

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN LOYALITAS
TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(STUDI KASUS PADA KARYAWAN PT JASA MARGA)**

TESIS

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen*



Oleh :

Muhammad Fadil
1803328

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG
2020**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN LOYALITAS TERHADAP
KINERJA KARYAWAN
(STUDI KASUS PADA KARYAWAN PT JASA MARGA)**

Oleh
Muhammad Fadil

Sebuah tesis yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen pada Program Studi Manajemen
Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia

© Muhammad Fadil 2020
Universitas Pendidikan Indonesia
Agustus 2020

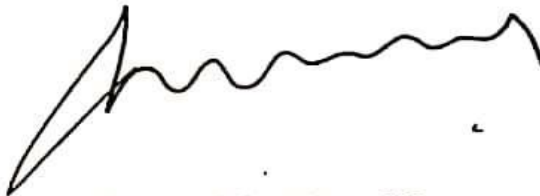
Hak cipta dilindungi oleh Undang-Undang.
Tesis ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, photocopy, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN LOYALITAS TERHADAP
KINERJA KARYAWAN
(STUDI KASUS PADA KARYAWAN PT JASA MARGA)**

Tesis ini disetujui dan disahkan oleh:

Dosen Pembimbing I,



Prof. Dr. H. Eeng Ahman, MS.
NIP. 196110221986031002

Dosen Pembimbing II,



Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si.
NIP. 197201272006042001

Mengetahui:

Ketua Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Pendidikan Indonesia



Prof. Dr. Ili Ratih Hurriyati, M.P.
NIP. 196802251993012001

1

Dipindai dengan CamScanner

 Scanned with CamScanner

ABSTRAK

Muhammad Fadil (1803328), “**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN LOYALITAS TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PADA KARYAWAN PT JASA MARGA)**”. Dibawah bimbingan Prof. Dr. H. Eeng Ahman, MS. dan Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd.,M.Si.

PT Jasa Marga mengalami permasalahan kinerja karyawan dengan karyawan yang telah berkompentensi namun belum bekerja secara optimal. Perusahaan juga mengalami permasalahan loyalitas karyawan, dengan sejumlah karyawan produktif yang memanfaatkan program pengunduran diri. Kepuasan kerja merupakan faktor yang mempengaruhi loyalitas dan kinerja karyawan berdasarkan kajian teoritis. Penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja, loyalitas, dan kinerja karyawan. Penelitian ini juga bertujuan untuk menguji pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas terhadap kinerja karyawan secara parsial dan simultan, juga secara langsung maupun tidak langsung. Metode penelitian dilakukan dengan *survey eksplanatory* penyebaran kuesioner terhadap unit analisis 200 karyawan manajerial dan operasional cabang Padaleunyi. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis jalur korelasi, dan pengolahan data dilakukan dengan bantuan *software SPSS Amos Graphics 24*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tiga variabel berada pada tingkat sedang. Hasil penelitian ini juga menunjukkan kepuasan kerja dan loyalitas dapat mempengaruhi kinerja karyawan secara parsial dan simultan, juga secara langsung maupun tidak langsung.

Kata Kunci : Kepuasan kerja, loyalitas, kinerja karyawan

ABSTRACT

Muhammad Fadil (1803328), “***EFFECT OF EMPLOYEE SATISFACTION AND LOYALTY ON EMPLOYEE PERFORMANCE (CASE STUDY IN EMPLOYEES OF PT JASA MARGA)***” Under the guidance of Prof. Dr. H. Eeng Ahman, MS. and Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd.,M.Si.

PT Jasa Marga experiences employee performance problems with employees who are competent but have not worked optimally. The company is also experiencing employee loyalty problems, with a number of productive employees taking advantage of the resignation program. Job satisfaction is a factor that affects employee loyalty and performance based on theoretical studies. This study aims to determine the level of job satisfaction, loyalty and employee performance. This study also aims to examine the effect of job satisfaction and loyalty on employee performance partially and simultaneously, also directly or indirectly. The research method used was an explanatory survey of distributing questionnaires to the unit of analysis for 200 managerial and operational employees of the Padaleunyi branch. The analysis technique used is path correlation analysis, and data processing is carried out with the help of SPSS Amos Graphics 24 software. The results showed that the three variables were at a moderate level. The results of this study also show that job satisfaction and loyalty can partially and simultaneously affect employee performance, also directly or indirectly.

Keywords: *Job satisfaction, loyalty, employee performance*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang	1
1.2.Identifikasi Masalah	9
1.3.Rumusan Masalah	10
1.4.Tujuan Penelitian	10
1.5.Manfaat Penelitian	11

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1.Kajian Teoritis.....	12
2.1.1.Pengertian Kepuasan Kerja.....	12
2.1.2. Teori Kepuasan Kerja	13
2.1.3.Indikator Kepuasan Kerja	16
2.1.4.Faktor Kepuasan Kerja	18
2.1.5.Pengertian Loyalitas Karyawan	20
2.1.6.Indikator Loyalitas Karyawan.....	21
2.1.7.Faktor Loyalitas Karyawan.....	24
2.1.8.Pengertian Kinerja Karyawan	25
2.1.9.Faktor Kinerja Karyawan.....	26
2.1.10. Aspek Pengukuran Kinerja Karyawan	28

2.2. Penelitian Terdahulu	30
2.3. Kerangka Pemikiran.....	33
2.4. Hipotesis	38

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.Objek dan Subjek Penelitian	39
3.2.Metode Penelitian.....	39
3.3.Desain Penelitian.....	39
3.3.1. Jenis Penelitian.....	39
3.3.2. Populasi.....	40
3.3.3. Sampel.....	41
3.4.Operasional Variabel.....	41
3.5.Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.6.Instrumen Penelitian.....	44
3.7.Analisis Instrumen	45
3.7.1. Uji Validitas Instrumen.....	45
3.7.2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	48
3.8.Uji Asumsi Klasik	50
3.8.1. Uji Normalitas	50
3.8.2. Uji Multikolinearitas	50
3.9. Teknik Pengolahan Data	51
3.10. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	51
3.10.1. Teknik Analisis Data	52
3.10.2. Pengujian Hipotesis	54
3.10.2.1. Koefisien Determinasi (R^2).....	54
3.10.2.2. Uji t Statistik.....	54
3.10.2.3. Uji F Statistik.....	55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.Gambaran Umum Lokasi Penelitian	56
4.2.Gambaran Responden Penelitian	57
4.2.1. Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57

4.2.2. Gambaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	57
4.2.3. Gambaran Responden Berdasarkan Masa Kerja	59
4.3. Deskripsi Variabel Penelitian.....	59
4.4. Deskripsi Indikator.....	59
4.4.1. Variabel Kepuasan Kerja.....	60
4.4.1.1. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pekerjaan yang Menantang Secara Mental	61
4.4.1.2. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Senang Terhadap Adanya Pelatihan.....	62
4.4.1.3. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Senang Terhadap Adanya Promosi	63
4.4.1.4. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Senang Terhadap Dukungan Dari Atasan	63
4.4.1.5. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Senang Terhadap Kerjasama Tim	64
4.4.2. Variabel Loyalitas	65
4.4.2.1. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Keinginan Berpartisipasi Dalam Pekerjaan Tim	66
4.4.2.2. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kesiediaan Untuk Bekerja dan Bertanggung Jawab Lebih Banyak	66
a. Item Ukuran Tingkat Kesiediaan Melakukan Pekerjaan Tambahan	67
b. Item Ukuran Tingkat Kesiediaan Bertanggung Jawab Terhadap Pekerjaan Tambahan	67
4.4.2.3. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Keinginan Untuk Mengembangkan Kualitas Diri Menjadi Lebih Profesional	68
4.4.2.4. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Keinginan Untuk Menghindari Kerugian Bagi Organisasi	69
4.4.3. Variabel Kinerja Karyawan.....	70

4.4.3.1. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Bobot Pekerjaan Berdasarkan Target Yang Ditetapkan	71
4.4.3.2. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Proses Pekerjaan Berdasarkan Perencanaan Awal	71
4.4.3.3. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Jumlah Pekerjaan Berdasarkan Target Yang Ditetapkan	72
4.4.3.4. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kesesuaian Waktu Untuk Menyelesaikan Tupoksi (Tugas Pokok Dan Fungsi) Dengan Target Yang Ditentukan	73
4.4.3.5. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kesesuaian Waktu Untuk Melakukan Pekerjaan Tambahan, Setelah Menyelesaikan Tupoksi (Dalam Waktu Kerja Normal)	74
4.4.3.6. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Efisiensi Sumber Daya Yang Digunakan Untuk Menyelesaikan Pekerjaan.....	74
4.5.Uji Asumsi Klasik	75
4.5.1. Uji Normalitas	75
4.5.2. Uji Multikolinearitas	76
4.6.Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	77
4.6.1. Hasil Korelasi Antar Variabel	77
4.6.2. Hasil Koefisien Jalur	78
4.6.3. Analisis Struktur	78
4.6.4. Pengaruh Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat Secara Langsung dan Tidak Langsung.....	79
4.6.5. Koefisien Determinasi (R^2)	80
4.6.6. Variabel Residu (<i>error</i>)	80
4.6.7. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	80
4.6.8. Pengujian Hipotesis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Uji Statistik t).....	80
4.6.9. Pengaruh Loyalitas Terhadap Kinerja Karyawan	81

4.6.10. Pengujian Hipotesis Pengaruh Loyalitas	
Terhadap Kinerja Karyawan (Uji Statistik t)	82
4.6.11. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Secara Simultan	
Terhadap Kinerja Karyawan (Uji Statistik F)	83
4.7. Pembahasan Pengaruh Kepuasan Kerja (X1)	
Terhadap Kinerja Karyawan (Y).....	84
4.8. Pembahasan Pengaruh Loyalitas (X2)	
Terhadap Kinerja Karyawan (Y).....	86
4.9. Pembahasan Pengaruh Kepuasan Kerja (X1) dan Loyalitas (X2)	
Terhadap Kinerja Karyawan (Y).....	88

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	90
5.2. Saran.....	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Mangkunegara. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Rosda
- A.A. Anwar Mangkunegara. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Rosda
- Abbas, Q., dan Yaqoob, S. 2009. Effect of Leadership Development on Employee Performance in Pakistan. *Pakistan Economic and Social Review*, 269-292
- Abdul Wahid A. Fadlallah. 2015. Impact of Job Satisfaction on Employees Performance an Application on Faculty of Science and Humanity Studies University of Salman Bin Abdul-Aziz-Al Aflaj. *International Journal of Innovation and Research in Educational Sciences*, Volume 2, Issue 1
- Abdullah BMM, Uli J and Tari JJ. 2009. The Relationship Of Performance With Soft Factors And Quality Improvement. *Total Quality Management and Business Excellence*, 20 (7), 735-748
- Afshin Jahanbazi Goujani, Arash Shahin, Ali Nasr Isfahani, Ali Safari. 2019. Analyzing The Influence Of Job Satisfaction On Hostage Employee Loyalty in Isfahan Province Gas Company. *Benchmarking: An International Journal*
- Agus Purwanto, Erwan dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Untuk Administrasi Publik, dan Masalah-masalah Sosial*. Jogjakarta: Gaya Media
- Ahmad, S., dan Shahzad, K. 2011. HRM and Employee Performance: A Case Of University Teachers of Azad Jammu and Kashmir (AJK) in Pakistan. *African Journal of Business Management*, 5 (13), 5249
- Alamdar Hussain Khan, Muhammad Musarrat Nawaz, Muhammad Aleem and Wasim Hamed. 2012. Impact of Job Satisfaction On Employee Performance: An Empirical Study Of Autonomous Medical Institutions of Pakistan. *African Journal of Business Management*, Volume 6 (7), 2697-2705
- AL-edenat M., Alhawamdeh, N. 2018. The Mediating Effect Of Employee's Loyalty In The Relationship Between Empowerment And Employees' Performance: A Case From Jordanian SMEs. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 8 (4), 90-100

- Alexander Preko and John Adjete. 2013. A Study on the Concept of Employee Loyalty and Engagement on the Performance of Sales Executives of Commercial Banks in Ghana. *International Journal of Business Research and Management (IJBRM)*, Volume 4, Issue 2
- Anitha J. 2014. Determinants of Employee Engagement And Their Impact On Employee Performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, Volume 63, Issue 3, 308-323
- Aparna J Varma, Kotresh Patil, Ravishankar S Ulle, Santosh Kumar A.N, Renuka Murthy T.P. 2018. An Empirical Study on Job Satisfaction and Employee Loyalty: A Study At Unilog Content Solutions Pvt Ltd, Mysuru. *Journal of Emerging Technologies and Innovative Research*, Volume 5, Issue 8
- Arikunto, Suharsimi. 2000. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- As'ad, Moh. 2004. *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Liberty
- Athar Waqas, Umair Bashir, Muhammad Fahad Sattar, Hafiz Muhammad Abdullah, Imtiaz Hussain, Waqas Anjum, Muhammad Aftab, and Ali RizwanArshad. 2014. Factors Influencing Job Satisfaction and Its Impact on Job Loyalty. *International Journal of Learning & Development*, Volume 4, No 2
- Bejo, Siswanto. 2005. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara
- Bettencourt Lance A., Kevin P Gwinner and Mathew L Meuter. 2001. A Comparison Of Attitude, Personality And Knowledge Predictors Of Service Oriented Organizational Citizenship Behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 86 (1), 29-41
- Chang C., Chiu C. and Chen A. C. 2010. The effect of TQM Practices On Employee Satisfaction And Loyalty In Government. *Total Quality Management & Business Excellence*, 21 (12), 1299-1314
- Currall SC, Towler AJ, Judge, TA, Kohn. 2005. Pay Satisfaction And Organizational Outcomes. *Personnel Psychol*, 58, 613-640
- Dantes, Nyoman. 2012. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: ANDI

- Darmadi, Hamid. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Bandung: Alfabeta
- Dessler, G. 2000. *Human Resource Management. 8th edition*. New Jersey: Prentice-Hall Inc
- Drever, James. 1988. *Kamus Psikologi, Alih Bahasa Nancy Simanjuntak*. Jakarta: PT. Bina Aksara
- Edwin B. Flippo. 2003. *Manajemen Personalia. Dialihbahasakan oleh Moh. Masud*. Jakarta: Rajawali Press
- Esmaeilpour Majid and Ranjbar Mohammad. 2018. Investigating The Impact Of Commitment, Satisfaction, And Loyalty Of Employees On Providing High-Quality Service To Customer. *Studies in Business and Economics*. No 13 (1)
- Fitri Afriani. 2017. Pengaruh Keterlibatan Kerja dan Loyalitas Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan (Pada Karyawan Bank UOB Cabang Pekanbaru). *JOM FISIP Universitas Riau*, Volume 4, No 1
- Fletcher C, Williams R. 1996. Performance Management, Job Satisfaction and Organizational Commitment. *British Journal of Management*, 7 (2), 169-179
- Fosam, E.B., Grimsley, M.F.J., and Wisner, S.J. 1998. Exploring Models For Employee Satisfaction; With Particular Reference To A Police Force. *Total Quality Management*, Volume 9, No 2 and 3, 235-47
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Harris, Lloyd C dan Emmanuel Ogbonna. 2001. Strategic Human Resource Management, Market Orientation, and Organizational Performance. *Journal of Bussiness Research*
- Hasibuan, Malayu S.P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Jakarta: PT. Bumi Aksa
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan-Edisi Revisi*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Heskett, J. L., Sasser, W. E., & Schlesinger, L. 1997. *The Service Profit Chain: How Leading Companies Link Profit and Growth to Loyalty, Satisfaction, and Value*. New York: Free Press

- Iskandar. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Jakarta: GP Press
- J. Greenberg and R. A. Baron. 1997. *Behavior in Organizations, 6th ed.* Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall
- John, H Bernardin, Joyce E. A. Russel. 1993. *Human Resource Management an Experiential Approach*. Singapore. Mc Graw-Hill Inc
- Jöreskog, K.G dan Dag Sörbom. 1996. *Lisrel 8: User's Reterence Guide*. Chicago: Scientific Software International. Inc.
- Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E., & Patton, G. K. 2001. The Job Satisfaction–Job Performance Relationship: A Qualitative And Quantitative Review. *Psychological Bulletin*, 127 (3), 376-407
- Jun M, Cai S, Shin H. 2006. TQM Practice in Maquiladora: Antecedents Of Employee Satisfaction And Loyalty. *Journal of Operation Management*, 24, 791-812
- Jusuf, Husain. 2010. *Tingkatkan Loyalitas Guna Peningkatan Prestasi Kerja dan Karir*
- Karyoto. 2016. *Dasar-dasar Manajemen: Teori, Definisi, dan Konsep*. Yogyakarta: Andi
- Kelidbari, H. R., Dizgah, M. R., & Yusefi, A. 2011. The Relationship Between Organization Commitment And Job Performance Of Employees Of Guilan Province Social Security Organization. Interdisciplinary. *Journal of Contemporary Research in Business*, 3 (6), 555
- Kim WG, Leong JK, Lee Y. 2005. Effect of Service Orientation On Job Satisfaction, Organizational Commitment And Intention Of Leaving In A Casual Dining Chain Restaurant. *Hospitality Management*, 24, 171-193
- Kotler, Philip dan Keller, K.L. 2011. *Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid 1 dan 2*. Jakarta: Erlangga
- Kreitner, R. and Kinicki, A. 2001. *Organizational Behavior, Richard D. Irwin, Boston, MA*. Loyalty Research Center, 317, 465
- Kusnendi. 2008. *Model-model Persamaan Struktural Satu dan Multigrup Sampel dengan Lisrel*. Bandung: Alfabeta
- Marpaung, Rio. 2012. *Pengaruh Kecerdasan Emosional Pemimpin Terhadap Kinerja dan Loyalitas Karyawan*. Fakultas Ekonomi, Universitas Riau
- Martoyo, Susilo. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jogjakarta: PT BPF

- Mathis, R.L. & J.H. Jackson. 2006. *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat
- McCusker, D., dan Wolfman, I. 1998. Loyalty in the Eyes Of Employers And Employees Work-Force. *Business and Management Research Journal*, 77 (11), 12-14
- McGuinness, B.M. 1998. The Change In Employee Loyalty. *Nursing Management Journal*, 29 (2), 45-46
- Merve Koçoğlu Sazkaya. 2018, The Mediating Role of Employee Loyalty Between Employee Empowerment and Employee Innovative Behavior: A Study from Teknopark Istanbul. *Journal of the Faculty of Economics and Administrative Sciences*, Volume 8, 1, 55-82
- Meyer M. 1999. Managing Human Resources Development. An Outcomes-Based Approach. *Durban Butterworth Publishers (Pvt) Ltd*
- Meyer, J.P., & Allen, N.J. 1991. A Three-Component Conceptualization Of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89
- Michael Armstrong. 2006. *A Handbook of Human Resource Management Practice Edition*. London: Kogan Page
- Moehariono. 2010. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Surabaya: Ghalia Indonesia
- Mohammed Inuwa. 2016. Job Satisfaction and Employee Performance: An Empirical Approach. *The Millennium University Journal*, Volume 1, No 1
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. 2013. *Employee Organization Linkages: The Psychology Of Commitment, Absenteeism, And Turnover*. New York: Academic Press
- Mowday, Steers, R., dan Porter, L.W. 1983. *Motivation and Work Behavior*. New York: Academic Press
- Moynihan, L.M., Boswell, W.R. and Boudreau, J.W. 2000. The Influence Of Job Satisfaction And Organizational Commitment On Executive Withdrawal And Performance. *CAHRS Working Paper*, No 1-16
- Muhammad Irfani Hendri. 2018. The Mediation Effect Of Job Satisfaction And Organizational Commitment On The Organizational Learning Effect Of The Employee Performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*

- Nasir, M. 2019. *Prospek Karyawan PT Jasa Marga Dalam Tuntutan Industri 4.0*. Bandung: Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Jati
- Nawawi, Hadari. 2006. *Evaluasi dan Manajemen Kinerja Di Lingkungan Perusahaan Dan Industri*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Niehoff, B. P., Moorman, R. H., Blakely, G., & Fuller, J. 2001. The Influence Of Empowerment And Job Enrichment On Employee Loyalty In A Downsizing Environment. *Group & Organization Management*, 26 (1), 93-113
- Oluwafemi, O. J. 2010. *Contextual Dispositional Factors, Turnover Intention And Perceived Job Alternative As Predictors Of Organizational Citizenship Behaviour Of Employees of Nigeria's Oil Industry*. Ibadan: University of Ibadan.
- O'Reilly, C. A., & Chatman, J. 1986. Organizational Commitment And Psychological Attachment: The Effects Of Compliance, Identification, And Internalization On Prosocial Behavior. *Journal Of Applied Psychology*, 71 (3), 492-499
- Poerwopoespito. 2000. *Mengatasi Krisis Manusia Di Perusahaan*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Prayanto, Agus. 2008. *Pengaruh Kepemimpinan dan Kecerdasan Emosi Terhadap Loyalitas Karyawan: Pada Koperasi "SAE" Pujon Malang*. Malang: Universitas Islam Negeri Malang
- Priansa, D. J. 2016. *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta
- Publikasi Media Online PT Jasa Marga (Persero) Tbk. [file:///D:/:\(Tesis\)/Jasa%20Marga%20dan%20Konsep%20Awal/JASA%20MARGA/PT%20Jasa%20Marga.html](file:///D:/:(Tesis)/Jasa%20Marga%20dan%20Konsep%20Awal/JASA%20MARGA/PT%20Jasa%20Marga.html). Dikutip pada Desember 2019
- R. Kreitner and A. Kinicki. 2007. *Organizational Behavior, 6th ed*. New York: McGraw Hill
- Rai Imtiaz Hussain. 2011. The Linkage Of Employee Satisfaction And Loyalty In Hotel Industries Of Pakistan. *Asian Economic and Financial Review*, 2 (8)
- Rekapitulasi Data Human Resource Departement PT Jasa Marga Cabang Padaleunyi Hingga Januari 2020. HR Departement Gerbang Pasteur
- Rhian Silvestro. 2002. Dispelling the Modern Myth Employee Satisfaction And Loyalty Drive Service Profitability. *International Journal of Operations & Production Management*, Volume 22, No 1, 2002, 30-49

- Riduwan & Kuncoro. 2011. *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (analisis jalur)*. Bandung: Alfabeta
- Rita Ivana Ariyani, Qurrotul Aini, dan Heru Kurnianto Tjahtjono. 2016. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Loyalitas Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Di Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta. *Jurnal Medicoeticoilegal dan Manajemen Rumah Sakit*, Volume 5, No 2
- Robbins, Stephen. 2006. Perilaku Organisasi, Prentice Hall, edisi kesepuluh Sabardini: Peningkatan Kinerja Melalui Perilaku Kerja Berdasarkan Kecerdasan Emosional. *Telaah Bisnis*, Volume 7, No 1
- Romli, Asep Syamsul M. 2006. *Jurnalistik Praktis untuk Pemula*. Bandung: Rosda
- Sarantuya Jigjiddorj, Altanchimeg Zanabazar, Tsetsegmaa Tsogbadrakh, and Enkhbayar Choiijil. 2019. The Mediating Effect of Employee Loyalty on the Relationship Between Job Satisfaction and Organizational Performance. *Advances in Economics, Business and Management Research*, Volume 78
- Sedarmayanti. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Refika Aditama: Bandung
- Silverstro, R. 2002. Dispelling The Modern Myth: Employee Satisfaction And Loyalty Drive Service Profitability. *International Journal of Operations & Production Management*, Volume 22 (1), 30-49
- Simamora, Henry. 2006. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2006. *Metode Penelitian Survei (Editor)*. Jakarta: LP3ES
- Smith, D. 1996. Increasing Employee Productivity, Job Satisfaction, and Organizational Commitment. *Hospital Health Services Administration*, No 41, 160-174
- Solomon, C.M. 1992. The Loyalty Factor. *Personnel Journal*, 52-62
- Stephen I. Dugguh and Ayaga, Dennis. 2014. Job Satisfaction Theories: Traceability To Employee Performance In Organizations. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, Volume 16, Issue 5, Ver. I, 11-18
- Sudimin, T. 2003. Whistleblowing: Dilema Loyalitas dan Tanggung Jawab Publik. *Jurnal Manajemen dan Usahawan*, Volume 12, No 11, 3-8
- Sugiyono. 2000. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta

- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, Wiratna. 2015. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Surujlal, J., Hollander, W. J., & Singh, C. 2003. Human Resources Management Of Professional Sports Coaches in South Africa: An Exploratory Study. *African Journal for Physical Activity and Health Sciences*, Volume 9 (3), 50-58
- Teori dua faktor. https://id.wikipedia.org/wiki/Frederick_Herzberg. Dikutip pada 1 Februari 2020
- Uthyasuriyan, A., Talwar, P., Oon, Y.B. and Rusli Ahmad. 2017. The Relationship Between Employee Satisfaction and Loyalty: A Cross-Sectional Study in Oil and Natural Gas Industry. *Journal of Cognitive Sciences and Human Development*, Volume 2 (2), 16-25
- Veithzal, Rivai. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Walker, R.M., and G.A. Boyne. 2005. *Public Management Reform and Organizational Performance: An Empirical Assessment of the UK Labor Government's Public Service Improvement Strategy*. Cardiff: Center for Local and Regional Government Research Cardiff University
- Wexley and Yukl, G.A. 1997. *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalia*. Jakarta: Rineka Cipta
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Parsada
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Wu, M. Y., and Lee, Y. R. 2011. The Effects Of Internal Marketing, Job Satisfaction And Service Attitude On Job Performance Among High-Tech firm. *African Journal of Business Management*, Volume 5 (32), 12551-12562
- Yee, R. W., Yeung, A. C., and Cheng, T. E. 2010. An Empirical Study Of Employee Loyalty, Service Quality And Firm Performance In The Service Industry. *International Journal of Production Economics*, 124 (1), 109-120

Yuniarsih, Tjutju. 2017. *Kinerja Unggul Sumber Daya Manusia*. Bandung: Rizqi Press

Zainuddin Zakaria, Mutiih Mohamad, Md Noh Abd Majid, Nurul Ulfa Abdul Aziz, and Kartini Mat Rashid, 2019. The Mediating Effect of Job Satisfaction on Employee Loyalty: A Case Study of a Developer Company in Malaysia. *International Conference on Islamic Economics, Business, and Philanthropy (ICIEBP) Theme: Sustainability and Socio Economic Growth. KnE Social Sciences*, 1018–1029