

**TINGKAT KEPUASAN KERJA KARYAWAN
DI PT GAGE INTERNATIONAL KOTA SEMARANG**

PROYEK AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menyelesaikan
Program Diploma IV



Disusun Oleh:

GIANNI JEKLIN NATARIDA SEMBIRING

201822610

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN
JURUSAN PERJALANAN
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

**“TINGKAT KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI PT GAGE INTERNATIONAL
KOTA SEMARANG”**

NAMA : GIANNI JEKLIN NATARIDA SEMBIRING
NIM : 201822610
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN
JURUSAN : PERJALANAN

Bandung, 28 Juni 2022

Pembimbing Utama



Drs. Budi Setiawan, M.M.

NIP. 19680204 199603 1 001

Bandung, 28 Juni 2022

Pembimbing Pendamping



Dra. P. Jessica Jocelyn Josary, M.Sc.,CHE

NIP. 19600429 199003 2 001

Bandung, 28 Juni 2022

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan

Dr.ER.Ummi Kalsum,S.Sos.,MM.Par.,CHRMP

NIP. 19730723 199503 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

“TINGKAT KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI PT GAGE INTERNATIONAL KOTA SEMARANG”

NAMA : GIANNI JEKLIN NATARIDA SEMBIRING

NIM : 201822610

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN

Pembimbing Utama,



Drs. Budi Setiawan, M.M.
NIP. 19680204 199603 1 001

Pembimbing Pendamping,



Dra. P. Jessica Jocelyn Josary, M.Sc.,CHE
NIP. 19600429199003 2 001

Penguji I,



Rr. Adi Hendraningrum, S.Sos., M.M.
NIP. 19690807 199403 2 001

Penguji II,



Drs. Hery Soesanto, M.M.
NIP. 19600628 199703 1 001

Bandung, 22 Agustus 2022

Mengetahui,

abag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja
Sama

Dr. ER. Ummi Kalsum, MM. Par., CHRMP.
19730723 199503 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos.,M.Sc
NIP. 19710506 199803 1 001



MOTTO

*Hanya pada Allah saja kiranya aku tenang, sebab
dari pada-Nyalah harapanku.
(Mazmur 62:6)*

PERSEMBAHAN

Proyek Akhir yang berjudul **“TINGKAT KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI PT GAGE INTERNATIONAL KOTA SEMARANG”**. Ini penulis persembahkan untuk Politeknik Pariwisata NHI Bandung khususnya Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan yang menjadi tempat penulis dalam menimba ilmu selama kurang lebih empat tahun lamanya. Terkhususnya kepada diri saya sendiri yang hebat untuk berjuang dalam menyelesaikan proyek akhir ini.

Keluarga tersayang yang selalu memanjatkan doa-doa baik kepada penulis serta mendukung penuh penulis dalam penyelesaian proyek akhir ini. Kepada Karo atau nenek tersayang yang selalu menyemangati penulis dengan cerita-cerita baik dan lucu. Serta kedua adik penulis telah menjadi tempat bercerita bagi penulis selama menulis proyek akhir ini.

Para dosen baik pengajar, pembimbing akademik, pembimbing proyek akhir, penulis ucapkan banyak terimakasih karena berkat saran dan masukannya penulis dapat menyelesaikan proyek akhir ini.

Spesial kepada teman-teman MBP 8A dan 8B 2018 yang banyak membantu penulis yang juga menghibur dan menyemangati penulis, menjadi teman berdiskusi dalam penyelesaian proyek akhir ini. Akhir kata penulis ingin mengucapkan terimakasih untuk teman-teman atas segala bantuannya, semoga kita berjumpa kembali dengan cerita suksesnya masing-masing.

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Gianni Jeklin Natarida Sembiring
Tempat/Tanggal Lahir : Kisaran, 17 Juli 2000
NIM : 201822610
Program Studi : Manajemen Bisnis Perjalanan
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul: **“TINGKAT KEPUASAT KERJA KARYAWAN DI PT GAGE INTERNATIONAL KOTA SEMARANG”** ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, **Juli 2022**
Yang membuat pernyataan,



METERAI
TEMPEL
00AJX870031768

GIANNI JEKLIN NATARIDA S.

NIM 201822610

ABSTRAK

Kurangnya perhatian perusahaan untuk menjaga tingkat kepuasan kerja karyawan PT Gage International Kota Semarang, hal ini dapat ditinjau dari tingginya tingkat absensi karyawan dan proses keluar masuknya (*turn over*) karyawan PT Gage International Kota Semarang. Padahal kepuasan kerja karyawan merupakan bagian penting untuk mendukung pergerakan organisasi dalam meraih tujuan perusahaan. Kepuasan kerja karyawan berbanding lurus dengan kinerja karyawan, mempengaruhi motivasi kerja dan komitmen karyawan terhadap perusahaan.

Penelitian ini ditujukan untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan kerja karyawan di PT Gage International Kota Semarang, dalam hal ini kepuasan kerja karyawan dapat dinilai dari dua kondisi yang berbeda yaitu *motivators factors* dan *hygiene factors* berdasarkan teori dua faktor yang dikemukakan oleh Herzberg. Dengan pendekatan penelitian yaitu kuantitatif deskriptif, penulis menggunakan kuesioner untuk disebarakan kepada karyawan tetap sejumlah 13 karyawan. Hasilnya diolah menggunakan tabulasi frekuensi dan dimasukkan kedalam garis kontinum untuk mengetahui kategorinya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *motivators factors* dan *hygiene factors* dinyatakan sama-sama masuk kedalam kategori “cukup”.

Pada *motivators factors*, karyawan memiliki ketidakpuasan pada faktor *opportunity for advancement/promotion* sedangkan dimensi *hygiene factors* karyawan merasa tidak puas akan faktor *salary*. Maka dari faktor tersebut, hendaknya perusahaan menaruh perhatian kepada aspek yang tergolong dalam kategori “buruk” dan “cukup”. Pada faktor-faktor lainnya, berada dalam kategori cukup puas sampai sangat puas. Namun perlu digaris bawahi, bahwa dimensi *hygiene factors* memiliki pengaruh yang lebih dominan dalam menunjang kepuasan kerja karyawan, dibanding dimensi *motivator factors* .

Kata kunci: Kepuasan Kerja, Teori Dua Faktor Herzberg

ABSTRACT

The company's lack of attention to maintaining the level of job satisfaction of employees of PT Gage International Semarang City, this can be seen from the high level of employee absenteeism and the process of employee turnover of PT Gage International Semarang City. Whereas employee job satisfaction is an important part to support the movement of the organization in achieving company goals. Employee job satisfaction is directly proportional to employee performance, affecting work motivation and employee commitment to the company. This study is intended to provide an overview of the level of job satisfaction of employees at PT Gage International Semarang City, in this case employee job satisfaction can be assessed from two different conditions, namely motivators factors and hygiene factors based on the two-factor theory proposed by Herzberg. With a descriptive quantitative research approach, the author uses a questionnaire to be distributed to 13 permanent employees. Then the results are processed using frequency tabulation and entered into a continuum line to determine the category. The results of this study indicate that the dimensions of motivators factors and hygiene factors are stated to be both in the "enough" category. In the motivator factors, employees are dissatisfied with the opportunity for advancement/promotion factor, while the hygiene factors dimension employees are dissatisfied with the salary factor. So from these factors, companies should pay attention to aspects that fall into the "bad" and "enough" categories. On the other factors, it is in the category of quite satisfied to very satisfied. However, it should be underlined that the dimensions of hygiene factors have a more dominant influence in supporting employee job satisfaction, compared to the dimensions of motivator factors.

Keywords: Job Satisfaction, Herzberg's Two Factor Theory

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah menganugerahkan begitu banyak limpahan berkatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini dengan judul **Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Di PT Gage International Kota Semarang** dengan tepat waktu tanpa suatu hambatan serta sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan.

Tujuan dari penulisan Proyek Akhir ini adalah sebagai suatu syarat dari Politeknik Pariwisata NHI Bandung yang wajib diikuti oleh seluruh mahasiswa semester 8 untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan program Diploma IV Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan, Politeknik Pariwisata NHI Bandung. Dalam mencapai tujuan tersebut, penulis telah merampungkan Proyek Akhir dengan topik Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan di PT Gage International Kota Semarang.

Dalam proses penyusunan Proyek Akhir ini penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga dapat memperlancar penyelesaian proyek akhir ini. Untuk itu penulis sampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. Selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Dr. ER.Ummi Kalsum, S.Sos.,MM.Par.,CHRMP. Selaku Kabag. Administrasi Akademi, Kemahasiswaan dan Kerja Sama.
3. Bapak Marsianus Raga, S.ST.Par.,MM.Par.,CE. Selaku Ketua Jurusan Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Bapak Wishnu Hartanto, S.H. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan.
5. Bapak Budi Setiawan, Drs., MM. Selaku Dosen Pembimbing Utama.

6. Ibu Dra. P. Jessica Jocelyn Josary, M.Sc., CHE. Selaku Dosen Pembimbing Pendamping.
7. Seluruh dosen dan staff pengajar, terkhususnya pada program studi Manajemen Bisnis Perjalanan yang sudah memberikan ilmu dan pengetahuan agar penulis dapat menyelesaikan proyek akhir ini dengan baik.
8. Bapak Erick Octavianus selaku perwakilan PT Gage International Kota Semarang, yang telah memberikan data-data pendukung untuk penelitian ini.
9. Orang tua yang melimpahkan segalanya untuk memberikan seluruh kebutuhan dan keperluan penulis dari semester awal hingga semester ini.
10. Rekan-rekan penulis yang juga saling mendukung dalam proses usulan penelitian yang dilaksanakan penulis terkhususnya MBP 2018 8A dan 8B.
11. Serta semua pihak-pihak yang secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan dorongan dan doa kepada penulis dalam rangka penyusunan Proyek Akhir ini.

Penulis berharap proyek akhir ini dapat memberi manfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Penulis menyadari akan kekurangan dalam pembuatan proyek akhir ini dikarenakan keterbatasan penulis, baik dalam informasi maupun penulisan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

Bandung, Juni 2022

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang Masalah	1
B.Rumusan Masalah.....	8
C.Tujuan Penelitian	8
D.Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A.Kajian Teori.....	10
B.Kerangka Pemikiran	23
BAB III METODELOGI PENELITIAN	24
A.Pendekatan Penelitian.....	24
B.Objek Penelitian	24
C.Populasi dan Sampel.....	27
D.Metode Pengumpulan Data	28
E.Definisi Operasional Variabel.....	29
F.Analisis Data	34
G.Validitas dan Reliabilitas Instrumen	36
H.Jadwal Penelitian	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A.Hasil Penelitian.....	41
B.Pembahasan	71
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	87
A.Simpulan.....	87
B.Rekomendasi	88
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	101

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 Kerangka Pemikiran Penelitian	23
GAMBAR 2 Logo Perusahaan PT Gage International Kota Semarang	25
GAMBAR 3 Struktur Organisasi PT Gage International Kota Semarang.....	26
GAMBAR 4 Garis Kontinum Faktor <i>Achievement</i>	46
GAMBAR 5 Garis Kontinum Faktor <i>Recognition</i>	47
GAMBAR 6 Garis Kontinum Faktor <i>Work it self</i>	49
GAMBAR 7 Garis Kontinum Faktor <i>Responsibility</i>	50
GAMBAR 8 Garis Kontinum Faktor <i>Opportunity for advancement/promotion</i>	52
GAMBAR 9 Garis Kontinum Dimensi <i>Motivator Factors</i> (Intrinsik)	54
GAMBAR 10 Garis Kontinum Faktor <i>Company police & administration</i>	56
GAMBAR 11 Garis Kontinum Faktor <i>Supervisor</i>	58
GAMBAR 12 Garis Kontinum Faktor <i>Salary</i>	60
GAMBAR 13 Garis Kontinum Faktor <i>Interpersonal</i>	62
GAMBAR 14 Garis Kontinum Faktor <i>Working condition</i>	64
GAMBAR 15 Garis Kontinum Faktor <i>Job security</i>	66
GAMBAR 16 Garis Kontinum Faktor <i>Status</i>	68
GAMBAR 17 Garis Kontinum Dimensi <i>Hygiene Factors</i> (Ekstrinsik)	70

DAFTAR TABEL

TABEL 1 Turn Over Karyawan PT Gage International Kota Semarang	5
TABEL 2 Absensi Karyawan PT Gage International Kota Semarang	6
TABEL 3 Matriks Operasional Variabel	32
TABEL 4 Hasil Uji Validitas	38
TABEL 5 Hasil Uji Reliabilitas	39
TABEL 6 Jadwal Penelitian.....	40
TABEL 7 Jenis Kelamin Responden	41
TABEL 8 Usia Responden.....	42
TABEL 9 Pendidikan Responden	42
TABEL 10 Lama Bekerja Responden.....	43
TABEL 11 Status Responden	44
TABEL 12 Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Achievement</i>	45
TABEL 13 Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Recognition</i>	46
TABEL 14 Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Work it self</i>	48
TABEL 15 Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Responsibility</i>	49
TABEL 16 Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Opportunity for advancement/promotion</i>	51
TABEL 17 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Motivator Factors</i>	53
TABEL 18 Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Company police and administration</i>	55
TABEL 19 Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Supervision</i>	57
TABEL 20 Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Salary</i>	59
TABEL 21 Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Interpersonal</i>	61
TABEL 22 Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Working condition</i>	63
TABEL 23 Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Job Security</i>	65
TABEL 24 Tanggapan Responden Terhadap Faktor <i>Status</i>	67
TABEL 25 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Hygiene Factors</i>	69
TABEL 26 Rekomendasi Pembagian Bonus/Insentif Karyawan	94

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Di PT Gage International Kota Semarang.....	101
LAMPIRAN 2 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian.....	103
LAMPIRAN 3 Bukti Bimbingan Melalui SIAKAD.....	104
LAMPIRAN 4 Surat Penunjukan Dosen Pembimbing.....	105
LAMPIRAN 5 Hasil Turnitin	106
LAMPIRAN 6 Biodata Penulis.....	107

DAFTAR PUSTAKA

- Alfayad, Z., & Mohd Arif, L. (2017). Employee Voice and Job Satisfaction: An Job Satisfaction of Herzberg's Two-factors Theory. *International Review of Management and Marketing*.
- Arikunto, S., & Jabar, C. A. (2009). *Evaluasi Program Pendidikan : Pedoman teoritis praktis bagi mahasiswa dan praktisi pendidikan (Edisi Kedua)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bakker, A. B. (2008). Positive organizational behavior: engaged employees in flourishing organization. *Journal of Organizational Behavior*, 147-154.
- Balzer, W., Julian, A., Thoresen, P., Aziz, S., Fisher, G., Smith, P., . . . Sinar, E. (2002). Development of compact measure of job satisfaction: the abridged job description index. *Educational and Psychological Measurement, Vol. 62*, 174.
- Brinkend, A. (2011). Job Satisfaction: A Literature Review. *MANAGEMENT RESEARCH AND PRACTICE*, 78.
- Creswell, J. (2014). *Research Design : Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches Ed. 4*. USA: SAGE Publications, Inc.
- Dessler, G. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Indeks.
- Dessler, G. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi 14*. Jakarta: Salemba.
- Dugguh, S., & Dennis, A. (2014). Job satisfaction theories: Traceability to employee performance in organizations. *Journal of Business and Management*, 11.
- Firman. (2018). Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. *FGD*, 4.
- Ghiselli, E., & Brown, C. (2003). *Personnel and Industrial Psychology*. New York: Mc. Graw-Hill Book.Co.
- Hasibuan, M. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Ed. 23*. Jakarta: Sinar Grafika Offset.
- Hernaeny, U. (2021). Populasi dan Sampel. In S. Haryanti, *Pengantar Statistika 1* (p. 33). Bandung: Media Sains Indonesia.

- Idrus, M. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial, Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Erlangga.
- Kreitner, R. d. (2014). *Perilaku Organisasi - Organizational Behaviour*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A. P. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan Cetakan Ke 7*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mardiana, I., Hubeis, A., & Panjaitan, N. (2014). Hubungan Kepuasan Kerja dengan Turnover Intentions pada Perawat Rumah Sakit Dhuafa. *Manajemen IKM: Jurnal Manajemen Pengembangan Industri Kecil Menengah*.
- Martins, H., & Proenca, T. (2012). Minnesota Sasstisfaction Questionnaire - Psychometric Properties and Validation in a Population of Portuguese Hospital Workers. *FEP Economic and Management*, 4.
- Mashareen, Supriyanto, & Ivanti. (2016). Survei Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan PT X Melalui Job Satisfaction Scale. *Jurnal Widyakala Vol 3*, 12.
- Muchlis, M., Christian, A., & Sari, M. P. (2019). Kuesioner Online Sebagai Media Feedback Terhadap Pelayanan Akademik pada STMIK Prabumulih. *Jurnal Eksplora Informatika*, 149 - 157.
- Muhson, A. (2006). Teknik Analisis Kuantitatif. *Universitas Negeri Yogyakarta*, 1.
- Nababan, I. Y. (2020). Pengembangan Desain Sistem Kompensasi: Kasus Pada PT Lingkar Aneka Konstruksi Indonesia. *Accounting and Business Information System*.
- Nasution, M. L. (2017). Statistik Deskriptif. *Jurnal Hikmah (Journal of Islamic Studies)*, 49.
- Prasetyo, E. T., & Marlina, P. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Inspirasi Bisnis & Manajemen*, 22.
- Priansa, D. J. (2021). *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.

- Pujihastuti, I. (2010). Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian. *Jurnal Agribisni dan Pengembangan Wilayah Vol. 2*, 44.
- Rinamurti. (2006). Metode Pengukuran Kepuasan Kerja Karyawan Dengan Metode Radiestensi Pada PT Kereta Api Indonesia DAOP VIII Surabaya. *ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga*, 26.
- Robbins. (2012). *Perilaku Organisasi, Konsep Kontroversi dan Aplikasi*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Robbins, & Stephen. (1999). *Essential of organizational behavior*. Jakarta: Prenhalindo.
- Robbins, S., & Judge, T. (2018). *Essential of organizational behavior*. New York: Pearson.
- Ruane, J. (2013).
<https://docs.google.com/document/d/1KQu5LaiXIFAs0fgHHJBAMib0Tmtqjgd-vGoh2yRfMn8/edit?usp=sharing>. Jakarta: Nusamedia.
- Saputra, T., Bora, M., & Larisang. (2020). Pengukuran Kepuasan Kerja Karyawan Dengan Menggunakan Metode Job Satisfaction (JSC). *Jurnal Teknik Ibnu Sina*, 2.
- Siagian, M., & Wasiman. (2020). MODEL HUBUNGAN KEPEMIMPINAN, STRES KERJA, KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PERUSAHAAN JASA PENGIRIMAN KARGO DI KOTA BATAM. *Jurnal Rekaman*, 2.
- Silalahi, U. (2012). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif Cetakan Ke-3*. Bandung: Refika Aditama.
- Simamora, B. (2002). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Simamora, H. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE, YKKPN Yogyakarta.
- Sinambela, L. P., & Sinambela, S. (2019). *Manajemen Kinerja (Pengelolaan, Pengukuran dan Implikasi Kinerja)*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.

- Sobaih, A., & Hasanein, A. (2020). Herzberg's theory of motivation and job satisfaction: Does it work for hotel industry in developing countries? *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*.
- Sugiarsi, S. (2020). Instrumen Penelitian Kualitatif. *Jurnal Publikasi Aptirmik*, 1.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, & Setiyawami. (2022). *Metode Penelitian Sumber Daya Manusia (Kuantitatif, Kualitatif dan Studi Kasus)*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarta. (2019). Pentingnya Kepuasan Kerja. *Jurnal Efisiensi - Kajian Ilmu Administrasi*, 73.
- Supatmi, M. E., Nimran, U., & Utami, N. H. (2013). PENGARUH PELATIHAN, KOMPENSASI TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DAN KINERJA KARYAWAN. *Jurnal Profit Volume 7 No. 1*, 26.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja Edisi I*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Wijaya. (2017). *Perilaku Organisasi*. Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPPI).
- Wijaya, H. C. (2017). *Perilaku Organisasi*. Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia.