



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA



**PENGARUH KEPUASAN KERJA KARYAWAN DAN  
RETENSI KARYAWAN TERHADAP LOYALITAS  
KARYAWAN PADA PT ANTAM (Persero) Tbk**

SKRIPSI

Anggie Novianty

1502025029

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
JAKARTA  
2019**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**PENGARUH KEPUASAN KERJA KARYAWAN DAN  
RETENSI KARYAWAN TERHADAP LOYALITAS  
KARYAWAN PADA PT ANTAM (Persero) Tbk**

SKRIPSI

Anggie Novianty

1502025029

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
JAKARTA  
2019**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul **“PENGARUH KEPUASAN KERJA KARYAWAN DAN RETENSI KARYAWAN TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN PADA PT ANTAM (PERSERO) TBK”** merupakan hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagian bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA atau perguruan tinggi lainnya.

Semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Jakarta, 2 Mei 2019

Yang Menyatakan,

  
  
6000  
ENAT RIBU RUPIAH

(Anggie Novianty)

NIM 1502025029

## PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**JUDUL : PENGARUH KEPUASAN KERJA KARYAWAN  
DAN RETENSI KARYAWAN TERHADAP  
LOYALITAS KARYAWAN PADA PT ANTAM  
(PERSERO) TBK**



**NAMA : ANGGIE NOVIANTY**

**NIM : 1502025029**

**PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**

**TAHUN AKADEMIK : 2019**

Skrripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan dalam ujian skripsi:

Pembimbing I	Drs. Ahmad H. Abubakar, M.M.	
Pembimbing II	Adityo Ari Wibowo, S.E., M.M.	

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA

  
Faizal Ridwan Zamzany, S.E., M.M.

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul:  
**PENGARUH KEPUASAN KERJA KARYAWAN DAN RETENSI  
KARYAWAN TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN PADA PT ANTAM  
(PERSERO) TBK**

yang disusun oleh:  
Anggie Novianty  
1502025029

telah diperiksa dan dipertahankan di depan panitia ujian kesarjanaan strata-satu  
(S1) Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof.

DR. HAMKA

Pada Tanggal : 8 Agustus 2019

### Tim Penguji :

Ketua, merangkap anggota :

(Dr. Budi Permana Yusuf, S.E., M.M.)

Sekretaris, merangkap anggota :

(Yusdi Daulay, S.E., M.M.)

Anggota :

(Edi Setiawan, S.E., M.M.)

### Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Prof. DR.  
HAMKA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Prof. DR.  
HAMKA

Faizal Ridwan Zamzany, S.E., M.M.

Nuryadi Wijiharjono, S.E., M.M.

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anggie Novianty  
NIM : 1502025029  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA  
Jenis Karya : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **“PENGARUH KEPUASAN KERJA KARYAWAN DAN RETENSI KARYAWAN TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN PADA PT ANTAM (PERSERO) TBK”** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 2 Mei 2019  
Yang Menyatakan

  
(Anggie Novianty)

## RINGKASAN

Anggie Novianty (1502025029)

### **PENGARUH KEPUASAN KERJA KARYAWAN DAN RETENSI KARYAWAN TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN PADA PT ANTAM (PERSERO) TBK**

*Skripsi. Program Strata Satu Program studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. 2019. Jakarta*

Kata kunci : Kepuasan Kerja Karyawan, Retensi Karyawan, Loyalitas Karyawan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara kepuasan kerja karyawan dan retensi karyawan terhadap loyalitas karyawan.

Kualitas terbaik Sumber Daya Manusia salah satunya dapat dibuktikan dengan tingginya loyalitas yang dimiliki karyawan terhadap perusahaan. Namun diketahui terdapat permasalahan yaitu cukup rendahnya tingkat loyalitas karyawan yang disebabkan oleh perlakuan tidak adil, rasa kecewa serta tekanan dari atasan. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah Kepuasan Kerja Karyawan dan Retensi Karyawan sebagai variabel independen dan variabel Loyalitas Karyawan sebagai variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap pada PT ANTAM (Persero) Tbk yang berjumlah 270 karyawan. Teknik perhitungan sampel dilakukan dengan teknik slovin, sehingga memperoleh sampel sebanyak 161 karyawan sebagai responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan pengukurannya menggunakan skala likert. Teknik pengolahan dan analisis data menggunakan bantuan *software* SPSS 20.0.

Hasil penelitian menyatakan bahwa 1) terdapat pengaruh antara Kepuasan Kerja Karyawan terhadap Loyalitas Karyawan, 2) terdapat pengaruh antara Retensi Karyawan terhadap Loyalitas Karyawan, 3) terdapat pengaruh antara Kepuasan Kerja Karyawan dan Retensi Karyawan terhadap Loyalitas Karyawan. Nilai *adjusted R*<sup>2</sup> pada penelitian memperoleh persentase sebesar 41,8% yang

menunjukkan bahwa kontribusi pengaruh kepuasan kerja karyawan dan retensi karyawan secara bersama-sama dapat mempengaruhi loyalitas karyawan. Sedangkan sisanya 58,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model.





## ABSTRACT

**Anggie Novianty (1502025029)**

### **THE EFFECT OF JOB SATISFACTION AND EMPLOYEE RETENTION ON EMPLOYEE LOYALTY AT PT ANTAM (PERSERO) TBK**

*The Thesis of Bachelor Degree Program. Management Major. Economical and Business Faculty of Muhammadiyah Univeristy Prof. DR. HAMKA. 2019. Jakarta*

*Keyword : Job Satisfaction, Employee Retention, Employee Loyalty*

This research is aimed to at knowing the effect of job satisfaction and employee retention toward employee loyalty.

One of the best quality of Human Resource can be proven with the high rate of employee loyalty to the company. However, there are problems that indicate the low rate of employee loyalty such as unfair treatment, disappointment and pressure from the leader. The variables in this research are Job Satisfaction and Employee Retention as independent variables and Employee Loyalty as dependent variable. The population in this research is all of permanent employees of PT ANTAM (Persero) Tbk which has 270 employees. Slovin Method is used as a sampling calculation method that gains 161 employees as respondents. While the data collection method of this study is used questionnaires with likert scale as a measurement. SPSS 20,0 is used to help tabulating and analysing the data.

The results show that 1) there is an impact between job satisfaction toward employee loyalty, 2) there is an impact between employee retention toward employee loyalty, 3) there is an impact between job satisfaction and employee retention toward employee loyalty. This research has 41,8% of Adjusted R<sup>2</sup> value which is showed the contribution of job satisfaction and employee retention simultaneously effecting the employee loyalty. While 58,2% is effected by another factors that does not conclude on this model.

## KATA PENGANTAR

Assalam'ualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah segala puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya. Shalawat serta salam senantiasa pula tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta para sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. Selama menyelesaikan skripsi ini, banyak sekali pihak yang memberikan bantuan baik secara moril maupun materil sehingga peneliti mampu menyelesaikan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan dan Retensi Karyawan Terhadap Loyalitas Karyawan pada PT ANTAM (Persero) Tbk”. Oleh sebab itu, peneliti menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Suyatno, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA
2. Bapak Dr. Nuryadi Wijiharjono S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA
3. Bapak Faizal Ridwan Zamzany S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA
4. Bapak Drs. Ahmad H. Abubakar M.M selaku Dosen Pembimbing I yang rela meluangkan waktunya untuk membimbing penulisan skripsi ini
5. Bapak Adityo Ari Wibowo S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang rela meluangkan waktunya untuk membimbing penulisan skripsi ini
6. Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA yang telah bersedia mengajar dan membimbing peneliti selama menjalani studi di kampus Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA

7. Kepada para karyawan PT ANTAM (Persero) Tbk yang telah berbaik hati menerima dan membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini
8. Kepada kedua orang tua serta kakak, terima kasih sebanyak-banyaknya karena telah memberikan semangat dan selalu mendoakan yang terbaik untuk peneliti sampai saat ini
9. Muhammad Naufal Karim, Ferara Yuanzi, Syifa Chandra dan Nabila Larasati Karlinda selaku sahabat-sahabat peneliti yang sudah menemani dan memberikan motivasi serta hiburan bagi peneliti disaat jenuh
10. Aditya Damayanti, Amelia Febriyanti, Nadya Muharani dan Halimah Tussadiyah selaku sahabat-sahabat peneliti yang telah banyak membantu peneliti dari awal perkuliahan hingga saat ini.
11. Teman-teman mahasiswa lintas jurusan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu

Semoga Allah memberikan balasan atas kebaikan mereka semua Akhir kata peneliti mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kesalahan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang baik bagi semua pihak.  
Wasalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jakarta, 2 Mei 2019

Anggie Novianty  
(1502025029)

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	ii
<b>PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS</b> .....	v
<b>RINGKASAN</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xviii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Permasalahan .....	5
1.2.1 <i>Identifikasi Masalah</i> .....	5
1.2.2 <i>Batasan Masalah</i> .....	6
1.2.3 <i>Rumusan Masalah</i> .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Gambaran Penelitian Terdahulu .....	8
2.2 Telaah Pustaka .....	23
2.2.1 <i>Pengertian Loyalitas Karyawan</i> .....	23
2.2.2 <i>Dimensi Loyalitas Karyawan</i> .....	24
2.2.3 <i>Indikator Loyalitas Karyawan</i> .....	24

2.2.4	<i>Pengertian Kepuasan Kerja</i> .....	26
2.2.5	<i>Dimensi Kepuasan Kerja</i> .....	28
2.2.6	<i>Indikator Kepuasan Kerja</i> .....	29
2.2.7	<i>Pengertian Retensi Karyawan</i> .....	30
2.2.8	<i>Dimensi Retensi Karyawan</i> .....	32
2.2.9	<i>Indikator Retensi Karyawan</i> .....	33
2.3	Kerangka Pemikiran Teoritis .....	36
2.4	Rumusan Hipotesis .....	37
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>		
3.1	Metode Penelitian.....	38
3.2	Operasionalisasi Variabel .....	39
3.3	Populasi dan Sampel .....	42
3.3.1	<i>Populasi</i> .....	42
3.3.2	<i>Sampel</i> .....	43
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.4.1	<i>Tempat dan Waktu Penelitian</i> .....	47
3.4.2	<i>Teknik Pengumpulan Data</i> .....	47
3.5	Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	48
3.5.1	<i>Uji Kualitas Data</i> .....	48
3.5.1.1	<i>Uji Validitas</i> .....	48
3.5.1.2	<i>Uji Reliabilitas</i> .....	49
3.5.2	<i>Analisis Statistik Deskriptif</i> .....	50
3.5.3	<i>Analisis Regresi Linier Berganda</i> .....	51
3.5.3.1	<i>Model Regresi Linier Berganda</i> .....	51
3.5.3.2	<i>Uji Asumsi Klasik</i> .....	52
3.5.4	<i>Analisis Koefisien Korelasi</i> .....	54
3.5.4.1	<i>Analisis Koefisien Korelasi Parsial</i> .....	54
3.5.4.2	<i>Analisis Koefisien Korelasi Berganda</i> .....	56
3.5.5	<i>Analisis Koefisien Determinasi</i> .....	56
3.5.6	<i>Uji Hipotesis</i> .....	58
3.5.6.1	<i>Uji Parsial (Uji t)</i> .....	58

3.5.6.2	<i>Uji Simultan (Uji F)</i> .....	58
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	59
4.1.1	<i>Sejarah PT ANTAM (Persero) Tbk</i> .....	59
4.1.2	<i>Visi, Misi dan Nilai PT ANTAM (Persero) Tbk</i> .....	61
4.1.2.1	<i>Visi ANTAM 2030</i> .....	61
4.1.2.2	<i>Misi ANTAM 2030</i> .....	61
4.1.2.3	<i>Nilai ANTAM</i> .....	61
4.1.3	<i>Struktur Organisasi PT ANTAM (Persero) Tbk</i> .....	62
4.1.4	<i>Bisnis Utama PT ANTAM (Persero) Tbk</i> .....	68
4.1.5	<i>Gambaran Umum Karyawan Tetap PT ANTAM (Persero) Tbk</i> .....	69
4.2	Hasil Pengolahan Data dan Interpretasi .....	73
4.2.1	<i>Uji Kualitas Data</i> .....	73
4.2.1.1	<i>Uji Validitas</i> .....	73
4.2.1.2	<i>Uji Reliabilitas</i> .....	75
4.2.2	<i>Analisis Statistik Deskriptif</i> .....	76
4.2.2.1	<i>Tanggapan Responden Per Variabel</i> .....	77
4.2.3	<i>Analisis Regresi Linier Berganda</i> .....	100
4.2.3.1	<i>Model Regresi Linier Berganda</i> .....	100
4.2.3.2	<i>Uji Asumsi Klasik</i> .....	101
4.2.4	<i>Analisis Koefisien Korelasi</i> .....	107
4.2.4.1	<i>Analisis Koefisien Korelasi Parsial</i> .....	107
4.2.4.2	<i>Analisis Koefisien Korelasi Berganda</i> .....	109
4.2.5	<i>Analisis Koefisien Determinasi</i> .....	109
4.2.6	<i>Uji Hipotesis</i> .....	111
4.2.6.1	<i>Uji Parsial (Uji t)</i> .....	111
4.2.6.2	<i>Uji Simultan (Uji F)</i> .....	121
4.3	Pembahasan Umum .....	113
<b>BAB V PENUTUP</b>		
5.1	Kesimpulan .....	116

5.2 Saran-Saran .....	119
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>122</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	



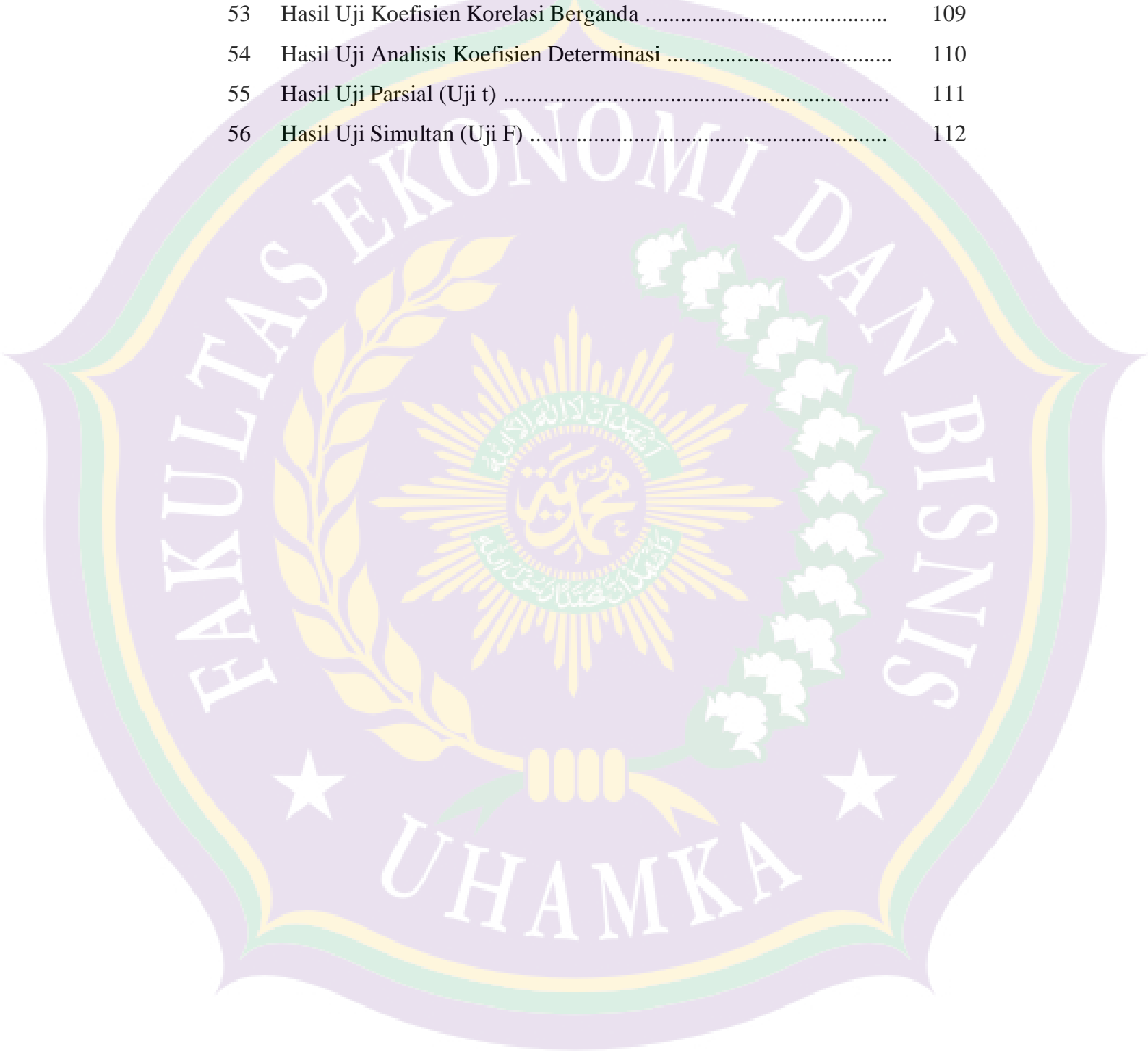
## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.	Gambaran Penelitian Terdahulu.....	14
2	Operasionalisasi Variabel .....	40
3	Data Karyawan Tetap PT ANTAM (Persero) Tbk Kantor Pusat ...	42
4	<i>Proportionate Stratified Random Sampling</i> pada PT ANTAM (Persero) Tbk .....	45
5	Skor Nilai Skala <i>Likert</i> .....	48
6	Ranking Penilaian .....	51
7	Pengambilan Keputusan Autokorelasi .....	54
8	Interpretasi Koefisien Korelasi .....	56
9	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	70
10	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	71
11	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	71
12	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	72
13	Uji Validitas Kepuasan Kerja Karyawan.....	73
14	Uji Validitas Retensi Karyawan .....	74
15	Uji Validitas Loyalitas Karyawan .....	74
16	Hasil Uji Reliabilitas .....	76
17	Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....	77
18	Saya Menciptakan Cara-Cara Baru dalam Menyelesaikan Pekerjaan .....	78
19	Saya Mampu Menyelesaikan Pekerjaan Tanpa Bantuan Orang Lain .....	78
20	Saya Memiliki Etos Kerja yang Tinggi dalam Menyelesaikan Pekerjaan .....	79
21	Saya Dapat Menerima dan Menerapkan Kebijakan Perusahaan dengan Baik .....	80
22	Gaji yang Diberikan Dapat Mensejahterakan Kehidupan Saya dan Keluarga .....	80
23	Perusahaan Selalu Mengapresiasi Kinerja Karyawan .....	81
24	Perusahaan Memberikan Pekerjaan Sesuai dengan Kemampuan Saya .....	82
25	Saya Memiliki Rekan Kerja yang Kooperatif .....	82



26	Skor dan Rata-Rata Instrumen Kepuasan Kerja Karyawan ( $X_1$ ) ....	83
27	Budaya Organisasi 5 R Sudah Diterapkan dengan Baik Oleh Seluruh Karyawan .....	85
28	Perusahaan Mengadakan Pendidikan dan Pelatihan Kerja Bagi Karyawan .....	85
29	Perusahaan Memberikan Peluang Besar Untuk Mengembangkan Karir Karyawan .....	86
30	Gaji yang Diberikan Sesuai dengan Kinerja Masing-Masing Karyawan .....	87
31	Atasan Selalu Memberikan Penghargaan Bagi Karyawan yang Berprestasi .....	87
32	Perusahaan Telah Menjelaskan Secara Detail Hak dan Kewajiban Karyawan .....	88
33	Kehidupan Pribadi Karyawan Tidak Terganggu dengan Beban Pekerjaan .....	89
34	Seluruh Karyawan Mendapatkan Fasilitas dan Sarana Kerja yang Sama .....	89
35	Seluruh Karyawan Saling Tolong Menolong Dalam Menyelesaikan Masalah Pekerjaan .....	90
36	Skor dan Rata-Rata Instrumen Retensi Karyawan ( $X_2$ ) .....	91
37	Saya Melaksanakan Tugas yang Diberikan Atasan dengan Baik ...	92
38	Saya Selalu Hadir Tepat Waktu di Tempat Kerja .....	93
39	Saya Selalu Bekerja Melebihi Target yang Ditentukan Perusahaan	93
40	Saya Menyelesaikan Pekerjaan Sesuai dengan Target Waktu yang Ditentukan .....	94
41	Saya Selalu Mengutamakan Kepentingan Perusahaan Diatas Kepentingan Pribadi .....	95
42	Saya Akan Mencegah Hal-Hal yang Merugikan Perusahaan Meski Tanpa Imbalan .....	95
43	Saya Akan Tetap Bertahan Walau Kondisi Perusahaan Sedang Mengalami Kemunduran .....	96
44	Saya Selalu Bekerja Berdasarkan Kesadaran Sendiri dan Tanpa Paksaan .....	97
45	Saya Tidak Menyalahgunakan Wewenang Untuk Kepentingan Pribadi .....	97
46	Skor dan Rata-Rata Instrumen Loyalitas Karyawan (Y) .....	98
47	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	100
48	Hasil Uji Normalitas .....	102
49	Hasil Uji Multikolinearitas .....	104
50	Hasil Uji Autokorelasi .....	106

51	Hasil Uji Koefisien Korelasi Parsial antara Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Loyalitas Karyawan .....	107
52	Hasil Uji Koefisien Korelasi Parsial antara Retensi Karyawan Terhadap Loyalitas Karyawan .....	108
53	Hasil Uji Koefisien Korelasi Berganda .....	109
54	Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi .....	110
55	Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	111
56	Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	112



## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.	Dimensi dan Indikator Loyalitas Karyawan .....	26
2.	Dimensi dan Indikator Kepuasan Kerja .....	30
3.	Dimensi dan Indikator Retensi Karyawan .....	35
4	Kerangka Pemikiran Teoritis .....	37
5	Struktur Organisasi Perusahaan .....	62
6	<i>Normal P Plot of Regression Standardized Residual</i> .....	103
7	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	105

## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian .....	1/35
2.	Tabulasi Kepuasan Kerja Karyawan ( $X_1$ ) .....	5/35
3.	Tabulasi Retensi Karyawan ( $X_2$ ) .....	9/35
4	Tabulasi Loyalitas Karyawan (Y) .....	13/35
5	Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja Karyawan ( $X_1$ ) .....	18/35
6	Hasil Uji Validitas Retensi Karyawan ( $X_2$ ) .....	19/35
7	Hasil Uji Validitas Loyalitas Karyawan (Y) .....	20/35
8	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Kerja Karyawan ( $X_1$ ) .....	22/35
9	Hasil Uji Reliabilitas Retensi Karyawan ( $X_2$ ) .....	22/35
10	Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Karyawan (Y) .....	22/35
11	Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....	22/35
12	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	23/35
13	Hasil Uji Normalitas .....	23/35
14	Hasil Uji Multikolinearitas .....	24/35
15	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	24/35
16	Hasil Uji Autokorelasi .....	24/35
17	Hasil Uji Koefisien Korelasi Parsial Antara Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Loyalitas Karyawan .....	25/35
18	Hasil Uji Koefisien Korelasi Parsial Antara Retensi Karyawan Terhadap Loyalitas Karyawan .....	25/35
19	Hasil Uji Koefisien Korelasi Berganda .....	25/35
20	Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi .....	26/35
21	Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	26/35
22	Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	26/35
23	Tabel r .....	27/35
24	Tabel t .....	28/35
25	Tabel F .....	29/35
26	Tabel Durbin Watson .....	30/35

27	Form Pengajuan Judul Proposal Skripsi .....	31/35
28	Form Pengajuan Persetujuan Judul Proposal Skripsi .....	32/35
29	Surat Observasi .....	33/35
30	Catatan Konsultasi Skripsi Dosen Pembimbing I .....	34/35
31	Catatan Konsultasi Skripsi Dosen Pembimbing II .....	35/35



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam dunia bisnis, sumber daya manusia merupakan aset penting untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan. Aset penting tersebut apabila dioptimalkan semaksimal mungkin akan berdampak positif bagi kelangsungan hidup perusahaan. Disisi lain apabila sumber daya manusia tidak diberikan perhatian khusus maka lambat laun perusahaan akan hancur dengan sendirinya. Untuk itu sangat penting bagi perusahaan khususnya seorang HRD untuk menjaga serta mengelola sumber daya manusia yang dimilikinya.

Bekerja merupakan salah satu jalan seseorang meraih aktualisasi diri serta memenuhi kebutuhan hidupnya. Dalam hal bekerja, salah satu aspek penting yang diperlukan oleh karyawan adalah loyalitas kerja (Martiwati *et al.*, 2012:44). Pada dasarnya tujuan dari rasa loyalitas yang ditunjukkan karyawan terhadap perusahaan tempat ia bekerja, merupakan suatu peningkatan kualitas baik dari segi kinerja, kepribadian maupun hubungan sosial. Loyalitas dianggap sebagai salah satu kunci kesuksesan perusahaan melalui divisi sumber daya manusia.

Loyalitas anggota terhadap organisasi dinyatakan sebagai kesediaan seseorang untuk melenggangkan hubungannya dengan organisasi, kalau perlu mengorbankan kepentingan pribadinya tanpa mengharapkan apapun (Jaya *dalam* Sari, 2016:18).

PT ANTAM (Persero) Tbk merupakan perusahaan yang berorientasi pada bidang eksplorasi penambangan, pengolahan serta pemasaran bahan-bahan mineral hasil bumi. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 5 Juli 1968 yang saat itu merupakan Badan Usaha Milik Negara melalui merger dari beberapa perusahaan, yaitu Badan Pimpinan Umum Perusahaan-Perusahaan Tambang Umum Negara, Perusahaan Negara Tambang Bauksit Indonesia, Perusahaan Negara Tambang Emas Tjikotok, Perusahaan Negara Logam Mulia, PT Nickel Indonesia, Proyek Intan dan Proyek-proyek Bapetamb yang kemudian terbentuk menjadi perusahaan bernama Perusahaan Negara (PN) Aneka Tambang. Produk-produk unggulan yang diproduksi PT ANTAM (Persero) Tbk yaitu bijih nikel, feronikel, emas, perak, pengolahan dan pemurnian logam mulia, bauksit, batubara. Arie Prabowo Ariotedjo menjabat sebagai Direktur Utama PT ANTAM (Persero) Tbk saat ini.

PT ANTAM (Persero) Tbk berencana untuk mempertahankan pertumbuhan melalui proyek ekspansi terpercaya, aliansi strategis, peningkatan kualitas cadangan, serta peningkatan nilai melalui pengembangan bisnis hilir. ANTAM juga akan mempertahankan kekuatan finansial perusahaan. Melalui perolehan kas sebanyak-banyaknya, perusahaan memastikan akan memiliki dana yang cukup untuk memenuhi kewajiban, mendanai pertumbuhan, dan membayar dividen.

Dilihat dari sisi strategi perusahaan PT ANTAM (Persero) Tbk, tentunya manajemen perusahaan ini telah memiliki kemampuan perencanaan dan pengelolaan yang baik. Namun apabila dilihat dari manajemen sumber daya manusianya (karyawan), perusahaan ini masih memiliki beberapa kekurangan.

Salah satu kekurangan yang dimiliki ialah rendahnya rasa loyalitas karyawan terhadap perusahaan.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan peneliti dalam menentukan permasalahan yang terjadi di PT ANTAM (Persero) Tbk, dapat ditarik kesimpulan bahwa 10 dari 17 karyawan menyatakan bahwa mereka memiliki masalah dengan loyalitas dikarenakan beberapa hal, yni: kecemburuan antar karyawan akibat dari perlakuan tidak adil dalam hal gaji dan pekerjaan, sering adanya mutasi karyawan, tekanan dari atasan, kurangnya dukungan perusahaan, rasa kecewa terhadap perusahaan, stres kerja, adanya tawaran yang lebih baik dari luar perusahaan, serta ketidakcocokan dengan atasan.

Untuk dapat menciptakan loyalitas pada setiap karyawan, perusahaan harus mampu membuat karyawan menjadi merasa lebih puas terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja karyawan dapat menimbulkan semangat kerja yang positif, motivasi untuk memberikan kontribusi terhadap perusahaan yang lebih baik lagi, dan mendorong karyawan untuk mempertahankan karirnya pada perusahaan tersebut, sehingga timbul loyalitas dalam diri karyawan (Alyani dan Djastuti, 2017:1). Mathis dan Jackson *dalam* Alyani dan Djastuti (2017:1) mengutarakan bahwa kepuasan kerja karyawan sebagai sebuah keadaan emosional yang cenderung positif yang dirasakan oleh seseorang dalam suatu pekerjaan yang ia kerjakan. Ketidakpuasan kerja muncul saat harapan-harapan seseorang tidak terpenuhi.

Pada kasus ini, karyawan PT ANTAM (Persero) Tbk memiliki tingkat kepuasan kerja karyawan yang rendah. Dari hasil wawancara didapatkan 11 dari



17 karyawan memiliki masalah terhadap kepuasan kerja karyawan mereka. Hal itu disebabkan karena beban kerja akibat banyaknya pekerjaan dengan waktu penyelesaian yang singkat, stres kerja, rasa jenuh terhadap pekerjaan yang monoton, belum mampu dalam memahami dan menguasai pekerjaan, dan ketidakseimbangan dalam membagi waktu pekerjaan dengan kehidupan pribadi.

Selain itu kurangnya pengetahuan mengenai retensi karyawan menjadi salah satu penyebab rendahnya loyalitas karyawan. Retensi karyawan ini bertujuan untuk membantu mencapai visi, misi serta target kerja perusahaan. Retensi karyawan juga merupakan upaya perusahaan untuk mempertahankan karyawannya agar tetap berada di dalam organisasi (Mathis dan John dalam Lisdayanti, 2017:32)

Menurut hasil wawancara yang dilakukan peneliti terkait retensi karyawan di PT ANTAM (Persero) Tbk, diindikasikan bahwa tingkat retensi karyawan di perusahaan tersebut memiliki sedikit permasalahan. Hasil wawancara tersebut menunjukkan 2 dari 17 karyawan menyatakan bahwa jenjang karir yang sulit dan tidak adanya reward atau pengakuan bagi karyawan yang bekerja dengan resiko tinggi menjadi penyebab permasalahan retensi karyawan di PT ANTAM (Persero) Tbk.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu baik pada jurnal nasional maupun internasional, terdapat beberapa perbedaan hasil penelitian (*research gap*). Menurut Putri (2014), kepuasan kerja memiliki pengaruh positif yang kuat terhadap loyalitas karyawan sebesar 77,1% sedangkan menurut Irawan (2016) kepuasan kerja berpengaruh positif tetapi lemah terhadap loyalitas karyawan yaitu

sebesar 26,2%. Penelitian Janjuan dan Gulzair (2014) menyatakan retensi karyawan berpengaruh positif yang kuat terhadap loyalitas sebesar 79% sedangkan penelitian Haider dan Rasli (2015) menyatakan retensi karyawan berpengaruh positif yang sedang terhadap loyalitas karyawan sebesar 45,3%.

Peneliti belum menemukan jurnal internasional yang memuat 3 variabel sekaligus terkait variabel-variabel yang akan diteliti yakni kepuasan kerja karyawan, retensi karyawan dan loyalitas karyawan, namun terdapat kemungkinan bahwa kepuasan kerja karyawan dan retensi karyawan secara simultan akan mempengaruhi loyalitas karyawan. Oleh karena itu, peneliti ingin menguji pengaruh kepuasan kerja karyawan dan retensi karyawan terhadap loyalitas karyawan dengan membuat sebuah penelitian berjudul **“Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan dan Retensi Karyawan terhadap Loyalitas Karyawan pada PT ANTAM (Persero) Tbk”**. Melalui penelitian ini diharapkan dapat memecahkan sebagian permasalahan dalam memperbaiki dan meningkatkan tingkat loyalitas karyawan khususnya pada PT ANTAM (Persero) Tbk.

## **1.2 Permasalahan**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan kerja karyawan di PT ANTAM (Persero) Tbk?
2. Bagaimanakah tingkat retensi karyawan di PT ANTAM (Persero) Tbk?
3. Bagaimanakah tingkat loyalitas karyawan di PT ANTAM (Persero) Tbk?
4. Apakah terdapat pengaruh antara kepuasan kerja karyawan terhadap loyalitas karyawan pada PT ANTAM (Persero) Tbk?

5. Apakah terdapat pengaruh antara retensi karyawan terhadap loyalitas karyawan pada PT ANTAM (Persero) Tbk?
6. Apakah terdapat pengaruh antara kepuasan kerja karyawan dan retensi karyawan terhadap loyalitas karyawan pada PT ANTAM (Persero) Tbk?

### **1.2.2 Batasan Masalah**

Penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan dan Retensi Karyawan Terhadap Loyalitas Karyawan Pada PT ANTAM (Persero) Tbk” ini hanya membahas permasalahan tentang kepuasan kerja karyawan, retensi karyawan serta loyalitas karyawan pada PT ANTAM (Persero) Tbk.

### **1.2.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disusun beberapa rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan kerja karyawan, retensi karyawan dan loyalitas karyawan pada PT ANTAM (Persero) Tbk?
2. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap loyalitas karyawan PT ANTAM (Persero) Tbk?
3. Bagaimanakah pengaruh retensi karyawan terhadap loyalitas karyawan PT ANTAM (Persero) Tbk?
4. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja karyawan dan retensi karyawan terhadap loyalitas karyawan pada PT ANTAM (Persero) Tbk?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi, menggambarkan dan mengetahui mengenai :

1. Kepuasan kerja karyawan, retensi karyawan dan loyalitas karyawan
2. Pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap loyalitas karyawan.
3. Pengaruh retensi karyawan terhadap loyalitas karyawan.
4. Pengaruh kepuasan kerja karyawan dan retensi karyawan terhadap loyalitas karyawan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat seperti :

1. Bagi Akademik

Memberikan sumbangsih berupa ilmu pengetahuan yang berdaya guna secara teoritis, metodologis dan empiris bagi kepentingan kerja.

2. Bagi Mahasiswa

Menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya mengenai kepuasan kerja karyawan, retensi karyawan dan loyalitas karyawan

3. Bagi Perusahaan

Menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan PT ANTAM (Persero) Tbk dalam melakukan fungsi-fungsi manajemen terkait loyalitas karyawan pada PT ANTAM (Persero) Tbk.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditeresna, K. A. R., dan Mujiati, N. W. (2018). Pengaruh Kompensasi, Kepuasan Kerja Dan Pengembangan Karir Terhadap Retensi Karyawan Di Kutabex Hotel. *"E-Jurnal Management Universitas Udayana"*.
- Albahussain, S. A. (2014). The Impact of Human Resources Management Activities on Employees Loyalty in Private Organizations in Saudi Arabia. *"Journal of Economics, Business and Management"*, 2(1), 31-37. ISSN 2146-4138.
- Alyani, N., & Djastuti, I. (2017). Pengaruh Pelatihan dan Lingkungan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasional 4 Semarang). *"Diponegoro Journal of Management"*, 6(2). ISSN 2337-3792.
- Basalamah, A. (2012). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Staf Reception pada Hotel X di Madiun Jawa Timur. *"Binus Business Review"*, 3(1), 493-501.
- Biason, R. S. (2014). The Impact of Job Satisfaction to Employee Retention. *"Saint Louis University Journal"*. Diunduh 23 Oktober, 2018. <https://www.researchgate.net/publication/315653880>.
- Cooper, D. R., dan Schindler, P. S. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Frempong, L. N., Agbenyo, W. (2018). The Impact of Job Satisfaction on Employees' Loyalty and Commitment: A Comparative Study Among Some Selected Sectors in Ghana. *"European Journal of Business and Management"*. 10(12). ISSN 2222-2839.
- Gharib, M. N., Kahwaji, A. T., & Elrasheed, M. O. (2017). Factors Affecting Staff Retention Strategies Used In Private Syrian Companies During The Crisis. *International Review of Management and Marketing*. *"International Review of Management and Marketing"*, 7(2), 202-206. ISSN 2146-4405.
- Ghazali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Handayani, H. (2013). *Model Hubungan Komitmen Karyawan ke Organisasinya terhadap Loyalitas dan Kualitas Kerja Karyawan*. Doctoral dissertation, Tesis. Fakultas Teknik. Universitas Indonesia.
- Janjua, B. H., Gulzar, Amir. (2014). The Impact of Human Resource Practise on Employee Commitment and Employee Retention in Telcom Sector of Pakistan: Exploring The Mediating Role of Employee Loyalty. "*Journal of Business and Management*", 16(1), 76-81. ISSN 2278-4878.
- Jannah, A. M., & Widodo, A. (2018). Pengaruh Persepsi Bank Syariah di Indonesia terhadap Customer Switching Intention dengan Customer Satisfaction sebagai Mediator. "*Journal of Secretary and Business Administration*", 2(1), 41-50. ISSN 2580-8095.
- Junaidi. (2010). Tabel r (Koefisien Korelasi Sederhana)  $df = 1-200$ . Diunduh 4 April, 2019. [http://prima.lecturer.pens.ac.id/Pasca/tabel\\_r.pdf](http://prima.lecturer.pens.ac.id/Pasca/tabel_r.pdf)
- \_\_\_\_\_. (2010). Tabel Durbin-Watson (DW). Diunduh 4 April, 2019. <http://lkeb.umm.ac.id/files/file/tabel-dw.pdf>
- Kurniawan, Deny. (2008). Tabel Distribusi Dilengkapi Metode Untuk Membaca Tabel Distribusi. Forum Statistika. Diunduh 4 April, 2019. [http://lkeb.umm.ac.id/files/file/tabel\\_distribusi.pdf](http://lkeb.umm.ac.id/files/file/tabel_distribusi.pdf)
- Lisdayanti, L., Lie, D., Butarbutar, M., & Wijaya, A. (2015). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Retensi Karyawan pada PT Bumi Sari Prima Pematangsiantar. "*Journal Maker*", 1(1), 30-38.
- Lupiyoadi, R., dan Ikhsan, R. B. (2015). *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Marliani, S., dan Sakapurnama, E. (2014). Pengaruh Employeeer Attractiveness terhadap Retensi Karyawan Tetap pada Direktorat Sumber Daya Manusia PT Pertamina (Persero) di Kantor Pusat. Diunduh 11 November, 2018. <http://www.lontar.ui.ac.id/naskahringkas/2016-10/S56483-Suci%20Marliani>
- Martiw, R. T., Triyono & Mardalis, A. (2012). Faktor-Faktor Penentu yang Mempengaruhi Loyalitas Kerja Karyawan. "*Daya Saing Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*", 13(1), 44-52.
- Motlou, R. G., Singh, S., & Karodia, A. M. (2016). An Evaluation of The Impact Of Job Satisfaction On Employee Retention At Lonmin Rowland Shaft North West Province. "*Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*", 5(10), 15-49.

- Ngute, K. L. (2018). *Recruitment Practices, Job Satisfaction And Employee Retention In The Kenyan Manufacturing Sector*. University Of Nairobi. Diunduh Pada 23 Januari 2019.
- Ningrum, W. N., & Budiastuti, D. (2015). *Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Beban Kerja terhadap Retensi Karyawan pada PT Energi Powerindo Jaya*. Doctoral dissertation, BINUS.
- Oktafiani, H. (2016). *Pengaruh Kepuasan kerja dan Retensi Karyawan terhadap Loyalitas Karyawan (Studi pada Bengkel Motor dan Mobil Jaya Motor di Bandung)*. Doctoral dissertation, Tesis, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Maranatha.
- Ripaldi, A. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Organizational Citizenship Behavior terhadap Stres Kerja dan Retensi Karyawan di PT Multi Auto Intrawahana Pekanbaru. "*Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*", 4(1), 518-532.
- Romadani, P. (2016). *Pengaruh Kompensasi, Pengembangan Karir dan Retensi Karyawan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT GoJek Indonesia)*. Skripsi. Universitas Mercu Buana. Diunduh Pada 23 Januari 2019.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sari, H. M. K. (2016). Pengaruh Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan Otoriter Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Karyawan Institusi X di Kediri. "*JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen dan Perbankan)*", 2 (1), 15-30. ISSN 2528-4649.
- Saydam, R. (2016). *Peran Kepercayaan Organisasi Dengan Loyalitas Karyawan Di BCA Malang Raya*. Doctoral dissertation, Tesis, Fakultas Psikologi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Shiddiq, M. (2015). *Pengaruh Tingkat Budaya Organisasi dan Tingkat Kepuasan Kerja terhadap Tingkat Loyalitas Karyawan*. Doctoral dissertation, Tesis, Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia.
- Sinambela, L. P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Siregar, S. (2017). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Soegandhi, V. M. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan PT Surya Timur Sakti Jatim. *"Agora"*, 1(1), 808-819.
- Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suparyadi, H. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Menciptakan Keunggulan Bersaing Berbasis Kompetensi SDM*. Yogyakarta: ANDI.
- Tannady, H. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Expert.
- Tim Penulis. (2014). *Pedoman Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UHAMKA.
- Wibawa, R. P., Tiarawati, D. A. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Karyawan Pada PT Sederhana Abadan Mitra Kab. Madiun. *"Equilibrium"*, 3(2), 123-133.
- Wibowo, J., & Eddy, M. S.(2013). Pengaruh Leader Member Exchange (LMX), Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan Departemen Penjualan CV. Pratama Jaya di Madiun. *"Agora"*, 1(3). ISSN 1218-1226.
- Wirawan, Dr. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia: Teori, Psikologi, Hukum Ketenagakerjaan, Aplikasi dan Penelitian, Aplikasi dalam Organisasi Bisnis, Pemerintahan dan Pendidikan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.