

PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA DAN WEWENANG PEKERJAAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT. PLN (Persero) UP3 KOTA PALOPO

Armando Awaluddin¹, Ahmad Suardi², Suparni Sampetan³

Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Palopo
Jalan Jendral Sudirman Km. 03 Binturu Wara Selatan Kota Palopo Sulawesi Selatan
E-mail Correspondence: Nandoawaludin94@gmail.com

Abstrak

Konflik yang terkontrol akan menghasilkan integrasi. Sebaliknya, integrasi yang tidak sempurna dapat menciptakan konflik. Tujuan dari penelitian ini untuk menguji dan menganalisis tentang konflik peran ganda dan wewenang pekerjaan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini dilakukan pada PT. PLN Persero Up3 Kota Palopo. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 110 orang karyawan. Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Variabel independen pada penelitian ini yaitu konflik peran ganda (X1) dan wewenang pekerjaan (X2), sedangkan variabel dependet yaitu kinerja karyawan (Y). Data yang di peroleh pada penelitian ini di analisis dengan menggunakan bantuan analisis SPSS. Hasil yang ditemukan pada penelitian ini berdasarkan dengan hasil observasi langsung oleh peneliti dan olahan data variabel konflik peran ganda (X1) dan variabel wewenang pekerjaan (X2) terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Yang artinya jika konflik peran ganda dan wewenang pekerjaan tinggi maka kinerja karyawan pada kantor PT. PLN Persero Up3 Kota Palopo akan semakin meningkat pula.

Kata Kunci: konflik peran ganda, wewenang pekerjaan, kinerja karyawan

Abstract

Controlled conflict will result in integration. Conversely, incomplete integration can create conflict. The purpose of this study was to examine and analyze the dual role conflict and job authority on employee performance. This research was conducted at PT. PLN Persero Up3 Palopo City. The number of samples in this study were 110 employees. The research method used by the researcher is descriptive quantitative with data collection techniques using questionnaires. The independent variable in this study is dual role conflict (X1) and job authority (X2), while the dependent variable is employee performance (Y). The data obtained in this study were analyzed using the help of SPSS analysis. The results found in this study are based on the results of direct observations by researchers and processed data on multiple role conflict variables (X1) and work authority variables (X2), which have a significant effect on employee performance (Y). Which means that if the dual role conflict and work authority are high, the performance of employees at the PT. PLN Persero Up3 Palopo City will also increase.

Keywords: dual role conflict, job authority, employee performance

PENDAHULUAN

Konflik dilatar belakangi oleh perbedaan ciri-ciri yang dibawa individu dalam suatu interaksi. Perbedaan tersebut menyangkut ciri fisik, kepandaian, pengetahuan, adat istiadat, keyakinan, dan lainnya. Konflik merupakan situasi wajar dalam masyarakat, karena tidak ada satupun masyarakat yang tidak pernah mengalami konflik dengan kelompok ataupun anggota masyarakat lainnya, konflik akan hilang bersama hilangnya masyarakat itu sendiri. Konflik yang terkontrol akan menghasilkan integrasi. Sebaliknya, integrasi yang tidak sempurna dapat menciptakan konflik. Konflik dalam organisasi sering terjadi karena hanya satu pihak yang

sadar dan memberikan respon terhadap konflik tersebut atausalah satu pihak mempersepsikan adanya pihak lain yang akan atau telah menyerang secara negative Regita Vebian Purtri (2010).

Konflik merupakan ekspresi pertikaian anantara individu dengan individu lainnya, kelompok dengan kelompok lainnya karena beberapa alasan. Dalam hal ini, petikaian menunjukkan adanya perbedaan antara dua atau lebih individu yang diekspresikan, diingat, dan dialami. Konflik merupakan suatu proses dimana terjadi pertentangan dari suatu pemikiran yang dirasa akan membawa suatu pengaruh yang negatif, maka dari itu diperlukan kemampuan dalam mengatasi setiap konflik yang dialami baik dari intern maupun ekstern. Regita Vebian Purtri (2010).

Menurut Mangkunegara (2009), kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Untuk menciptakan kinerja dalam diri karyawan, perlu diketahui faktor-faktor yang mempengaruhinya. Luthans (2011) menyatakan lima dimensi yang menjadi tolak ukur kinerja karyawan, yaitu: pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi (Oraman et al, 2011), pengawasan, dan rekan kerja. Selain itu penelitian Bowra dan Nasir(2014), Dhewi et al. (2006) menyatakan bahwa penilaian kinerja merupakan factor yang mempengaruhi kepuasan kerja.

Koopmans,et al, (2014) berpendapat bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan. Sumber daya manusia dituntut untuk terus meningkatkan kualitas diri karena pada dasarnya sumber daya manusia adalah sumber daya yang paling penting dalam suatu organisasi.

Menurut beberapa ahli kemampuan diri atau self afficiency mangacu pada kepercayaan individu akan kemampuannya dalam melakukan sesuatu. Setiap individu memiliki kepercayaan diri yang berbeda, ada beberapa individu yang tinggi nilai akademiknya belum tentumenjamin dirinya mampu memiliki kepercayaan diri dalam menyelesaikan konflik, begitu juga sebaliknya individu yang tidak memiliki nilai akademik tinggi mampu menyelesaikan konflik kepercayaan dirinya.

Kebanyakan individu yang mampu menguasai dirinya adalah kaum wanita, karena wanita menggunakan otak tengah, dimana ia bisa mengerjakan pekerjaan lebih dari satu. Tidak jarang orang menyebut wanita sebagai wonder woman karena kelihaiannya dalam

mengelola waktu untuk menyelesaikan beberapa pekerjaan atau tugas. Menjalani dua peran sekaligus sebagai seorang pekerja sekaligus sebagai ibu rumah tangga, tidaklah mudah. Karyawan wanita yang telah menikah dan punya anak memiliki peran dan tanggungjawab yang lebih berat daripada wanita single. Konflik pekerjaan dan keluarga menjelaskan terjadinya benturan antara tanggung jawab pekerjaan dirumah atau kehidupan rumah tangga. Karyawan yang tidak dapat membagi atau menyeimbangkan waktu untuk urusan keluarga dan pekerjaan dapat menimbulkan konflik yaitu konflik keluarga dan konflik pekerjaan, atau sering disebut konflik peran ganda.

Konflik seperti diatas sering memicu terjadinya konflik-konflik yang terjadi dalam kehidupan perusahaan, bila tidak ditangani secara serius akan menimbulkan dampak yang sangat berarti bagi usaha pencapaian tujuan perusahaan, salah satunya adalah rendahnya kinerja karyawan secara keseluruhan akan mempengaruhi produktivitas perusahaan. Akan tetapi tidak hanya itu saja yang ditimbulkan oleh konflik yang tidak ditangani secara tepat dan bijaksana, dapat pula berakibat langsung pada diri karyawan, karena mereka dalam keadaan suasana serba salah sehingga mengalami tekanan jiwa (stres).

Dalam menyelesaikan tugas-tugas dalam pekerjaannya terdapat gangguan atau masalah-masalah yang berhubungan dengan faktor psikologis dalam diri wanita tersebut, misalnya wanita itu merasa bersalah telah meninggalkan keluarganya untuk bekerja, tertekan karena terbatasnya waktu dan beban pekerjaan terlalu banyak serta situasi kerja yang kurang menyenangkan. Keadaan ini akan mengganggu pikiran dan mental karyawan wanita ketika bekerja.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai pemula pengumpulan data. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan membagikan kuesioner kepada sampel yang telah ditentukan (*purposive sampling*). Menurut Mohammad Mulyadi (2012) pendekatan kuantitatif menekankan analisisnya pada data- data *nimerikal* (angka) yang diolah dengan metoda statistika, sedangkan penelitian dengan pendekatan kualitatif lebih menekankan analisisnya pada proses berpikir formal dan *argumentative*. Populasi sekaligus sampel pada penelitian ini seluruh karyawan PT. PLN (Persero) Up3 Kota Palopo.

Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer atau data yang diperoleh atau di kumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian. Penelitian ini dilakukan di PT. PLN (Persero) UP3 Kota Palopo. Selanjutnya data sekunder yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber- sumber yang telah ada seperti laporan-laporan penelitian terdahulu, buku, dokumen, internet dan lain- lain.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini bersumber dari kuisisioner dengan cara pengumpulan data dengan daftar pertanyaan ataudaftar isian terhadap objek yang akan diteliti, teknis kuisisioner ini yang digunakan penulis untuk memperoleh data melalui pernyataan yang dibagikan kepada karyawan PT. PLN (Persero) Up3 Kota Palopo. Selanjutnya observasi melalui metode pengumpulan data dengan terjun langsung ke lapangan untuk mengamati dan melihat secara mendalam tentang fenomena yang ada pada kantor PT. PLN (Persero) Up3 Kota Palopo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas yang digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji yang dilakukan yaitu menentukan korelasi antara butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Suatu konstruk dikatakan valid jika terdapat korelasi positif dan signifikan. Kuesioner penelitian dikatakan valid jika nilai signifikansi $< 0,05$. Kriteria pengujian apabila nilai *pearson correlation* $< r$ tabel maka item pernyataan dikatakan tidak valid, sedangkan apabila nilai *pearson correlation* $> r$ tabel maka item pernyataan dikatakan valid.

Tabel 1 Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	r table	Keterangan
Konflik peran ganda	P1	0.798	0.176	Valid
	P2	0.793	0.176	Valid
	P3	0.771	0.176	Valid
Wewenang pekerjaan	P1	0.686	0.176	Valid
	P2	0.502	0.176	Valid
	P3	0.510	0.176	Valid
Kinerja karyawan	P1	0.618	0.176	Valid
	P2	0.616	0.176	Valid
	P3	0.488	0.176	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa hasil r hitung > 0,176, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen dari kuesioner penelitian valid dan dapat digunakan untuk menjelaskan konflik peran ganda dan wewenang pekerjaan terhadap kinerja karyawan.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk diinginkan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban dari responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam menguji reliabilitas data pada penelitian akan menggunakan formula *Cronbach's Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60.

Tabel 2 Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha cronbach's	Batas reliabilitas	keterangan
Konflik peran ganda (X1)	0,616	0,60	Reliabel
Wewenang pekerjaan (X2)	0,640	0,60	Reliabel
kinerja karyawan (Y)	0,690	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan tabel diatas, hasil perhitungan menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* dari semua variable > 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument dari kuesioner penelitian dapat dipercaya sebagai alat ukur dalam menjelaskan variabel konflik peran ganda (X1), wewenang pekerjaan (X2) dan kinerja karyawan(Y).

Analisis Regresi Linear Berganda

Model analisis data yang digunakan dalam model regresi berganda, yaitu model yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pada analisis regresi berganda variabel tergantung (terikat).

Tabel 3 Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.114	.346		3.216	.002		
X1	.067	.031	.096	2.195	.030	.377	2.653
X2	.858	.042	.884	20.284	.000	.377	2.653

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Dari tabel 3 diatas diperoleh nilai konstanta sebesar 1.114 dan nilai koefisien untuk variabel konflik peran ganda 0,067 dan variabel konflik wewenang 0,858 maka persamaan regresi diperoleh sebagai berikut:

$$P = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$P = 1.114 + 0,067 X_1 + 0,858 X_2 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Kerja

β_0 = Konstanta

X₁ = Peran Konflik Ganda

X₂ = Wewenang Pekerjaan

K = Kinerja Karyawan

B₁ β_2 β_3 = Koefisien regresi = Standart error

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi merupakan besaran yang menunjukkan proporsi variasi variabel independen yang mampu menjelaskan variasi variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi (R²) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.961 ^a	.923	.922	.327

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4 diatas, diketahui nilai R Square sebesar 0,923 atau 92,3 % artinya bahwa konflik peran ganda dan konflik wewenang memiliki pengaruh sebesar 0,923 terhadap kinerja karyawan. Adapun sisanya 7,7 % dipengaruhi oleh penelitian lain.

Uji t

Uji t merupakan pengujian bertujuan untuk mengetahui apakah variabel- variabel independen signifikan terhadap variabel dependen yang dipormulasikan dalam model. Hasil pengujian statistik t dapat dilihat pada table 5

Tabel 5 Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.114	.346		3.216	.002		
X1	.067	.031	.096	2.195	.030	.377	2.653
X2	.858	.042	.884	20.284	.000	.377	2.653

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan hasil olahan uji t pada SPSS maka dapat ditarik kesimpulan yaitu :

1. Hipotesis yang pertama diketahui untuk konflik peran ganda (X1) $t_{hitung} = 2.195 > t_{tabel} = 1,662$ dengan signifikan $0,030 < 0,05$ artinya terdapat pengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
2. Hipotesis yang kedua untuk variabel wewenang pekerjaan (X2) $t_{hitung} = 20.284 > t_{tabel} = 1,662$ dan signifikan $0,000 < 0,05$ artinya terdapat pengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan nilai signifikan 0,05.

Tabel 6 Uji Statistik F

Model	Squaresdf	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	137.9222	68.961	645.434	.000 ^b
Residual	11.432107	.107		
Total	149.355109			

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Hasil uji simultan F diperoleh nilai $F_{hitung} 645.434 > F_{tabel} 3,93$ dan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Dilihat dari nilai signifikansinya, maka nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, yang berarti bahwa variabel konflik peran ganda dan wewenang pekerjaan secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Tabel 7 Akumulasi Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Signifikan	Hipotesis
H1	0,030	Diterima
H2	0,000	Diterima

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Pembahasan

Pengaruh konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN Persero Up3 Palopo

Hipotesis pertama (H1) diajukan dalam penelitian ini adalah pengaruh konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil regresi linear berganda menunjukkan bahwa konflik peran ganda berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga hipotesis pertama diterima. Dari hasil pengujian statistik yang didapatkan dengan variabel konflik peran ganda (X₁) terhadap kinerja karyawan (Y), hasil t hitung yang di

dapatkan sebesar 2.195 dan tabel sebesar 1.662 jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dengan nilai signifikan $0.030 < 0.05$. Maka konflik peran ganda memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan. Yang artinya semakin besar konflik peran ganda yang diberikan maka semakin tinggi pula kinerja karyawan tersebut.

Pengaruh wewenang pekerjaan terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN Persero Up3 Palopo

Hipotesis kedua (H2) diajukan dalam penelitian ini adalah pengaruh wewenang pekerjaan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil regresi linear berganda menunjukkan bahwa konflik wewenang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian hipotesis kedua dinyatakan diterima. Dari hasil pengujian statistik pada tabel di atas yang didapatkan dengan variabel wewenang pekerjaan (X_2) terhadap variabel kinerja karyawan (Y), hasil yang didapatkan t_{hitung} sebesar 20.284 sedangkan t_{tabel} sebesar 1.1662 jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dengan nilai signifikan $0.000 < 0.05$. Yang artinya wewenang pekerjaan terdapat pengaruh terhadap kinerja karyawan. Maka ditarik kesimpulan semakin besar wewenang pekerjaan karyawan maka kinerja karyawan semakin tinggi pula.

PENUTUP

Kesimpulan

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh konflik peran ganda dan konflik wewenang terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa konflik peran ganda berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemampuan karyawan dengan perilaku dan moral terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa saat karyawan memiliki perilaku dan moral yang tinggi maka kinerja karyawan yang dimiliki semakin baik.
2. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa konflik wewenang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemampuan karyawan dengan pertanggungjawaban. Hal ini menunjukkan bahwa saat karyawan memiliki konflik wewenang dengan pertanggungjawaban yang tinggi maka kinerja karyawan yang dimiliki semakin baik.

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas maka penulis memberikan saran antara lain:

1. Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber referensi penelitian selanjutnya yang memiliki topik dan tema yang sama.
2. Selain menggunakan kuesioner secara tertulis bisa ditambahkan dengan menggunakan

sikap dan pengambilan keputusan. Selain itu, untuk peneliti selanjutnya diharapkan melaksanakan penelitian dengan responden yang lebih luas agar penelitian dapat digunakan secara universal. Serta peneliti selanjutnya diharapkan menambah variabel penelitian, agar dapat diketahui adanya variabel lain terhadap kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bowra, Z. A., & Nasir, A. (2014). Impact of Fairness of Performance Appraisal on Motivation and Job Satisfaction in Banking Sector of Pakistan. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 4(2), 16–20.
- Dhewi, R. M., Mangkuprawira, S., & Ma'arif, S. (2006). Analisis Pengaruh Efektivitas Sistem Penilaian Kinerja terhadap Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan PT Coats Rejo Indonesia. *Jurnal Manajemen Dan Agribisnis*, 3(1), 1–17.
- Fred Luthans, (2006), *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh, PT. Andi: Yogyakarta.
- George, R, Terry, Leslie W. Rue. 2003. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Gordon B. Davis (2003). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ghozali, Imam. 2011. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Greenberg, J. dan Baron, R.A. 2003. *Behavior in organizations understanding and managing the human side of work*. New jersey: prentice hall internasional.
- Hariandja, Marihat Tua Efendi, 2002, “Manajemen Sumber Daya Manusia”, Grasindo, Jakarta. Hasibuan, Malayu S.P 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung, PT. Bumi Aksa. Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen Edisi 2*. BPFE. Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu. 2008. *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Haris herdiansyah 2012. *Metodologi penelitian kualitatif*. Jakarta: Salemba Humanika
- Koopmans, et.al., 2014. *Improving the Individual Work Performance Questionnaire using Rasch Analysis*. Vol. 15.
- Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach* (12th ed.). New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Mohammad Mulyadi, 2012. *Riset Desain Dalam Metodologi Penelitian*. Vol. 16 No. 1 2012.
- Muchlas, Makmuri. 2008. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Oraman, Y., Unakitan, G., & Selen, U. (2011). Measuring Employee Expectations in a Strategic Human Resource Management Research: Job Satisfaction. In *Procedia Social and Behavioral Sciences* (Vol. 24, pp. 413–420). Paris, France: Elsevier.
<http://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.09.022>
- Regita Vebian Purtri, Budi Wahano, Khalikussabir, 2010. *Pengaruh Konflik Peran Ganda Dan Self Efficiency Terhadap Kinerja Karyawan Wanita di Kota BATU (Studi pada SIDODADI)*.
- Robbins, P. Stephen. (2000). *Perilaku Organisasi*. Jilid 1. Edisi Delapan. Diterjemahkan oleh: Dr. Hadyana Pujaatmaka. Erlangga, Jakarta.

- Ramadhan, Syahril. 2011. Analisa Pengaruh Struktur Audit, Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran dan Pemahaman Good Governance terhadap Kinerja Auditor pada KAP di Jakarta. Aktiva Vol. 4, No. 7.
- Risma Dwi Komala, 2017. Tinjauan Implementasi Personal Selling Pada Pt. Astra Internasional Daihatsu Astra Biz Center Bandung Pada Tahun 2017. Vol.3, No.2
- Smith, P.C., Kendall.L, & Hulin, C.L. (2006). The Measurement of Satisfaction In Work and Retrimment: A Strategy For The Study of Attitudes. Chicago: Rnd McNally.
- Sapar. 2017. Pengantar Metode Penelitian, Bogor: Makaira Printing Plus. Winardi. (2003). Manajemen Perilaku Organisasi. Jakarta: Kencana
- Wijono, Sutarto. (2010). Psikologi Industri dan Organisasi. Jakarta: Fajar Interpratama Offset.