

# Kepribadian Diri Mampu Meningkatkan Kepuasan Kerja

Kartini Ismono <sup>1,\*</sup>

<sup>1</sup> Sekretaris dan Manajemen; Universitas Bina Sarana Informatika;  
Jl. Salemba Raya No.45, Jakarta Pusat, Telp: (021) 3100041; e-mail: kartiniismono@yahoo.com

\* Korespondensi: e-mail: kartiniismono@yahoo.com

Diterima: 18 Februari 2019; Review: 29 April 2019; Disetujui: 3 Juni 2019

Cara sitasi: Ismono K. 2019. Kepribadian Diri Mampu Meningkatkan Kepuasan Kerja. Jurnal Administrasi Kantor. 7 (1): 1 - 10.

---

**Abstrak:** Begitu banyak faktor yang mempengaruhi teknisi dalam mengimplementasikan apa yang dirasakannya dalam bekerja. Teknisi yang tidak memiliki kepekaan dalam mengenal emosi dirinya maupun orang lain, tentu akan sulit mengelola dirinya sendiri, karena ia tidak dapat menahan emosi, tertutup, tidak dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan, tidak mau berprestasi, berinisiatif dan tidak memiliki optimisme. Begitu juga teknisi yang memiliki kepribadian cenderung negatif dalam berpikir tentu seringkali merasakan ketidakpuasannya dalam bekerja dan lebih banyak menghindar. Begitu juga sebaliknya, teknisi yang selalu berpikir positif tentu akan menyenangi apapun yang dikerjakannya. Penelitian ini dilakukan di PT Indosat, Tbk., Jl. Medan Merdeka Barat No. 21, Jakarta Pusat (10110), Stasiun Bumi Jatiluhur-Purwakarta, dan wilayah Jabotabek. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode Deskriptif Kuantitatif dengan menggunakan 2 (dua) variabel, yaitu variabel bebas Kepribadian Diri dan variabel terikat Kepuasan Kerja. Hasil penelitian ini berarti bahwa Kepribadian berpengaruh langsung positif terhadap Kepuasan Kerja, dengan kata lain peningkatan pada Kepribadian akan menyebabkan peningkatan kualitas Kepuasan Kerja. Jika semua teknisi memiliki kepribadian positif, tentu ia akan menyenangi pekerjaan dan lingkungannya, upaya memiliki kepribadian positif para teknisi adalah dengan peningkatan disiplin diri, tangguh, bersungguh-sungguh, peduli, bekerjasama, menjaga stabilitas emosi konsisten, banyak ide, mau belajar, kreatif, dan lain sebagainya. Sebagai pimpinan pun tidak perlu segan untuk memberikan reinforcement seperti reward ataupun support ataupun pujian atas semua hasil karya, sehingga para teknisi merasa dihargai jerih payahnya selama bekerja.

**Kata kunci:** kepribadian diri, kepuasan kerja, teknisi, kepribadian dan kepuasan kerja.

**Abstract:** *There are so many factors that influence the technician in implementing what he feels in working. Technicians who have no sensitivity in recognizing their own emotions and others, it will be difficult to manage himself, because he can not withstand emotions, closed, unable to adjust to the environment, do not want to excel, take the initiative and have no optimism. Likewise technicians who have a negative tend personality in thinking of course often feel dissatisfaction in work and more avoid. Vice versa, technicians who always think positive will certainly like whatever he does. This research was conducted at PT Indosat, Tbk., Jl. Medan Merdeka Barat no. 21, Central Jakarta (10110), Jatiluhur-Purwakarta Earth Station, and Jabotabek area. The research method used is Quantitative Descriptive method by using 2 (two) variables, namely independent variable Personality Self and the dependent variable Job Satisfaction. The result of this research is means that Personality directly affects Positively to Job Satisfaction, in other words improvement in Personality will cause improvement of Job Satisfaction quality. If all the technicians have a positive personality, of course he will enjoy his work and environment, the effort to have a positive personality of the technicians is to improve self-discipline, tough, earnest, caring, cooperate, keep emotional stability consistent, many ideas, willing to learn, creative, and so forth. As a leader did not need to hesitate to provide reinforcement such as rewards or support or praise for all the work, so the technicians feel appreciated for his efforts during work.*

**Keywords:** *personality self, job satisfaction, technician, personality and job satisfaction.*

## 1. Pendahuluan

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa telekomunikasi nomor 2 (dua) terbesar di Indonesia, bisnis paling utama adalah segi pelayanannya kepada pelanggan/pemakai jasa perusahaan yang sangat mengandalkan mutu pelayanan. Mutu pelayanan kepada pelanggan dapat terselenggara dengan baik dan nyaman karena didukung oleh sumber daya manusia (SDM) yang handal dan terlatih. Salah satu SDM yang memiliki kontribusi besar dalam menunjang kelancaran peralatan telekomunikasi ini adalah teknisi yang bertugas melakukan perawatan dan perbaikan, dan juga merupakan salah satu *human factors* yang dapat mewujudkan kualitas layanan produk dengan prima. Dapat diidentifikasi permasalahan-permasalahan yang ada adalah kepribadian negatif teknisi timbul akibat rendahnya kepuasan kerja yang dirasakan dan teknisi cenderung bersikap negatif terhadap manajemen akibat rendahnya kepuasan kerja yang dirasakan.

Kepribadian adalah satuan karakteristik yang relatif cenderung stabil, pembentukan watak (temperamen) dari faktor keturunan, sosial, budaya, dan lingkungan [Shani AB, Coget and Lau, 2009]. Kepribadian adalah bentuk karakteristik seseorang yang relatif abadi, terdiri dari pikiran, emosi, dan perilaku yang menjadi ciri khasnya [McShane and Glinow, 2007]. Kepribadian adalah kombinasi yang stabil dari karakteristik fisik dan mental seseorang yang menjadi ciri khasnya [Kreitner and Angelo, 2010]. Kepribadian adalah kombinasi unik dari emosi, pikiran, dan perilaku yang mempengaruhi seseorang bereaksi terhadap situasi dan pada saat berinteraksi dengan orang lain [Robbins and Coulter, 2012].

Dari beberapa pendapat para ahli tersebut memiliki persamaan bahwa kepribadian adalah merupakan bentuk karakteristik seseorang yang relatif cenderung stabil dan abadi (menetap pada diri seseorang) yang menjadi ciri khasnya pada saat berinteraksi dengan orang lain. Kepribadian sangat penting karena menggambarkan bagaimana seseorang berpikir, merasakan, dan dari perilakunya terlihat karakteristik individu tersebut seperti dijelaskan pada gambar diatas yang dibedakan dengan dimensi dan spesifikasi kepribadian.

Kepuasan kerja adalah penilaian terhadap karakteristik pekerjaan yang dirasakan dalam lingkungan kerja dan pengalaman secara emosional di tempat kerja [McShane and Glinow, 2007]. Kepuasan kerja adalah osekumpulan perasaan atau emosi

menyenangkan atau tidak menyenangkan yang dirasakan karyawan terhadap pekerjaannya [Newstorm, 2007]. Kepuasan kerja adalah respons perasaan atau emosional seseorang terhadap berbagai aspek pekerjaan. Seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaan, tetapi tidak puas dengan aspek lainnya [Kreitner and Angelo, 2010].

Menurut beberapa pendapat kepuasan kerja dapat diartikan sebagai terpenuhinya respons perasaan atau emosional seseorang terhadap berbagai aspek pekerjaan yang dirasakan dalam lingkungan kerja dan pengalaman yang didapat secara menyenangkan atau tidak menyenangkan. Kepribadian mempengaruhi kepuasan kerja seperti yang disampaikan: (a) bahwa dimensi 5 besar kepribadian sangat berpengaruh secara keseluruhan terhadap kepuasan hidup. Kepuasan hidup memiliki pengertian sama dengan kepuasan kerja, karena dalam merasakan kepuasan hidup tiap individu memiliki perasaan berbeda antara satu dengan lainnya, perbedaan tersebut merupakan watak dasar seseorang. Dengan kata lain, watak dasar merupakan kepribadian bawaan seseorang sejak lahir (faktor keturunan) yang dipengaruhi dari pergaulan sehari-hari (faktor lingkungan), sehingga dalam memaknai kepuasan kerja tidak sama antara satu orang dengan lainnya [Janasz, Dowd and Schneider., 2009], (b) bahwa kepribadian seseorang akan membawa pengaruh positif maupun negatif. Seseorang yang memiliki karakteristik ‘terbuka’, tentu menyenangi atau memiliki kepuasan kerja tinggi, begitu juga sebaliknya, seseorang yang memiliki kepribadian negatif tentu kepuasan kerjanya juga rendah [George and Jones, 2012], dan (c) bahwa seseorang yang memiliki stabilitas emosi tinggi akan lebih bahagia dibandingkan dengan yang memiliki stabilitas emosi rendah. Dalam ‘5 besar kepribadian’ stabilitas emosi berkaitan kuat dengan kepuasan hidup, maupun kepuasan kerja seseorang [Robbins and Judge, 2011].

Penelitian sebelumnya melihat permasalahan pengaruh signifikan antara kepribadian proaktif terhadap kepuasan kerja karyawan. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah *explanary research* dengan teknik *saturation sampling* dimana seluruh anggota populasi dijadikan responden dalam penelitian ini. Hasil penelitian menjelaskan bahwa kepribadian proaktif dan persepsi dukungan organisasional secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan kerja melalui keterbatan kerja [Aryaningtyas and Suharti, 2013].

Penelitian lainnya berfokus pada permasalahan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan aparatur kelurahan Bitungsari Bogor terkait pengurusan administrasi dan kegiatan lainnya. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah metode deskriptif melalui teknik pengumpulan data kuesioner yang didistribusikan kepada warga yang sedang dilayani aparatur kelurahan dalam hal mengurus administrasi. Berdasarkan hasil pengolahan data menurut KEP/25/M.PAN/2/2004 dapat diketahui bahwa kepribadian yang baik aparatur kelurahan Bitungsari Bogor dalam melayani masyarakat mampu membuat masyarakat yang dilayani merasa puas [Pamungkas, 2016].

Penelitian lainnya menggunakan responden 50 orang karyawan Hotel *D'Season* Surabaya. Pengukuran variabel penelitian dilakukan dengan menggunakan kuisisioner. Hasilnya menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh dari variabel *extraversion*, *agreeableness*, *conscientiousness*, *neuroticism*, dan *openness to experience* terhadap kepuasan kerja. Tidak adanya pengaruh kepribadian tersebut dimungkinkan disebabkan oleh adanya variabel-variabel lain yang lebih berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Penelitian-penelitian lanjutan mengenai kepuasan kerja diharapkan dapat mengaitkannya dengan faktor gaji serta lingkungan pekerjaan [Pratama, Pali and Nurcahyo, 2012].

## 2. Metode Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan adalah, metode Deskriptif Kuantitatif yaitu, prosedur pemecahan masalah dengan menggambarkan keadaan obyek penelitian pada saat tertentu (sebagaimana adanya), atau kegiatan penelitian terhadap aspek (variabel) yang diteliti, minimal 2 (dua) variabel menggunakan perhitungan sederhana. Penelitian ini terdiri dari 2 (dua) variabel, yaitu variabel bebas Kepribadian Diri dan variabel terikat Kepuasan Kerja.

Populasi target yang menjadi Unit Analisis penelitian ini adalah, karyawan/karyawati dengan profesi teknisi di Jakarta, Jatiluhur-Purwakarta, dan wilayah Jabotabek, dan Populasi Terjangkau penelitian ini adalah para teknisi yang terdaftar sebagai karyawan tetap pada *Divisi Human Resource Management* (SDM) sebanyak 96 (sembilan puluh enam) orang. Menurut *Nomogram Harry King* jika Populasi Terjangkau 96 orang, interval kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan

sebanyak  $5\% = \alpha = 0,05$ , dan faktor pengalinya  $= 1,195$ , maka jumlah sampel yang diambil adalah  $= 0,72 \times 96 \times 1,195 = 82,80570 = 85$  orang [Sugiyono, 2007]. Sampel diambil sebanyak 85 (delapan puluh lima) orang dengan menggunakan Teknik Sampel Acak Sederhana (*simple random sampling*) yaitu, dengan memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh Anggota Populasi untuk menjadi Anggota Sampel (mengikuti beberapa Bilangan Acak).

Pengumpulan Data penelitian ini dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian berbentuk kuesioner. Skala penelitian (*rating scale*) digunakan untuk semua variabel dengan 5 (lima) kategori pilihan jawaban, dan alternatif pilihan jawaban masing-masing memiliki nilai. Adapun instrumen yang digunakan untuk mengukur kepribadian berbentuk kuesioner. Instrumen yang diuji-coba untuk variabel kepribadian sebanyak 35 (tiga puluh lima) butir pernyataan. Adapun rentangan kepribadian adalah, kepribadian tinggi (positif) sampai dengan kepribadian rendah (negatif). Penilaian instrumen menggunakan skala pengukuran butir dengan skala peringkat yaitu : (a) Sangat Sering, (b) Sering, (c) Cukup Sering, (d) Jarang, (e) Tidak Pernah, dengan bobot nilai : (a) = 5, (b) = 4, (c) = 3, (d) = 2, (e) = 1.

Untuk pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Pearson Product Moment*. Kriteria pengujian dilakukan dengan cara membandingkan  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka butir instrumen dinyatakan *valid*. Sebaliknya, apabila  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ , dengan taraf signifikansi 0,05, maka instrumen dinyatakan *drop (tidak valid)*, sehingga tidak dapat digunakan sebagai bahan penelitian, dan Hasil Uji Coba Validitas *drop* sebanyak = 6 butir (13,14,16,18,25,27), dan *valid* = 29 butir,  $n = 30$  pada  $\alpha = 0,05 = 0,361$ . Koefisien reliabilitas instrumen dimaksud untuk melihat konsistensi jawaban yang diberikan karyawan dan dianalisis dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, dan hasil perhitungan reliabilitas adalah = 0,91 (baik = *reliable* = mendekati angka 1 untuk koefisien korelasi).

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1. Kepribadian Diri Teknisi di PT Indosat Tbk., Jakarta

Berdasarkan data hasil penelitian yang diperoleh dari 85 (delapan puluh lima) orang responden terdapat 29 butir pernyataan valid dari 35 butir pernyataan yang ada, dengan rentang skor untuk nilai maksimum 124 dan nilai minimum 77, sehingga

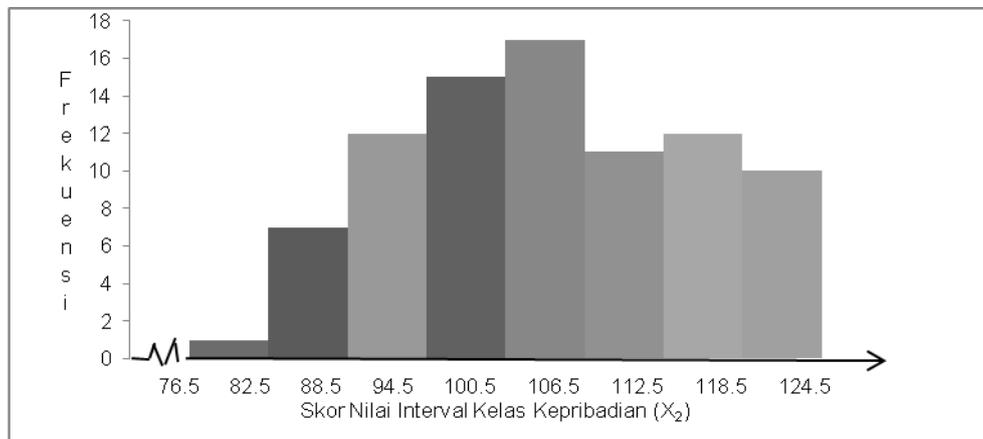
didapat mean = 103,57, modus = 102,00, median = 102,58, standar deviasi = 11,28, dan varians = 127,24. Distribusi frekuensi sebaran data variabel Kepribadian tersebut pada tabel 1:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kepribadian.

No	Kelas Interval	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif	Frekuensi Kumulatif
1	77 - 82	1	1.18	1.18
2	83 - 88	7	8.24	9.42
3	89 - 94	12	14.12	23.54
4	95 - 100	15	17.65	41.19
5	101 - 106	17	20.00	61.19
6	107 - 112	11	12.94	74.13
7	113 - 118	12	14.12	88.25
8	119 - 124	10	11.76	100.00
		<b>85</b>	<b>100</b>	

Sumber: Hasil Penelitian (2017).

Dari tabel 1, diperoleh data sebanyak 35 orang (41,18%) yang bernilai dibawah rata-rata, dan sebanyak 17 orang (20,00%) berada pada interval rata-rata, serta sebanyak 33 orang (38,82%) berada diatas rata-rata, data tersebut digambarkan dalam bentuk grafik histogram gambar 1:



Sumber: Hasil Penelitian (2017).

Gambar 1. Grafik Histogram Kepribadian.

### 3.2. Kepuasan Kerja Teknisi di PT Indosat Tbk., Jakarta

Berdasarkan data hasil penelitian yang diperoleh dari 85 (delapan puluh lima) orang responden terdapat 27 butir pernyataan valid dari 35 butir pernyataan yang ada, dengan rentang skor nilai maksimum 135 dan nilai minimum 96, sehingga didapat mean

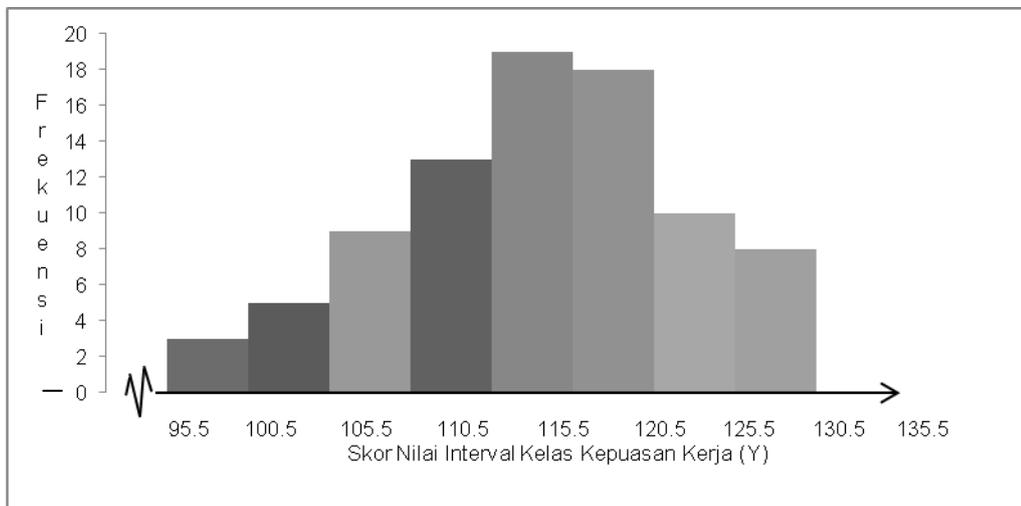
= 118,24, modus = 119,79, median = 118,79, standar deviasi = 9,14, dan varians = 83,54. Distribusi frekuensi sebaran data variabel Kepuasan Kerja tersebut pada tabel 2:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Kerja.

No	Kelas Interval		Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif	Frekuensi Kumulatif
1	96	- 100	3	3.53	3.53
2	101	- 105	5	5.88	9.41
3	106	- 110	9	10.59	20.00
4	111	- 115	13	15.29	35.29
5	116	- 120	19	22.35	57.64
6	121	- 125	18	21.18	78.82
7	126	- 130	10	11.76	90.58
8	131	- 135	8	9.41	100.00
			<b>85</b>	<b>100</b>	

Sumber: Hasil Penelitian (2017).

Dari tabel 2 diperoleh data sebanyak 30 orang (35,29%) yang bernilai dibawah rata-rata, dan sebanyak 19 orang (22,35%) berada pada interval rata-rata, serta sebanyak 36 orang (42,35%) berada diatas rata-rata, data tersebut digambarkan dalam bentuk grafik histogram gambar 2:



Sumber: Hasil Penelitian (2017).

Gambar 2. Grafik Histogram Kepuasan Kerja.

### 3.3. Pengujian Persyaratan Analisis Data

Pengujian Persyaratan Analisis Data meliputi (1) Uji Normalitas Galat Taksiran Sampel, (2) Uji Linieritas dan Signifikansi Regresi. Pengujian persyaratan yang pertama dilakukan adalah Uji Normalitas Galat Taksiran. Uji persyaratan normalitas ini dilakukan

dengan menggunakan rumus *Liliefors*. Cara yang ditempuh adalah, data disusun menurut urutan nilainya, lalu ditentukan selisih frekuensi teoretis dan frekuensi nyata pada tiap nilai galat. Nilai mutlak maksimum dari selisih disebut  $L_{hitung} (L_0)$ , nilai tersebut dibandingkan dengan nilai  $L_{tabel} (L_t)$  untuk  $n = 85$  dengan taraf nyata  $\alpha = 0,05$ , apabila  $L_{hitung} (L_0) < L_{tabel} (L_t) =$  terima  $H_0$  (Hipotesis nol), artinya data sampel berasal dari populasi berdistribusi normal, sedangkan apabila  $L_{hitung} (L_0) \geq L_{tabel} (L_t) =$  tolak  $H_1$  (Hipotesis satu), artinya data sampel berasal dari populasi tidak berdistribusi normal. Berdasarkan tabel diatas didapatkan galat dengan taraf nyata  $\alpha = 0,05$  pada  $n = 85$ , sehingga nilai  $L_t = 0,0961$ . Semua data terlihat bahwa  $L_0 < L_t$  menyatakan  $H_0$  diterima (Hipotesis nol diterima). Artinya data sampel berasal dari populasi berdistribusi normal. Setelah dilakukan perhitungan dan analisis terhadap data Kepuasan Kerja (Y) dengan Kesadaran Diri (X) didapat persamaan regresi  $\hat{Y} = 77,132 + 0,397X$ . Untuk melihat apakah persamaan regresi tersebut linier atau tidak dilakukan uji signifikansi dan uji linieritas. Pengujian signifikansi dan uji linieritas tersebut dengan hasil ANAVA seperti pada tabel 3:

Tabel 3. ANAVA untuk Pengujian Signifikansi Linieritas Regresi  
Y atas  $X_2$  ( $\hat{Y} = 77,132 + 0,397X_2$ )

Sumber Varian	dk	JK	RJK	$F_{hitung}$	$F_{tabel}$ $\alpha = 0,05$
Total	85	1193866,00	-		
Koefisien (a)	1	1186846,31	1186846,31		
Regresi (b/a)	1	1684,29	1684,29	26,20*	3,96
Sisa	83	5335,40	64,28		
Tuna Cocok	36	1722,03	47,83	0,62 <sup>ns</sup>	1,67
Galat	47	3613,37	76,88		

Sumber: Hasil Penelitian (2017).

#### **Keterangan:**

dk = derajat kebebasan

JK = Jumlah Kuadrat

RJK = Rata-rata Jumlah Kuadrat

\* = Regresi signifikan ( $F_{hitung} = 26,20 > F_{tabel} = 3,96$ , pada taraf  $\alpha = 0,05$ )

<sup>ns</sup> = Regresi berpola linier ( $F_{hitung} = 0,62 < F_{tabel} = 1,67$ , pada taraf  $\alpha = 0,05$ )

Hasil ANAVA pada tabel 3, diperoleh bahwa  $F_{hitung} \text{ regresi} = 26,20 > F_{tabel} (\alpha = 0,05) = 3,96$ . Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa model dugaan regresi tersebut adalah signifikan. Selanjutnya hasil ANAVA tersebut memperlihatkan bahwa nilai  $F_{hitung} \text{ Tuna Cocok} = 0,62 < F_{tabel} (\alpha = 0,05) = 1,67$ . Hal ini berarti bahwa garis persamaan regresi  $\hat{Y} = 77,132 + 0,397X$  adalah linier. Model regresi tersebut mengandung arti bahwa apabila Kepribadian ditingkatkan satu poin, maka Kepuasan Kerja cenderung meningkat sebesar 0,397 poin pada konstanta 77,132.

Untuk menguji bahwa Kepribadian ( $X_2$ ) berpengaruh langsung positif terhadap Kepuasan Kerja ( $Y$ ), hipotesis yang diuji adalah:

$$H_0 : \beta_{y2} \leq 0$$

$$H_1 : \beta_{y2} > 0$$

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien jalur diperoleh nilai  $p_{y2} = 0,264$  dengan  $t_{hitung} = 2,744$ , sedangkan nilai  $t_{tabel} = 1,99$  ( $\alpha = 0,05$ ), karena  $t_{hitung} > t_{tabel} (\alpha = 0,05)$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti koefisien jalur Kepribadian ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Kerja ( $Y$ ) signifikan. Temuan ini berarti bahwa Kepribadian berpengaruh langsung positif terhadap Kepuasan Kerja, dengan kata lain peningkatan pada Kepribadian akan menyebabkan peningkatan kualitas Kepuasan Kerja.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, perhitungan statistik dan pengujian hipotesis serta pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh langsung positif kepribadian (*personality*) terhadap kepuasan kerja (*job satisfaction*), artinya kepribadian positif dapat meningkatkan kualitas kepuasan kerja. Jika semua teknisi memiliki kepribadian positif, tentu ia akan menyenangkan pekerjaan dan lingkungannya, upaya memiliki kepribadian positif para teknisi adalah dengan peningkatan disiplin diri, tangguh, bersungguh-sungguh, peduli, bekerjasama, menjaga stabilitas emosi konsisten, banyak ide, mau belajar, kreatif, dan lain sebagainya. Sebagai pimpinan pun tidak perlu segan untuk memberikan *reinforcement* seperti *reward* ataupun *support* ataupun pujian atas semua hasil karya, sehingga para teknisi merasa dihargai jerih payahnya selama bekerja.

## Referensi

- Aryaningtyas AT., Suharti L. 2013. Keterlibatan Kerja Sebagai Pemediasi Pengaruh Kepribadian Proaktif Dan Persepsi Dukungan Organisasional Terhadap Kepuasan Kerja. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan* 15 (1): 23–32.
- George JM., Jones GR. 2012. *Understanding & Managing Organizational Behavior*, 6th edition. New Jersey (US): Pearson Education Ltd.
- Janasz SD., Dowd K., Schneider B. 2009. *Interpersonal Skills in Organizations*. New York (US): McGraw-Hill.
- Kreitner R., Angelo K. 2010. *Organizational Behavior*, 3rd edition. New York (US): McGraw-Hill.
- McShane SL., Glinow MAV. 2007. *Organizational Behavior*, 5th editio. New York (US): McGraw-Hill.
- Newstorm JW. 2007. *Organizational Behavior: Human Behavior at Work*, 12th edition. New York (US): McGraw-Hill.
- Pamungkas PDA. 2016. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Kelurahan Bitungsari Bogor Menggunakan Kep/25/M.PAN/2/2004. *Information System For Educators And Professionals*. 1 (1). 85–91.
- Pratama DA., Pali M., Nurcahyo FA. 2012. Pengaruh Kepribadian Berdasarkan The Big Five Personality Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Hotel. *Jurnal Gema Aktualita*. 1 (1). 57–67.
- Robbins SP., Coulter M. 2012. *Management*, 11th edition. New Jersey (US): Pearson Education Ltd.
- Robbins SP., Judge TA. 2011. *Organizational Behavior: Global*, 14th edition. New Jersey (US): Pearson Education Ltd.
- Shani AB DC, Coget JF, Lau JB. 2009. *Behavior in Organization: an Experiential Approach*, 9th edition. Singapore (SG): McGraw-Hill.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Research & Development*. Bandung (ID): Alfabeta.