

PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP LOYALITAS SOPIR DAN KERNET BUS PARIWISATA DI KOTA MALANG MELALUI KOMITMEN ORGANISASIONAL

Luthfi Jauharotun Nisa', Lohana Juariyah

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Malang

luthfijauhar95@gmail.com

Abstract: *A person's loyalty is a form of loyalty to an object, both people and tasks. But in fact, in the current era, loyalty is a difficult thing to find. Human resources who born in 1983-1997 or called Y generation have lower loyalty than X generation (1963-1982). So that studying loyalty of tourism buses' drivers and their assistants is an interesting thing in order to know what cause the loyalty of drivers and their assistants. The purpose of this study are (1) to find out the description of job satisfaction, organizational commitment and driver and kernet loyalty, (2) to find out whether there is a significant positive influence on job satisfaction on the driver's and kernet's organizational commitment, (3) to find out whether there is a positive influence significant organizational commitment to driver and kernet loyalty, (4) to determine whether there is a significant positive influence on job satisfaction on driver and kernet loyalty, (5) and to find out whether there is a significant positive effect on job satisfaction on driver loyalty and kernet through organizational commitment. This research is quantitative and using path analysis to determine the relationship between variables. The sampling method uses purposive sampling in the form of judgment sampling. Population in this research is 125 driver and kernet in Malang with sample 105 driver and kernet. Data collection methods use a closed questionnaire. The research results show that: (1) Job satisfaction has a positive and significant effect on the driver's and kernet's organizational commitment; (2) Organizational commitment has a positive and significant influence on driver and kernet loyalty; (3) Job satisfaction has a positive and significant impact on driver and kernet loyalty; (4) Job satisfaction affects the loyalty of driver and kernet through organizational commitment.*

Keywords: *Job Satisfaction, Organizational Commitment, Employee Loyalty*

Abstrak: Loyalitas seseorang merupakan bentuk sikap setia pada suatu objek baik itu orang maupun tugas. Namun nyatanya di era saat ini loyalitas adalah hal yang sulit ditemukan. Sumber daya manusia yang lahir pada tahun 1983-1997 atau disebut dengan generasi Y memiliki loyalitas yang lebih rendah dibandingkan generasi X (1963-1982). Sehingga mempelajari loyalitas sopir dan kernet bus pariwisata adalah sebuah hal yang menarik agar dapat mengetahui penyebab keloyalan sopir dan kernet. Tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui deskripsi kepuasan kerja, komitmen organisasioanal dan loyalitas sopir dan kernet, (2) untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif signifikan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional sopir dan kernet, (3) untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif signifikan komitmen organisasional terhadap loyalitas sopir dan kernet, (4) untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif signifikan kepuasan kerja terhadap loyalitas sopir dan kernet, (5) dan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif signifikan kepuasan kerja terhadap loyalitas sopir dan kernet melalui komitmen organisasional. Penelitian ini bersifat kuantitatif dan menggunakan analisis jalur untuk mengetahui hubungan antar variabel. Metode pengambilan sampelnya menggunakan *judgment sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah 125 sopir dan kernet di Malang dengan sampel 105 sopir dan kernet. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner tertutup. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional sopir dan kernet; (2) Komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas sopir dan kernet; (3) Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas sopir dan kernet; (4) Kepuasan kerja berpengaruh terhadap loyalitas sopir dan kernet melalui komitmen organisasional.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional, Loyalitas Karyawan

Sopir dan kernet adalah suatu pekerjaan yang saling melengkapi dan membutuhkan

kerjasama yang baik dalam pelaksanaannya. Tugas seorang sopir adalah mengemudikan

kendaraan sampai ke tempat tujuan. Sedangkan tugas seorang kernet adalah menemani dan membantu sopir. Salah satu transportasi yang menggunakan sopir dan kernet adalah bus pariwisata. Bus pariwisata termasuk dalam kategori angkutan pariwisata dalam Keputusan Menteri Perhubungan tahun 2003. Angkutan pariwisata merupakan angkutan yang membawa penumpang ke daerah-daerah dengan ketentuan wisata yang tidak dibawah oleh wilayah administratif, atau untuk keperluan lain di luar pelayanan angkutan dalam trayek, antara lain untuk keperluan keluarga dan sosial dalam hal ini yang dimaksud adalah mobil bus khusus untuk pariwisata.

Sopir dan kernet bus pariwisata cenderung memiliki loyalitas yang tinggi terhadap Perusahaan Otobus tempat mereka bekerja. Mereka juga cenderung enggan untuk berpindah ke PO lain. Penelitian Aulian (2015) menyatakan bahwa loyalitas sopir di PO Dika Trans terbilang tinggi yaitu sebesar 89%. Hal ini dipengaruhi oleh kepuasan dari gaji yang mencapai 88%. Tentunya tidak hanya gaji yang dapat membentuk loyalitas sopir dan kernet, ada faktor-faktor lain yang membuat sopir dan kernet tetap loyal. Namun faktor-faktor tersebut belum dibahas secara rinci.

Loyalitas seseorang merupakan bentuk sikap setia pada suatu objek baik itu orang maupun tugas. Ketika seseorang memiliki loyalitas maka orang tersebut akan memiliki kesadaran untuk mengerahkan kemampuannya secara maksimal. Hal ini menguntungkan bagi perusahaan, karena loyalitas karyawan yang tinggi akan membuat perusahaan lebih mudah dalam mencapai tujuannya (Putri, 2013), namun nyatanya di era saat ini loyalitas adalah hal yang sulit ditemukan. Menurut penelitian Nindyati (2017) sumber daya manusia yang lahir pada tahun 1983-1997 (generasi Y) memiliki pengalaman pindah kerja lebih sering dibandingkan dengan sumber daya manusia yang lahir pada tahun 1963-1982 (generasi X). Hal ini menunjukkan bahwa generasi Y memiliki loyalitas yang lebih rendah dibandingkan generasi X. Sehingga mempelajari loyalitas sopir dan kernet bus pariwisata adalah suatu hal yang menarik agar dapat mengetahui apa yang menyebabkan

sopir dan kernet bisa loyal terhadap pekerjaannya.

Loyalitas karyawan sendiri dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut terdiri dari penghargaan, *profit sharing*, sikap dalam bekerja (*job attitudes*), kepuasan kerja, kepemimpinan (Luthan, 2011) dan loyalitas karyawan (Luthan, 2006). Diantara faktor-faktor tersebut kepuasan kerja dan komitmen organisasional sering digunakan untuk penelitian terkait pengaruhnya terhadap loyalitas karyawan. Salah satu penelitian yang mirip dengan faktor kepuasan kerja dan komitmen organisasional berpengaruh terhadap loyalitas karyawan adalah penelitian Pandey & Khare (2012) dengan judul *Impact of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Employee Loyalty*.

Kepuasan kerja merupakan suatu perasaan individu setelah melakukan pekerjaannya baik itu perasaan positif maupun perasaan negatif. Menurut Luthan (2011: 151) kepuasan kerja menjadi acuan tradisional dari loyalitas karyawan. Teori ini juga didukung dengan penelitian Basalamah (2012) yang menyatakan bahwa faktor loyalitas karyawan adalah kepuasan karyawan yang tinggi. Kemudian didukung juga dengan penelitian Rajput, Singhal dan Tiwari (2016) tentang adanya pengaruh yang signifikan pada kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan. Namun ada juga karyawan yang sudah puas tapi tidak loyal seperti hasil penelitian Nurhasan (2017) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan, yang artinya walaupun generasi Y sudah puas namun mereka tidak loyal pada perusahaan tempat mereka bekerja sekarang.

Selain kepuasan kerja, faktor lain yang mempengaruhi loyalitas karyawan adalah komitmen organisasional. Komitmen organisasional adalah keinginan seorang pekerja untuk tetap bekerja serta mendukung terlaksananya tujuan-tujuan perusahaan. Menurut Luthan (2006: 249) komitmen organisasional adalah bentuk sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan. Penelitian Iqbal, Tufail & Lodhi (2015) menghasilkan kesimpulan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan pada industri manufaktur.

Berdasarkan studi lapangan pra

penelitian, diketahui bahwa sopir dan kernet bus pariwisata hanya bekerja pada satu perusahaan otobus saja. Perusahaan Otobus disini memiliki 5-10 Bus pariwisata baik itu bus kecil maupun bus besar. PO ini melayani pemesanan bus dari berbagai kalangan untuk mendukung kegiatan pariwisata maupun kegiatan pendidikan. Area Malang sendiri memiliki beberapa Perusahaan Otobus yang melayani pemesanan untuk destinasi di Kota Malang sampai luar Kota Malang. Perusahaan Otobus yang ada di Kota Malang terdiri dari PO Zena, PO Pion, PO Al Mubarak, PO Kwantrans Orange dan PO Sidodadi.

Perusahaan Otobus mengatur administrasi dari awal pemesanan, seperti mencatat siapa saja yang memesan, kapan tanggal keberangkatannya dan kemana tujuannya. Kemudian setelah diketahui dengan jelas PO akan menjadwalkan bus mana yang akan dipakai. Setiap bus sudah memiliki sopir dan kernet sendiri, jadi tidak akan diubah-ubah kecuali karena kondisi tertentu maka sopir atau kernet pengganti akan diperlakukan. Konsumen pun juga bisa meminta sopir dan kernet tertentu yang diinginkan apabila mereka puas dengan layanan sopir dan kernet tersebut. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah; 1) Untuk

mengetahui apakah kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasional sopir dan kernet bus pariwisata di Malang, 2) Untuk mengetahui apakah komitmen organisasional berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas sopir dan kernet bus pariwisata di Malang, 3) Untuk mengetahui apakah kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas sopir dan kernet bus pariwisata di Malang, 4) Untuk mengetahui apakah kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas sopir dan kernet bus pariwisata melalui komitmen organisasional sopir dan kernet bus pariwisata di Malang.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang dapat menjelaskan hubungan antar variabel melalui model matematis. Sedangkan sifat penelitian ini adalah penelitian eksplanatori yang menjelaskan pengaruh kepuasan kerja (X) terhadap loyalitas karyawan (Y) melalui

Komitmen Organisasional (Z) serta untuk mengetahui pengaruh variabel X dan Z terhadap variabel Y.

Populasi penelitian ini adalah sopir dan kernet bus pariwisata di Malang yang berjumlah 125 orang yang diambil dari beberapa PO berikut:

Tabel 1. Jumlah Sopir dan Kernet pada setiap PO

| No. | Nama Perusahaan Otobus | Jumlah Sopir dan Kernet |
|--------------|------------------------|-------------------------|
| 1. | PION | 26 |
| 2. | Kwantrans Orange | 24 |
| 3. | Al Mubarak | 26 |
| 4. | Zena | 21 |
| 5. | Sidodadi | 28 |
| Total | | 125 |

(Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2018)

Metode pengambilan sampelnya menggunakan *judment sampling*. *Judment sampling* melibatkan pemilihan subyek yang dapat memberikan informasi terbaik yang dibutuhkan peneliti. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 105 sopir dan kernet dari 125 total sopir dan kernet.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif dan uji asumsi klasik. Kemudian untuk uji hipotesis menggunakan analisis jalur agar dapat diketahui hubungan antara variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap loyalitas sopir dan kernet bus pariwisata di Malang.

HASIL

Deskripsi Variabel

Berikut merupakan deskripsi variabel kepuasan kerja, komitmen organisasional dan loyalitas karyawan:

Tabel 2. Ringkasan Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Kerja

| No | Tingkat Mean | Keterangan | Mean |
|----|-------------------|---|-------|
| 1 | Mean Tertinggi | Saya puas dengan bayaran yang saya terima | 6,22 |
| 2 | Mean Terendah | Saya puas karena pekerjaan saya tidak mudah digantikan orang lain | 5,70 |
| 3 | <i>Grand Mean</i> | - | 6,029 |

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2018

Berdasarkan keseluruhan item indikator variabel kepuasan kerja (X), diperoleh nilai *grand mean* sebesar 6,029. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan dari semua indikator, responden menilai puas atas kepuasan kerja yang responden rasakan. Indikator kepuasan kerja yang memiliki nilai rata-rata paling tinggi adalah kepuasan terhadap gaji dengan nilai rata-rata 6,22. Hal ini sesuai dengan informasi yang didapat dari pendapatan rata-rata sopir dan kernet yang berkisar antara 2 sampai 3 juta. Pendapatan tersebut bisa bertambah secara signifikan ketika banyak pesanan seperti di hari-hari libur seperti hari liburan semester, liburan hari raya dan liburan akhir tahun. Pada saat liburan pemesanan bus meningkat pesat, dalam satu bulan jadwal sopir dan kernet bisa sangat penuh.

Sedangkan untuk indikator kepuasan kerja yang rata-ratanya paling rendah adalah kepuasan karena pekerjaannya tidak mudah digantikan orang lain dengan nilai rata-rata 5,70. Menurut sopir dan kernet pekerjaan mereka dapat digantikan oleh rekan sesama sopir dan kernet ditempat mereka bekerja. Situasi ini berlaku ketika sopir dan kernet yang ditugaskan terkendala sesuatu, seperti sakit, ada urusan keluarga yang benar-benar mendesak, atau urusan lain yang memungkinkan sopir untuk tidak bisa meninggalkan urusan tersebut. Tentunya sopir dan kernet harus meminta izin dahulu pada atasan bebrapa hari sebelum keberangkatan tugasnya.

Tabel 3. Ringkasan Distribusi Frekuensi Variabel Komitmen Organisasional

| No | Tingkat Mean | Keterangan | Mean |
|----|-------------------|---|-------|
| 1 | Mean Tertinggi | Saya bangga mengatakan bahwa saya bagian dari PO ini | 6,32 |
| 2 | Mean Terendah | Saya tidak bisa bekerja pada PO lain walaupun pekerjaannya serupa | 5,84 |
| 3 | <i>Grand Mean</i> | | 6,081 |

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2018

Berdasarkan keseluruhan item indikator variabel komitmen organisasional (Z), diperoleh nilai *grand mean* sebesar 6,081. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan dari semua indikator, responden menilai

tinggi atas komitmen organisasional responden terhadap tempat mereka bekerja. Indikator komitmen organisasional yang menyumbang nilai rata-rata paling tinggi adalah responden yang merasa bangga menjadi bagian dari perusahaan otobus tempat dia bekerja dengan nilai rata-rata 6,32. Terikat dengan PO yang besar mempermudah sopir dan kernet dalam mendapat orderan perjalanan. Hal ini menjamin kehidupan sopir dan kernet yang tentunya mempengaruhi pendapatan mereka. Bekerja pada PO yang bergerak di pariwisata juga lebih nyaman karena perjalanan mereka sudah dijadwalkan sehingga kehidupan sopir dan kernet pun lebih leluasa dalam menjadwalkan kegiatannya diluar tugasnya.

Sedangkan untuk indikator komitmen organisasional yang rata-ratanya paling rendah adalah responden tidak bisa bekerja pada PO lain walupun pekerjaannya serupa, item ini memiliki nilai rata-rata 5,84. Namun beberapa sopir dan kernet tidak setuju dengan pendapat ini. Sopir dan kernet bisa beralih ke PO lain apabila fasilitas yang ditawarkan lebih baik dari pada PO yang sekarang. Uniknya beberapa PO memperbolehkan anggota kernetnya untuk berpindah ke PO lain apabila mereka ingin menjadi sopir dan kernet tersebut boleh kembali ke PO yang lama untuk bekerja lagi tapi dengan pekerjaan yang berbeda yaitu menjadi sopir.

Tabel 4. Ringkasan Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Karyawan

| No | Tingkat Mean | Keterangan | Mean |
|----|-------------------|---|-------|
| 1 | Mean Tertinggi | Saya merasa menjadi bagian keluarga besar PO ini | 6,31 |
| 2 | Mean Terendah | Saya merekomendasikan Bos Besar (pimpinan) saya pada pekerja lain | 5,66 |
| 3 | <i>Grand Mean</i> | | 6,061 |

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2018

Berdasarkan keseluruhan item indikator variabel loyalitas karyawan (Y), diperoleh nilai *grand mean* sebesar 6,061. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan dari semua indikator, responden menilai tinggi atas loyalitas karyawan terhadap tempat mereka bekerja. Indikator loyalitas sopir dan

kernet yang menyumbang nilai rata-rata paling tinggi adalah responden merasa menjadi bagian keluarga dari perusahaan otobus tempat dia bekerja dengan nilai rata-rata 6,31. Hal ini sesuai dengan informasi yang didapat dari lamanya sopir dan kernet bekerja pada satu PO tetap dalam kurun waktu 5 sampai 10 tahun. Selain itu dari atasan sendiri sering mengajak ngobrol sopir dan kernetnya di waktu luang. Sehingga terjalin kedekatan antara sopir dan kernet dengan atasan. Atasan juga mengetahui bagaimana keadaan sopir dan kernet, jadi akan mempermudah atasan dalam mengatur dan merawat sopir dan kernetnya.

Sedangkan untuk indikator loyalitas sopir dan kernet yang rata-ratanya paling rendah adalah sopir dan kernet menceritakan kebaikan atasannya pada pekerja lain di luar PO, item ini memiliki nilai rata-rata 5,66. Hal ini disebabkan karena sopir dan kernet lebih sering berkumpul dengan sesama rekan PO dan selebihnya sopir dan kernet menghabiskan waktunya diperjalanan. Ketika diperjalanan mereka juga lebih menfokuskan diri pada kendaraan dan jalan.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Grafik normal P-P Plot *regression standardized residual* menerangkan bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal tersebut. Grafik normal P-P Plot *regression standardized residual* tersebut juga didukung dengan hasil uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S) dengan kolmogorov hitung variabel kepuasan kerja sebesar 0,115, kolmogorov hitung variabel komitmen organisasional sebesar 0,099 dan kolmogorov hitung variabel loyalitas karyawan sebesar 0,092. Karena nilai kolmogorov hitung < 0,134 maka semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Variabel dikatakan tidak ada gejala multikolinearitas jika *tolerance* > 0,1 dan VIF nya < 10. Pada penelitian ini nilai *tolerance* 0,366 > 0,1 sementara VIF hitung 2,730 < 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi layak untuk digunakan dalam penelitian ini karena syarat untuk tidak terjadi

multikolinearitas sudah terpenuhi.

Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan Scatterplot terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi. Sehingga model regresi layak untuk dipakai dalam meprediksi loyalitas karyawan berdasarkan variabel independen kepuasan kerja dan komitmen organisasional.

Analisis Jalur (Path Analysis)

Analisis jalur digunakan untuk melihat pengaruh kepuasan kerja (X) dan komitmen organisasional (Z) terhadap loyalitas karyawan (Y), berikut merupakan hasil output SPSS nya:

1. Pengaruh Kepuasan Kerja (X) terhadap Komitmen Organisasional (Z)

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linear

| Model | Coefficients ^a | | | | t | Sig. |
|-------|---------------------------|------------|-------|------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | | |
| 1 | | | | | | |
| | (Constant) | 16,065 | 4,737 | | 3,391 | ,207 |
| | X | ,697 | ,052 | ,796 | 13,350 | ,000 |

Variabel terikat : Komitmen organisasional
R Square : 0,634
Adjust R Square : 0,630

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018

Berdasarkan Tabel 5 hasil regresi linear pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional diperoleh nilai konstanta sebesar 16,065 sedangkan nilai koefisien untuk variabel kepuasan kerja (X) adalah sebesar 0,697. Sehingga diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Z = a + \beta X$$

$$Z = 16,065 + 0,697 X \text{ dan } R^2 = 0,634$$

Nilai *R Square* sebesar 0,634 dapat diartikan bahwa variabel kepuasan kerja mempengaruhi variasi nilai komitmen organisasional sebesar 63,4%. Sedangkan sisanya 36,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam model.

2. Pengaruh Kepuasan Kerja (X) dan Komitmen Organisasional (Z) terhadap Loyalitas Karyawan (Y)

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

| Model | Coefficients ^a | | | | | |
|-------|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 18,301 | 8,277 | | 2,211 | ,029 |
| | X | ,446 | ,143 | ,332 | 3,118 | ,002 |
| | Z | ,715 | ,163 | ,467 | 4,382 | ,000 |

Variabel terikat : Loyalitas karyawan
R Square : 0,576
Adjust R Square : 0,567

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018

Berdasarkan Tabel 6 hasil analisis linear berganda pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap loyalitas karyawan diperoleh nilai konstanta sebesar 18,301 sedangkan nilai koefisien untuk variabel kepuasan kerja

(X) adalah 0,446 dan nilai untuk variabel komitmen organisasional (Z) adalah 0,715. Sehingga dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + \beta X + \beta Z$$

$$Y = 18,301 + 0,446X + 0,715Z \text{ dan } R^2 = 0,576$$

Nilai *R Square* sebesar 0,576 dapat diartikan bahwa variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasional mempengaruhi variasi nilai loyalitas karyawan sebesar 57,6%. Sedangkan sisanya 42,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam model.

Memaknai dan Menyimpulkan Analisis Jalur (Path)

Setelah proses analisis data dengan menggunakan analisis *path*, berikut merupakan beberapa data yang digunakan untuk memaknai hasil analisis *path* yang telah dilakukan.

1. Analisis Jalur (Path Analysis) X terhadap Z

Berdasarkan hasil analisis jalur pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional diperoleh nilai sebagai berikut:

- a. $\rho_{XZ} = \text{Beta} = 0,796$ dengan sig. $t = 0,000$
- b. $\rho_{e1} = \sqrt{1 - R^2} = \sqrt{1 - 634} = 0,366$

Dengan pengaruh *error* sebesar 0,366, maka dapat diartikan bahwa informasi yang terkandung dalam hasil perhitungan mampu

menjelaskan pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional sebesar 63,4% sedangkan sisanya sebesar 36,6% dipengaruhi variabel lain yang belum terdapat pada model.

2. Analisis Jalur (Path Analysis) X dan Z terhadap Y

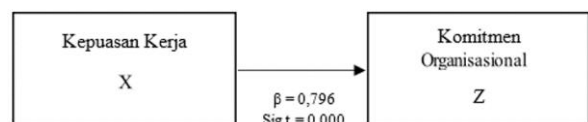
Berdasarkan hasil analisis jalur pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap loyalitas karyawan diperoleh nilai sebagai berikut:

- a. $\rho_{XY} = \text{Beta} = 0,332$ dengan sig. $t = 0,002$
- b. $\rho_{ZX} = \text{Beta} = 0,467$ dengan sig. $t = 0,000$
- c. $\rho_{e2} = \sqrt{1 - R^2} = \sqrt{1 - 576} = 0,424$

Dengan pengaruh *error* sebesar 0,424, maka dapat diartikan bahwa informasi yang terkandung dalam hasil perhitungan hanya mampu menjelaskan pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap loyalitas karyawan sebesar 57,6% sedangkan sisanya sebesar 42,4% dipengaruhi variabel lain yang belum terdapat pada model.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disusun hubungan variabel dalam analisis jalur yang dapat dilihat di Gambar 1 dan 2 Sebagai berikut:

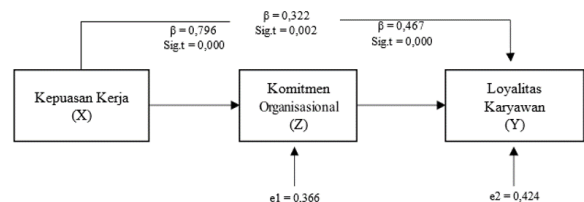
a. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional



Gambar 1. Pengaruh Kepuasan Kerja (X) terhadap Komitmen Organisasional (Z)

Sumber: Data diolah peneliti, 2018

b. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan melalui Komitmen Organisasional



Gambar 1.2 Pengaruh Kepuasan Kerja (X) terhadap Loyalitas Karyawan (Y) melalui Komitmen Organisasional (Z)

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018

Persamaan dari koefisien jalur pada X terhadap Z dan X terhadap Y melalui Z yaitu sebagai berikut:

$$Z = 0,796X + 0,366e1.....(1)$$

$$Y = 0,322X + 0,467Z + 0,424e2.....(2)$$

Merangkum dalam Tabel

Berdasarkan berbagai informasi yang telah dijabarkan, maka hasil uji analisis jalur dapat dirangkum dalam Tabel 1.7 sebagai berikut:

Tabel 7 Hasil Uji Analisis Jalur

| Pengaruh Variabel | Langsung | Tidak Langsung | Sig | Keterangan |
|-------------------|----------|---------------------|-------|-------------|
| X → Z | 0,796 | - | 0,000 | H1 diterima |
| X → Y | 0,322 | - | 0,002 | H2 diterima |
| Z → Y | 0,467 | - | 0,000 | H3 diterima |
| X → Z → Y | - | 0,796 x 0,467=0,372 | - | H4 diterima |

Sumber: Diolah Peneliti, 2018

Berdasarkan Tabel 7 informasi yang telah dijabarkan hasil analisis jalur menunjukkan bahwa komitmen organisasional (Z) sebagai variabel antara atau memediasi atas pengaruh kepuasan kerja (X) terhadap loyalitas karyawan (Y). Untuk mengetahui pengaruh mediasi signifikan atau tidak dapat menggunakan besarnya pengaruh atau beta yang belum distandarkan (*Unstandardized Coefficient*) kemudian dicari nilai t hitung. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan kerja (X) berpengaruh langsung terhadap komitmen organisasional (Z) ($\beta = 0,697$ dan $\text{sig} = 0,000$), komitmen organisasional (Z) berpengaruh langsung terhadap loyalitas karyawan (Y) ($\beta = 0,715$ dan $\text{sig} = 0,000$) dan kepuasan kerja (X) berpengaruh langsung terhadap loyalitas karyawan (Y) ($\beta = 0,446$ dan $\text{sig} = 0,002$). Kepuasan kerja (X) berpengaruh terhadap loyalitas karyawan (Y) melalui komitmen organisasional (Z) dengan β atau pengaruh tidak langsung sebesar 0,498. Total pengaruh kepuasan kerja (X) terhadap loyalitas karyawan (Y) adalah $0,446 + (0,697 \times 0,715) = 0,964$.

Untuk mengetahui pengaruh mediasi signifikan atau tidak dapat diuji dengan Sobel test sebagai berikut: (Ghozali, 2016: 242)

1. Menghitung standar error dari koefisien indirect

$$Sp_{2p3} = \sqrt{p_3^2 Sp_{p2}^2 + p_2^2 Sp_{p3}^2 + Sp_{p2}^2 Sp_{p3}^2}$$

$$Sp_{2p3} = \sqrt{(0,715)^2(0,052)^2 + (0,697)^2(0,163)^2 + (0,052)^2(0,163)^2}$$

$$Sp_{2p3} = \sqrt{(0,511225 \times 0,002704) + (0,485809 \times 0,026569) + (0,002704 \times 0,026569)}$$

$$Sp_{2p3} = \sqrt{0,0013823524 + 0,0129074593 + 0,0000718426}$$

$$Sp_{2p3} = \sqrt{0,0143616543}$$

$$Sp_{2p3} = 0,1198401197 \text{ atau } 0,1198$$

2. Berdasarkan hasil perhitungan standar error dari koefisien indirect selanjutnya adalah menghitung t hitung pengaruh mediasi dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{p_{2p3}}{Sp_{2p3}} = \frac{0,498555}{0,1198} = 4,1598914858 \text{ atau } 4,16$$

Karena nilai t hitung = 4,16 lebih besar dari t tabel dengan tingkat signifikansi 0,05 yaitu sebesar 1,98, maka dapat disimpulkan bahwa koefisien mediasi 0,498 signifikan yang berarti bahwa komitmen organisasional memediasi kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan.

Koefisien Determinasi Total

Berdasarkan model penelitian analisis jalur di atas, maka dapat disusun model lintasan pengaruh. Pengaruh *error* pada masing-masing model ditentukan sebagai berikut:

$$pe_1 = \sqrt{1 - R^2} = \sqrt{1 - 634} = 0,366$$

$$pe_2 = \sqrt{1 - R^2} = \sqrt{1 - 576} = 0,424$$

$$R^2_m = 1 - (0,366 \times 0,424) = 0,845$$

Variasi yang dapat dijelaskan oleh variabel penelitian kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap loyalitas karyawan adalah sebesar 0,845. Artinya bahwa informasi yang terkandung dalam data, sebesar 84,5% dijelaskan oleh model penelitian sehingga menunjukkan bahwa variabel bebas dan variabel intervening memberi sebagian informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dari model terikat. Sedangkan lebihnya sebesar 15,5% dapat dijelaskan variabel lain di luar model. Berdasarkan paparan tersebut analisis jalur lebih baik dalam menjelaskan hubungan variabel kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan melalui komitmen organisasional dari pada menggunakan analisis regresi linear berganda.

Hasil Hipotesis

Hasil uji hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1: Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasional sopir dan kernet bus pariwisata di Malang dinyatakan diterima, artinya kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasional sopir dan kernet bus pariwisata di Malang.
- H2: Komitmen organisasional berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas sopir dan kernet bus pariwisata di Malang dinyatakan diterima, artinya komitmen organisasional berpengaruh terhadap loyalitas sopir dan kernet bus pariwisata di Malang.
- H3: Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas sopir dan kernet bus pariwisata di Malang dinyatakan diterima, artinya kepuasan kerja berpengaruh terhadap loyalitas sopir dan kernet bus pariwisata di Malang.
- H4: Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas sopir dan kernet bus pariwisata melalui komitmen organisasional sopir dan kernet bus pariwisata di Malang dinyatakan diterima. Hasil perhitungan koefisien determinasi total menunjukkan nilai 0,845 atau sebesar 84,5% model penelitian menjelaskan variabel bebas dan variabel intervening memberi sebagian informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dari model terikat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 diterima.

PEMBAHASAN

Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasional sopir dan kernet bus pariwisata di Malang

Hasil koefisien beta yang berhubungan positif menunjukkan bahwa dengan semakin tinggi tingkat kepuasan kerja sopir dan kernet akan meningkatkan komitmen organisasional sopir dan kernet bus pariwisata di Malang. Kepuasan terhadap pekerjaan, gaji, rekan dan atasan membuat sopir dan kernet tetap bekerja pada PO yang sekarang. Tentunya setelah

mengalami proses yang tidak sebentar.

Menurut Luthan (2011) kepuasan kerja memiliki hubungan yang positif dengan komitmen organisasional. Sehingga apabila kepuasan kerja tinggi dan bersifat positif maka komitmen organisasional sopir dan kernet akan tinggi juga. Penelitian yang berkaitan dengan kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasional dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya yaitu, penelitian yang dilakukan oleh Churiah (2007) pada perawat RSI Aisyiyah yang menghasilkan kesimpulan bahwa kepuasan kerja perawat berpengaruh signifikan langsung terhadap komitmen pada organisasi. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Luthfie, Prasetio & Alamanda (2014) pada 79 responden dari beberapa industri di Indonesia yang menghasilkan kesimpulan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional. Lalu penelitian yang dilakukan oleh Said & Vesna (2016) pada 152 pegawai negeri dan 3 Bank di Bosnia dan Herzegovina menyimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasional.

Kepuasan sopir dan kernet memiliki hubungan positif terhadap komitmen organisasional sopir dan kernet bus pariwisata di Malang. Merasa puas dengan gaji, atasan yang bijaksana, rekan kerja yang cocok, nilai-nilai dianut yang sesuai dengan diri dan pekerjaan itu sendiri membuat sopir dan kernet tetap bekerja pada PO. Mereka enggan untuk beralih ke PO lain. Hal ini juga didukung dengan keinginan istri yang menginginkan suaminya tetap bekerja pada PO yang sekarang.

Berdasarkan teori yang telah dipaparkan, penelitian terdahulu dan hasil penelitian peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasional. Sehingga H1 penelitian ini diterima, yang berarti bahwa kepuasan kerja sopir dan kernet bus pariwisata di Malang merupakan salah satu penyebab untuk meningkatkan komitmen organisasional.

Komitmen organisasional berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas sopir dan kernet bus pariwisata di Malang

Hasil koefisien beta yang berhubungan

positif menunjukkan bahwa dengan semakin tinggi tingkat komitmen organisasional sopir dan kernet akan meningkatkan loyalitas sopir dan kernet bus pariwisata di Malang. Ketika sopir dan kernet sudah memiliki komitmen pada organisasi maka sopir dan kernet akan tetap menjadi bagian organisasi. Sehingga lambat laun sopir dan kernet akan memiliki ikatan yang lebih tidak hanya sekedar rekan kerja dan atasan, namun menjadi seperti keluarga.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Luthan (2006: 249) bahwa komitmen organisasional adalah bentuk sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan. Pengaruh komitmen organisasional terhadap loyalitas karyawan juga diteliti oleh beberapa orang diantaranya, penelitian yang dilakukan oleh Pandey & Khare (2012) pada industri manufaktur dan jasa dengan responden berjumlah 100 orang. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan di industri manufaktur, sedangkan untuk industri jasa komitmen organisasional tidak berpengaruh terhadap loyalitas karyawan. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Iqbal, Tufail & Lodhi (2015) pada 200 karyawan di organisasi pakistani menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan komitmen organisasional terhadap loyalitas karyawan.

Apabila seseorang memiliki komitmen yang tinggi akan mengarah ke loyalitas. Sehingga pekerjaan yang sopir dan kernet lakukan akan menjadi lebih baik. Sopir dan kernet awalnya terikat dengan PO tempat mereka bekerja. Namun lambat laun mereka merasa nyaman pada PO tempat mereka bekerja. Mereka merasa menjadi keluarga yang dekat. Jadi walaupun ditawarkan untuk bekerja di PO lain, mereka menolak. Beberapa dari sopir yang sudah tidak menyetir bus memutuskan untuk mengabdikan pada PO tersebut dan menjadi sopir senior yang mengarahkan sopir dibawahnya.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, pendapat para ahli serta hasil yang diperoleh pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa H2 penelitian ini diterima, yang berarti bahwa komitmen organisasional sopir dan kernet bus pariwisata di Malang merupakan salah satu penyebab untuk meningkatkan

loyalitas sopir dan kernet.

Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas sopir dan kernet bus pariwisata di Malang

Hasil koefisien beta yang berhubungan positif menunjukkan bahwa dengan semakin tinggi tingkat kepuasan kerja sopir dan kernet akan meningkatkan loyalitas sopir dan kernet bus pariwisata di Malang. Hal ini menunjukkan apabila kepuasan sopir dan kernet terpenuhi maka keinginan sopir dan kernet untuk loyal akan mudah terpenuhi.

Menurut Luthan (2011: 151) kepuasan kerja adalah acuan tradisional dari loyalitas karyawan. Semakin tinggi kepuasan kerja karyawan maka semakin tinggi pula loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Begitu juga dengan yang dirasakan sopir dan kernet, semakin puas mereka maka semakin setia pada PO tempat mereka bekerja. Awalnya puas terhadap gaji, namun berjalannya waktu kepuasan karena atasan dan lingkungan kerja membuat sopir dan kernet memutuskan untuk tetap bekerja pada PO yang sekarang. Pola pikir sopir dan kernet yang sudah puas akan lebih simpel dan tidak muluk-muluk. Selama itu sesuai dan mereka nyaman, maka mereka tetap akan bekerja.

Beberapa peneliti terdahulu juga telah melakukan penelitian terkait kepuasan kerja berpengaruh terhadap loyalitas karyawan diantaranya, penelitian yang dilakukan oleh Basalamah (2012) pada staf hotel X di Madiun yang menghasilkan kesimpulan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap loyalitas karyawan. Kemudian penelitian yang dilakukan Waqas dkk (2014) pada 148 karyawan swasta dan negeri di Pakistan. Hasilnya adalah kepuasan kerja berpengaruh kuat terhadap loyalitas karyawan. Rajput, Singhal & Tiwari (2016) pada akademisi di India utara yang menghasilkan kesimpulan bahwa tidak ada pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan di akademisi.

Berdasarkan teori yang telah dipaparkan, jurnal terdahulu dan penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa H3 penelitian ini diterima, yang berarti bahwa kepuasan kerja sopir dan kernet bus pariwisata di Malang merupakan salah satu penyebab untuk meningkatkan loyalitas sopir dan kernet.

Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas sopir dan kernet bus pariwisata melalui komitmen organisasional sopir dan kernet bus pariwisata di Malang.

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat diketahui bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasional. Dapat diketahui pula nilai koefisien regresi X ke Z menunjukkan nilai positif yang artinya kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional. Selain itu dapat diketahui bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas sopir dan kernet. Nilai koefisien regresi Z ke Y menunjukkan nilai positif yang artinya komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap loyalitas sopir dan kernet. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi total, dapat diartikan bahwa model penelitian yang digunakan dapat menjelaskan bagaimana variabel bebas dan variabel intervening memberi sebagian informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dari model terikat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Z memediasi pengaruh X ke Y.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan pendapat Luthan (2011: 151) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berkaitan erat dengan komitmen organisasional dan mengacu pada kesetiaan karyawan. Kemudian berdasarkan penelitian beberapa ahli diantaranya, penelitian Candraningtyas, Musadieg & Utami (2012) kepuasan kerja dan motivasi kerja berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan. Sedangkan pengaruh tidak langsung melalui komitmen organisasional menunjukkan bahwa variabel komitmen organisasional mampu memediasi variabel kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Kemudian ada juga penelitian dari Sari, Armanu & Afnan (2016) kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap *intention to leave* melalui komitmen organisasional pada karyawan MPS NGORO.

Berdasarkan teori yang telah dipaparkan, jurnal terdahulu serta penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa H4 penelitian ini diterima, yang berarti bahwa komitmen organisasional dapat

memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: 1) Kepuasan kerja sopir dan kernet bus pariwisata kota Malang termasuk dalam kategori puas, komitmen organisasional sopir dan kernet bus pariwisata kota Malang termasuk dalam kategori tinggi, dan loyalitas sopir dan kernet bus pariwisata termasuk dalam kategori tinggi, 2) Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasional sopir dan kernet bus pariwisata di Malang, 3) Komitmen organisasional berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas sopir dan kernet bus pariwisata di Malang, 4) Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas sopir dan kernet bus pariwisata di Malang.

Saran

Berdasarkan kesimpulan dari pengamatan dan analisis data yang telah dilakukan, maka diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Pimpinan Perusahaan Otobus Pariwisata di Malang

Kepuasan kerja dan komitmen organisasional sopir dan kernet bus pariwisata sudah tergolong tinggi. Namun berdasarkan hasil analisis deskriptif, pemimpin perlu memperhatikan indikator-indikator yang bernilai rendah dengan cara memperhatikan keadaan dan kebutuhan sopir dan kernet, menasehati sopir dan kernet agar mereka bekerja lebih baik dan memberikan fasilitas yang sepadan serta memotivasi sopir dan kernet agar memberikan pelayanan yang lebih baik untuk konsumen.

2. Bagi Sopir dan Kernet Bus Pariwisata di Malang

Sopir dan kernet harus memberikan pelayanan yang maksimal pada penumpang bus pariwisata agar konsumen puas, hal tersebut akan memberi keuntungan pada PO dan berimbas pada keuntungan sopir dan kernet yang bertambah. Sopir dan kernet juga harus berani dalam menyuarkan pendapatnya

pada atasan agar tercipta lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat menggunakan model penelitian ini pada pada objek yang mengunggulkan keahlian seperti pilot dan masinis.

DAFTAR RUJUKAN

- Aulian, K.H., & Faiz, I.A. 2015. *Analisis Gaji dan Loyalitas Karyawan Supir Bus Pariwisata di Po Dika Trans*. Tugas akhir tidak diterbitkan, Yogyakarta: Program Studi Akuntansi Universitas Gadjah Mada.
- Basalamah, A. 2012. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Staf Reception Pada Hotel X Di Madiun Jawa Timur. *Binus Business Review*, (Online), 03 (01): 493-501, (<http://research-dashboard.binus.ac.id>), diakses 05 Februari 2018.
- Candraningtyas, I., Musadieq, A., & Utami, H. 2012. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasional (Studi pada karyawan PT. Kusuma Karya Persada yang outsourcing di PT. Sasa Inti Probolinggo). *Jurnal Profit*, (Online), 06(02): 32-43, (www.google.co.id), diakses 23 Juli 2018.
- Churiyah, M. 2007. Pengaruh Konflik Peran (*Role Conflict*) Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Serta Komitmen Pada Organisasi. *Modernisasi*, (Online), 03 (01): 43-53, (<http://www.google scholar.co.id>), diakses 05 Februari 2018.
- Iqbal, A., Tufail, M., & Lodhi, R. 2015. Employee Loyalty And Organizational Commitment In Pakistani Organizations. *Global Journal Of Human Resource Management*, (Online), 03 (01): 1-11, (<http://www.eajournals.org>), diakses 05 Februari 2018.
- Keputusan Menteri Perhubungan. 2003. *Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum*. Jakarta: Departemen Perhitungan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat.
- Luthfie, H., Prasetio, A., & Alamanda, D. 2014. The Effect Of The Work-Family Conflict And Employee's Job Satisfaction Towards The Organization Commitment. *Jurnal Siasat Bisnis*, (Online), 18 (02):143-151, (www.doaj.org) diakses 04 Oktober 2017.
- Luthan, F. 2011. *Organizational Behavior An Evidence-Based Approach*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc, (Online), (<http://gen.lib.rus.ec>), diakses 03 Februari 2018.
- Luthans, F. 2006. Perilaku Organisasi. Terjemahan (Purwanti, S, Ed.) Yogyakarta: ANDI.
- Mowday, R., Steers, R., & Porter, L. 1979. The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*. (Online), 14: 224-247, (www.scholar.google.co.id), diakses 02 Maret 2018.
- Nindyati, A. 2017. Pemaknaan Loyalitas Karyawan pada Generasi X dan Generasi Y (Studi pada Karyawan di Indonesia). *Journal of Psychological Science and Profesion (JPSP)*.(Online), 01(01): 60-68, (www.scholar.google.co.id), diakses 20 Juli 2018.
- Nurhasan, R. 2017. Kepuasan Kerja Dan Loyalitas Generasi-Y. *Jurnal Wacana Ekonomi*. (Online), 17(01): 13-23, (www.scholar.google.co.id), diakses 20 Juli 2018.
- Pandey, C., & Khare, R. 2012. Impact Of Job Satisfaction And Organizational Commitment On Employee Loyalty. *Internal Journal of Social Science & Interdisciplinary Research*, (Online), 01 (08): 26-41, (<http://www.indianresearchjournals.com>), diakses 05 Februari 2018.
- Putri, O. 2013. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Pt. Putra Masindo Utama Palembang. Skripsi tidak diterbitkan. Palembang: FE Universitas IBA.
- Rajput, S., Singhal, M., & Tiwari, S. 2016. Job Satisfaction and Employee Loyalty: A study of Academicians. *Asian J. Management*, (Online), 07 (02): 01-05, (www.anvpublication.org), diakses 05

Februari 2018.

Sari, R., Armanu., & Afnan, E. 2016. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap *Intention to Leave* pada Karyawan Produksi Mitra Produksi Sigaret (MPS) Ngoro-Jombang: *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, (Online), 03(01): 54-64, (www.google.co.id), diakses 23 Juli 2018.