PT Otsuka Distribution Indonesia, kompensasi dimasa pandemi menjadi faktor yang berepegaruh terhadap mobilitas. Adanya penurunan omzet tidak seimbang dengan banyaknya jumlah karyawan aktif yang bekerja sehingga perusahaan memilih langkah untuk menurunkan pemberian kompensasi pada setiap karyawa namun beban kerja tetap sama. Hal ini menyebabkan karyawan merasa tidak dihargai dan menimbulkan dampak baru bagi perusahaan. Maka dalam konteks ini kompensasi atau gaji diambil atas persepsi mengenai pemberian imbalan oleh perusahaan dan yang diterima karyawan atas pekerjaan yang telah dikerjakan sesuai dengan periode kesepakatan identik dengan adanya upah atau gaji, insentif, tunjangan dan fasilitas kerja. Indikator kompenasai :

Upah dan gaji serta insentif yang telah diberikan PT Otsuka Distribution Indonesia pada setiap karyawan terkena dampak virus Covid-19.

Tunjangan PT Otsuka Distribution Indonesia memunculkan rasa aman bagi karyawan terkait tunjangan kesehatan dan pekerjaan itu sendiri.

Fasilitas kerja yang baik dan lengkap mampu membantu proses kerja karyawan diperusahaan sehingga alur kerja berjalan lancar.

H3 : Kompensasi Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Kerja pada PT Otsuka Distribution Indonesia

“Kepuasan kerja adalah perasaan senang atau tidak senang yang dialami karyawan dalam bekerja”[15]. Kepuasan kerja adalah respon afektif atau emosional terdapat berbagai aspek dari pekerjaan seseorang. Definisi ini menyatakan secara tidak langsung bahwa kepuasan kerja bukanlah merupakan konsep tunggal. Melainkan, orang dapat secara relatif puas dengan satu aspek dari pekerjaannya dan tidak puas dengan satu aspek atau lebih [16]. Indikator kepuasan kerja pada penelitian ini yaitu:

Pemenuhan kebutuhan setiap karyawan yang bekerja tentu berbeda, maka rasa puas setiap karyawan juga berbeda meskipun bekerja ditempat yang sama. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berada di titik awal bagi karyawan untuk merasa cukup atau tidak saat bekerja.

Perbedaan karakter dan pola pikir karyawan memberikan kesan tersendiri sehingga kecenderungan dalam penerimaan reaksi terhadap kondisi perusahaan juga berbeda.

Nilai yang muncul atas pencapaian setiap karyawan mempengaruhi pemeberian nilai perusahaan terhadap karyawan itu sendiri, sehingga setiap karaywan memiliki kriteria penilaian dan hasil nilai yang bereda.

PT Otsuka Distribution Indonesia memiliki tingkat keadilan yang tinggi dalam perspektif karyawan, hal ini dibuktikan dengan adanya sanksi atas setiap perbuatan menyimpang karyawan yang menimbulkan kerugian dan kerusakan di lingkungan kerja.

Budaya kerja PT Otsuka Distribution Indonesia sejalan dengan gaya kerja karyawan sehingga kemampuan kerja maksimal.

H4 : Kompensasi Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Kerja pada PT Otsuka Distribution Indonesia



## Metode

Jenis metode pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, memberikan hasil yang sesuai dengan prosedur. Lokasi pada penelitian ini yaitu berada di PT Otsuka Distribution Indonesia. Populasi adalah karyawan aktif sebanyak 135 orang. Peneliti ini melakukan pengambilan sampel dengan teknik *purposivesampling*, sehingga hasil dari penelitian ini berjumlah 101 sampel yang akan diteliti.

Dalam penelitian ini menggunakan jenis data primer dan sekunder. Data primer akan didapatkan dengan cara penyebaran kuisisioner kepada karyawan di PT Otsuka Distribution Indonesia Distrik Surabaya-Sidoarjo yang telah sesuai dengan kriteria . Data sekunder berdasarkan dokumen dari arsip perusahaan.

Penggunaan skala Likert menjadikan indikator variabel sebagai titik tolak ukur penyusunan pertanyaan maupun pernyataan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Regresi linier berganda merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengukur hubungan suatu variabel independen dan variabel dependen dengan diukur melalui program aplikasi software SPSS.

## Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil data dari penyebaran kuisisioner yang telah dilakukan terdapat 101 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Karakteristik responden dapat diklasifikasikan berdasarkan usia, jenis kelamin dan jabatan di PT Otsuka Distribusi Indonesia Distrik Surabaya-Sidoarjo.

“Uji validitas merupakan uji statistik yang digunakan untuk mengetahui validitas suatu pertanyaan untuk mengukur variabel yang diteliti” [17]. Maka kuisisioner tersebut valid karena nilainya baik.

Variabel	Correlation (r-hitung)	Keterangan
Konflik Kerja	,868**	Valid
	,834**	Valid
	,858**	Valid
	,881**	Valid
Stres Kerja	,844**	Valid
	,812**	Valid
	,835**	Valid
	,873**	Valid
	,832**	Valid
Kompensasi	,835**	Valid
	,846**	Valid
	,786**	Valid
	,842**	Valid
Kepuasan Kerja	,823**	Valid
	,817**	Valid
	,812**	Valid
	,784**	Valid
	,767**	Valid

**Table 1.** Uji Validitas

Dari Tabel 1 diatas, hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pada setiap pernyataan mempunyai nilai signifikan ( $<0,05$ ), sehingga seluruh item dinyatakan valid.

“Sebuah kuisisioner dapat dianggap dapat diandalkan jika tanggapan seseorang terhadap pernyataan tetap konsisten atau stabil sepanjang waktu.. Keandalan perangkat tinggi ketika nilai Alpha lebih besar dari 0,6 setelah laporan:”

Variabel	Nilai alpha cronbach	Nilai Kritis	Keterangan
Konflik Kerja	,882	0,6	Reliabel
Stres Kerja	,894	0,6	Reliabel
Kompensasi	,846	0,6	Reliabel

Kepuasan Kerja	,860	0,6	Reliabel
----------------	------	-----	----------

**Table 2.** Uji Reabilitas

Dapat disajikan bahwa variabel konflik kerja mempunyai nilai sebesar 0,882, variabel stres kerja bernilai 0,894, variabel kompensasi bernilai 0,846 dan variabel kepuasan kerja bernilai 0,860.. Dengan nilai yang sangat reliabel maka kuesioner dapat digunakan dalam penelitian ini..

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel terikat dan bebas dalam suatu model regresi berdistribusi normal atau tidak. Model regresi terhadap variabel y, variabel x, bahkan keduanya dapat dianalisis secara bersama-sama dengan uji normalitas dengan nilai hasil pengujian diperoleh nilai asymp.sig sebesar 0,200 (0,200 > 0,05). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh data berdistribusi normal dan tidak terdapat kesalahan pada data. Berdasarkan hasil di atas diketahui bahwa nilai uji normalitas pada penelitian ini menunjukkan bahwa plot probabilitas ternormalisasi mengharuskan sampel dibentuk secara acak dan disebar sehingga mewakili suatu pola yang jelas dimana 0 adalah angka pada sumbu Y. Hal ini berarti bahwa heterogenitas tidak terjadi disini dan terdapat distribusi normal.

Pengujian multikolinearitas diperlukan untuk mengetahui apakah terdapat kesamaan variabel independen antar variabel independen dalam model. Kesamaan antar variabel independen akan menimbulkan korelasi yang sangat kuat. Hasil pengujian diperoleh nilai VIF pada variabel konflik ketenagakerjaan sebesar 2,492 (<10), variabel stres kerja sebesar 2,507 (<10) dan variabel kompensasi sebesar 1,225 (<10).. Dari hasil tersebut dapat dipastikan bahwa regresi linier berganda yang digunakan pada penelitian ini tidak terdapat multikolinearitas.

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel Konflik Kerja, Stres Kerja, dan Kompensasi berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Kerja.. Dalam pengujian hipotesis, penelitian ini membandingkan hasil thitung dengan ttabel sehingga mempunyai alasan kuat hipotesis satu (H1) diterima dan H0 ditolak, begitu pula sebaliknya.

Dengan menggunakan asumsi tingkat kepercayaan sebesar 5% atau 0,05 dengan nilai degree of freedom sebesar K=3 dan df2=n-k-1 (96-3-1=92) sehingga memperoleh t tabel 1,986 sebesar maka dapat diuraikain sebagai berikut:

Berdasarkan tabel 4..10 diperoleh nilai t hitung variabel konflik kerja sebesar -2,025 dengan nilai signifikan sebesar 0,046 < 0,05.. Berdasarkan hasil pengujian tersebut maka dapat dinyatakan hipotesis diterima yang artinya konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja..

Berdasarkan tabel 4..10 diatas diperoleh nilai t-hitung untuk variabel konflik kerja sebesar -2,391 dengan nilai signifikan sebesar 0,019 < 0,05.. Berdasarkan hasil pengujian maka dapat dipastikan hipotesis diterima artinya konflik kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja..

Berdasarkan Tabel 4..10 diatas, nilai t hitung variabel kompensasi sebesar 5,026 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05.. Berdasarkan hasil pengujian maka dapat dipastikan hipotesis diterima artinya kompensasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Pada uji R ditunjukkan mempunyai nilai 0,860 atau 86% yang menunjukkan korelasi atau hubungan yang sangat kuat antara variabel konflik kerja, stres kerjadan kompensasi dengan kepuasaan kerja.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.860a	.739	.731	1.133

**Table 3.** Uji Koefisien Determinasi

Pada tabel 9 diatas uji R<sup>2</sup> ditunjukkan mempunyai nilai 0,739 atau 73% yang menunjukkan antara variabel konflik kerja, stres kerja dan kompensasi dapat menjelaskan variabel kepuasan dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijadikan objek dalam penelitian ini

## Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa :

konflik kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja.. Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan menggunakan uji t, dimana hasilnya menunjukkan bahwa hipotesis diterima dan terbukti kebenarannya..

Stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja.. Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan menggunakan uji t, dimana hasilnya menunjukkan bahwa hipotesis diterima dan terbukti kebenarannya..

Kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja.. Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan menggunakan uji t, dimana hasilnya menunjukkan bahwa hipotesis diterima dan terbukti kebenarannya..

Konflik kerja, stres kerja, dan kompensasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.. Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan menggunakan uji f, dimana hasilnya menunjukkan bahwa hipotesis diterima dan terbukti kebenarannya..

Atas terselesainya penelitian ini maka penulis ucapkan terimakasih kepada seluruh Bapak/Ibu dosen Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, terimakasih kepada kedua orang-tua mendoakan kesuksesan saya, sahabat dan rekan yang telah membantu saya hingga terselesaikan nya penelitian ini dengan baik hingga akhir

## References

1. ChatGPT
2. D. Prapanca, "Kepemimpinan Desa Tangguh Terhadap Kinerja Penyelesaian COVID-19," *Equilibrium: Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akuntansi*, vol. 1, 2021.
3. Kemenkes RI, "Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease Covid-19 Revisi 5," Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2020.
4. M. Roza, "Perbedaan Kepuasan Kerja Karyawan Antar Profesi Sebelum Dan Semasa Pandemi Covid-19 Di Kota Palembang," Universitas Muhammadiyah Palembang Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, 2018.
5. E. Aboobaker and K. P. Pramatha, "Work-family Conflict, Family-work Conflict and Intention to Leave the Organization: Evidences Across Five Industry Sectors in India," *Global Business Review*.
6. M. Seidy, Adolfin, and F. Roring, "Pengaruh Komunikasi Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Kantor Radio Republik Indonesia (RRI) MANADO," *Jurnal EMBA*, vol. 6, no. 4, pp. 3458-3467, 2018.
7. W. Bangun, "Manajemen Sumber Daya Manusia," Erlangga.
8. M. S. Hasibuan, "Manajemen Sumber Daya Manusia," *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
9. J. Griffin, "Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan," Erlangga.
10. Y. R. Fitriana, "Persepsi Insentif Dengan Konflik Kerja Karyawan Perusahaan Roti Salwa Trenggalek."
11. Luthans, "Komitmen Organisasi," *Prilaku Organisasi*.
12. Winardi, "Kepemimpinan dalam Manajemen," PT. Rineka Cipta.
13. P. Afandi, "Manajemen Sumber Daya Manusia," Zanafa Publishing, 2018.
14. H. Umar, "Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi," Gramedia Pustaka, 2016.
15. E. Sutrisno, "Pengaruh Pengembangan Sdm Dan Kepribadian Terhadap Kompetensi Dan Prestasi Kerja Karyawan Pada PT. BARATA INDONESIA DI GRESIK," *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*.
16. S. J. Hadi, "Metodologi Research," Universitas Gajah Madha, 2017.
17. L. P. Sinambela, "Manajemen Kinerja: Pengelolaan, Pengukuran, dan Implikasi Kerja."
18. Y. Lisanti, D. Luhukay, and V. Mariani, "IT service and risk management implementation for online startup SME: Case study: Online startup SME in Jakarta," *Proc. 2017 Int. Conf. Inf. Manag. Technol. ICIMTech 2017*, vol. 2018-Janua, no. November, pp. 300-303, 2018, doi: 10.1109/ICIMTech.2017.8273555.
19. A. Riyanto, "Penerapan Analisis Deskriptif dalam Penelitian Kesehatan," *Analisis deskriptif: arti dan interpretasi*, 2017.
20. I. Ghazali, "Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)," Universitas Diponegoro, 2016.
21. W. Sujarweni, "Metodologi Penelitian," *Metodologi Penelitian*, 2016.