

No. Daftar FPIPS : 648/H.40.2.3.6/PL/2007 Manajemen

**PENGARUH EFEKTIVITAS PENILAIAN PRESTASI KERJA
TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN DINAS LUAR
(AGEN) PT ASURANSI JIWASRAYA (Persero) BANDUNG BARAT
BRANCH OFFICE**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Ujian Sidang
Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
Universitas Pendidikan Indonesia**



Oleh :

SENV I NURSANTI

(033404)

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2008**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH EFEKTIVITAS PENILAIAN PRESTASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN DINAS LUAR (AGEN) PT ASURANSI JIWASRAYA (Persero) BANDUNG BARAT BRANCH OFFICE

Skripsi disetujui oleh:

Pembimbing I



Dr. Disman, M.Si
NIP. 131 422 687

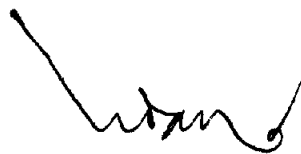
Pembimbing II



Rofi Rofaida, SP., M.Si
NIP. 132 315 742

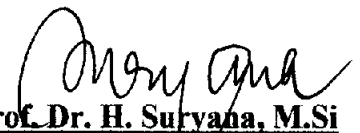
Mengetahui:

**Ketua Jurusan
Pendidikan Ekonomi**



Dr. H. Edi Suryadi, M.Si
NIP. 131 626 694

**Ketua Program Studi
Manajemen**



Prof. Dr. H. Suryana, M.Si
NIP. 131 570 041

Mahasiswa



Senvi Nursanti
NIM. 033404

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul **“Pengaruh Efektivitas Penilaian Prestasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan Dinas Luar (Agen) PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Barat *Branch Office*”** Ini adalah sepenuhnya karya saya sendiri. Tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini. Dengan kata lain semua isi yang ada dalam skripsi ini menjadi tanggung jawab penulis sepenuhnya.

Bandung, Desember 2007

Senvi Nursanti



ABSTRAK

Senvi Nursanti, “Pengaruh Efektivitas Penilaian Prestasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan Dinas Luar (Agen) PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Barat *Branch Office*” di bawah bimbingan Dr. Disman, M.Si dan Rofi Rofaida, SP., M.Si.

Berdasarkan hasil wawancara dan survey awal penulis di PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Barat *Branch Office*, terdapat kecenderungan penurunan pencapaian target pada karyawan dinas luar (agen). Pada kenyataannya kepuasan kerja agen mengalami penurunan. Salah satu faktor yang menyebabkan penurunan kepuasan kerja ini karena kurangnya penghargaan atas hasil kerja yang telah dicapai oleh seorang agen. Media yang dapat dilakukan untuk meraih penghargaan adalah dengan melaksanakan penilaian prestasi kerja yang efektif.

Objek penelitian yang menjadi variabel bebas yaitu efektivitas penilaian prestasi kerja. Variabel terikat yaitu kepuasan kerja. Sasaran penelitian ini adalah karyawan dinas luar (agen) PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Barat *Branch Office*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif *explanatory* dengan teknik penentuan sampel proporsional random sampling sebanyak 65 orang responden. Analisis data yang digunakan yaitu koefisien korelasi *Pearson*.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa gambaran efektivitas penilaian prestasi kerja pada karyawan dinas luar (agen) PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Barat *Branch Office* berada pada kategori baik. Gambaran kepuasan kerja pada karyawan dinas luar (agen) PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Barat *Branch Office* berada pada kategori tinggi. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa hubungan efektivitas penilaian prestasi kerja dengan kepuasan kerja yakni sebesar 0,607 yang menunjukkan tingkat korelasi kuat. Selain itu hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Penilaian Prestasi Kerja berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja sebesar 36,8% dan sisanya sebesar 63,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Sistem Penilaian prestasi kerja perlu dikaji ulang dengan meningkatkan efektivitas penilaian prestasi kerja melalui peningkatan sensitivitas alat ukur penilaian prestasi kerja agar dapat membedakan antara karyawan yang berprestasi dengan yang tidak berprestasi, untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Upaya peningkatan kepuasan kerja dapat pula dilakukan melalui program pemberian insentif, kompensasi maupun motivasi.

Kata-kata kunci : Efektivitas Penilaian Prestasi Kerja, Kepuasan Kerja.

ABSTRACT

Senvi Nursanti, " Appraisal Effectiveness Influence of Labour Capacity To Job Satisfaction At Employee On Duty External (Agent) PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Barat Branch Office" under supervision of Dr. Disman, MSi and Rofi Rofaida, SP., MSi.

Pursuant from interview result and early survey of writer in PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Barat Branch Office, there is downdraft trend of attainment of target at employee on duty external (agent). Practically job satisfaction of agent experiences downdraft. One of factor causing downdraft of this job satisfaction because lack of appreciation to job activity result which has been reached by an agent. Medium which can be done to reach for appreciation is by executing appraisal of effective labour capacity.

Research object becoming independent variable that is labour capacity appraisal effectiveness. Dependent variables that is job satisfaction. This research target is employee on duty external (agent) PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Barat Branch Office. Research method applied is descriptive method of explanatory with determination technique of proportional sample of random sampling 65 respondent. Data analysis applied that is Pearson coefficient of correlation.

Pursuant to research result known that appraisal effectiveness of labour capacity at employee on duty external (agent) PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Barat Branch Office stays at good category. Image of job satisfaction at employee on duty external (agent) PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Barat Branch Office stays at high category. Based on result of research it is known that the relation of appraisal effectiveness of labour capacity with job satisfaction namely 0,607 showing level of strong correlation. Besides result of research indicates that Labour Capacity Appraisal Effectiveness influential positive to Job Satisfaction equal to 36,8% and the rest equal to 63,2% influenced by other factor of which is not is checked. Appraisal System of labour capacity need to be re-studied by increasing appraisal effectiveness of labour capacity through improvement of measuring instrument sensitivity of appraisal of labour capacity to can differentiate between employees who is having achievement with achievement doesn't, to increase job satisfaction of employee. Improvement effort of job satisfaction earns also is done through incentives vesting program, compensation and also motivation.

Key words : Labour Capacity Appraisal Effectiveness, Job Satisfaction.



KATA PENGANTAR

Assalamualikum. Wr. Wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan petunjuk, pengetahuan dan karunia-Nya yang tak terhingga kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Efektivitas Penilaian Prestasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan Dinas Luar (Agen) PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Barat Branch Office”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan tugas akhir akademik serta guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Pendidikan Indonesia.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa isi dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna, dikarenakan kemampuan yang penulis miliki adalah terbatas. Walaupun demikian penulis telah berusaha dengan segala upaya dan kemampuan yang penulis miliki untuk dapat menyusun skripsi yang baik dan berguna. Dengan demikian penulis sangat terbuka terhadap saran dan kritikan yang bertujuan memberikan perbaikan dan penyempurnaan yang bermanfaat bagi karya ilmiah selanjutnya.

Selanjutnya dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis menyadari tidak semata-mata buah karya penulis akan tetapi terwujud atas bantuan, dukungan dan

arahan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Sunaryo Kartadinata, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Bapak Prof. Dr. H. Suwarma Al Moechtar, SH, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia.
3. Bapak Dr. H. Edi Suryadi, M.Si., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi.
4. Bapak Prof. Dr. H. Suryana, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen.
5. Bapak Dr. Disman, M.Si., selaku dosen pembimbing utama yang telah banyak memberikan acuan dasar, metodologis penulisan yang sistematis serta arahan dan saran dari permulaan hingga akhir penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Rofi Rofaida, SP.,M.Si., selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan banyak masukan serta memperdalam kerangka pikir dari permulaan hingga akhir penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh dosen Program Studi manajemen dan Jurusan Pendidikan Ekonomi, yang telah banyak memberikan ilmu dan pengalamannya yang sangat berharga.
8. Bapak Yadhi Rachadian N, SE., selaku Instruktur Junior Agen yang telah bersedia meluangkan waktu dan mamberikan bantuan serta kemudahan bagi penulis selama melakukan penelitian di PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Barat *Branch office*.

9. Perusahaan Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Barat *Branch Office* khususnya para agen dan seluruh staf karyawan umumnya, atas bantuannya dalam pemberian akses data dan informasi selama penelitian berlangsung.
10. Mamah dan Papah tercinta serta adik-adik tersayang terima kasih untuk do'a, kasih sayang, dan dorongan moril serta materil yang selalu tercurah selama ini.
11. Moch. Esa Prima dengan kasih sayangnya selama ini menjadi motivasi terbesar penulis untuk menyelesaikan studi secepatnya, terima kasih untuk doa, bantuan serta perhatian yang begitu besar.
12. Sahabat-sahabat di MGT '03 (Maya, Ana, Risna, Pipit) terima kasih atas perhatian, bantuan dan semangatnya selama ini. Kalian kan menjadi bagian dari kisah hidup penulis.
13. Teman-teman seperjuangan (Anty & Feby) terima kasih atas bantuannya.
14. Rekan-rekan seangkatan di Manajemen'03 yang begitu kompak, senang bisa menjadi bagian dari kalian.
15. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat terutama bagi penulis dan untuk semua pihak yang memerlukan. Terima Kasih

Wassalam.

Bandung, Desember 2007

Penulis



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Hasil Penelitian	12
1.3.1 Tujuan Penelitian	12
1.3.2 Kegunaan Hasil Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	15
2.1 Kajian Pustaka	15
2.1.1 Konsep Penilaian Prestasi Kerja	15
2.1.1.1 Pengertian Penilaian Prestasi Kerja	15
2.1.1.2 Efektivitas Penilaian Prestasi Kerja	18
2.1.1.3 Tujuan dan Kegunaan Penilaian Prestasi Kerja	26
2.1.1.4 Ruang Lingkup Penilaian Prestasi Kerja	27
2.1.1.5 Metode Penilaian Prestasi Kerja	29

2.1.1.6	Kendala-kendala Penilaian Prestasi Karyawan	36
2.1.2	Konsep Kepuasan Kerja	37
2.1.2.1	Pengertian Kepuasan Kerja	37
2.1.2.2	Pentingnya Kepuasan Kerja	38
2.1.2.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	39
2.1.2.4	Teori-teori Kepuasan Kerja	42
2.1.3	Pengaruh Efektivitas Penilaian Prestasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	46
2.2	Kerangka Pemikiran	49
2.3	Hipotesis	53
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN		55
3.1	Objek Penelitian	55
3.2	Metode dan Desain Penelitian	55
3.3	Operasionalisasi Variabel	56
3.4	Sumber Data, Alat Pengumpulan Data dan Teknik Penarikan Sampel ...	59
3.4.1	Sumber Data dan Alat Pengumpulan Data	59
3.4.2	Teknik Penarikan Sampel	59
3.5	Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis	64
3.5.1	Rancangan Analisis Data	64
3.5.1.1	Uji Validitas	67
3.5.1.2	Uji Reliabilitas	68
3.5.2	Uji Hipotesis	69

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	72
4.1 Deskripsi Umum Objek Penelitian	72
4.1.1 Tinjauan Umum Perusahaan	72
4.1.2 Strategi Operasional Perusahaan	74
4.1.3 Visi, Misi dan <i>Core Values</i> Perusahaan	75
4.1.4 Struktur Organisasi	78
4.1.5 Standar Aktivitas Agen	80
4.1.6 Gambaran Pelaksanaan Penilaian Prestasi Kerja pada Karyawan Dinas Luar (Agen) PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Barat <i>Branch Office</i>	84
4.2 Karakteristik Responden	87
4.3 Deskripsi Umum Variabel Penelitian	91
4.3.1 Variabel Efektivitas Penilaian Prestasi Kerja (X)	91
4.3.2 Variabel Kepuasan Kerja (Y)	106
4.4 Analisis Data dan Pembahasan	121
4.4.1 Uji Validitas Data	121
4.4.2 Uji Realibilitas Data	123
4.4.3 Pengujian Koefisien Korelasi <i>Pearson</i>	124
4.4.4 Uji Hipotesis	126
4.4.4.1 Uji F Statistik (Uji Hipotesis Simultan)	129
4.4.4.2 Uji t Statistik (Uji Hipotesis Parsial)	129
4.5 Pembahasan	131

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	139
5.1 Kesimpulan	139
5.2 Saran	141
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Operasionalisasi Variabel	58
3.2 Rekapitulasi Karyawan Dinas Luar (Agen) PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Barat <i>Branch Office</i>	60
3.3 Penyebaran Proporsi Sampel Pada Karyawan Dinas Luar (Agen) PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Barat <i>Branch Office</i>	64
3.4 Pedoman Nilai Angket	65
3.5 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	69
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Pada Karyawan Dinas Luar (Agen) PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Barat <i>Branch Office</i> .	87
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Formal Pada Karyawan Dinas Luar (Agen) PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Barat <i>Branch Office</i>	88
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Level Agen Pada Karyawan Dinas Luar (Agen) PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Barat <i>Branch Office</i>	89
4.4 Tanggapan Responden Terhadap Penilaian Prestasi Kerja Dengan Visi dan Misi Perusahaan	92
4.5 Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Penilaian Prestasi Kerja Dengan <i>Job Description</i>	93
4.6 Tanggapan Responden Terhadap Alat Ukur Penilaian Prestasi Kerja	94
4.7 Tanggapan Responden Terhadap Alat Ukur Penilaian Prestasi Kerja	94
4.8 Tanggapan Responden Terhadap Alat Ukur Penilaian Prestasi Kerja	95
4.9 Tanggapan Responden Terhadap Tolak Ukur Penilaian Prestasi Kerja ...	96
4.10 Tanggapan Responden Terhadap Alat Ukur Penilaian Prestasi Kerja Reliabel dan Valid	97

4.11	Tanggapan Responden Terhadap Alat Ukur Penilaian Prestasi Kerja Reliabel dan Valid	98
4.12	Tanggapan Responden Terhadap Alat Ukur Penilaian Prestasi Kerja Reliabel dan Valid	98
4.13	Tanggapan Responden Terhadap Alat Ukur Penilaian Prestasi Kerja Objektif	99
4.14	Tanggapan Responden Terhadap Kemampooterimaan Hasil Penilaian Prestasi Kerja	100
4.15	Tanggapan Responden Terhadap Evaluasi Kerja yang Sebenarnya	100
4.16	Tanggapan Responden Terhadap Sensitivitas Sistem Penilaian Prestasi Kerja	101
4.17	Tanggapan Responden Terhadap Komunikasi Terbuka	102
4.18	Tanggapan Responden Terhadap Akses Karyawan Dengan Hasil Penilaian	103
4.19	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Efektivitas Penilaian Prestasi Kerja (X)	104
4.20	Tanggapan Responden Terhadap Pekerjaan Yang Menantang	107
4.21	Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Pekerjaan Dengan Ilmu Pendidikan	108
4.22	Tanggapan Responden Terhadap Pekerjaan Yang Menggunakan <i>Skill</i> ...	108
4.23	Tanggapan Responden Terhadap Bimbingan Atasan	109
4.24	Tanggapan Responden Terhadap Penghargaan Dari Atasan	110
4.25	Tanggapan Responden Terhadap Nasihat Atasan	110
4.26	Tanggapan Responden Terhadap Dorongan Dari Teman Sekerja	111
4.27	Tanggapan Responden Terhadap Penghargaan Dari Teman Sekerja	112
4.28	Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Kerjasama	112
4.29	Tanggapan Responden Terhadap Jalur Karir	113

4.30	Tanggapan Responden Terhadap Peluang Pengembangan Karir	114
4.31	Tanggapan Responden Terhadap Promosi yang Adil	114
4.32	Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Gaji Dengan Beban Pekerjaan	115
4.33	Tanggapan Responden Terhadap Gaji yang Kompetitif	116
4.34	Tanggapan Responden Terhadap Adanya Tunjangan Lain	116
4.35	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Kerja (Y)	118
4.36	Uji Validitas Untuk Pertanyaan Ke-1	121
4.37	Uji Validitas Variabel Efektivitas Penilaian Prestasi Kerja	122
4.38	Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja	123
4.39	Koefisien Korelasi	124
4.40	Nilai Signifikansi Uji t	129
4.41	Ringkasan Hasil Analisis dan Pengujian Hipotesis	131

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Rekapitulasi Absensi Periode Januari – Maret 2007 Karyawan Dinas Luar (Agen) PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Barat <i>Branch Office</i>	6
1.2 Persentase Evaluasi Prestasi Kerja Karyawan Dinas Luar (Agen) PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Barat <i>Branch Office</i> Periode Januari – Maret 2006 sampai dengan Periode Januari – Maret 2007	9
2.1 Elemen-elemen Pokok Sistem Penilaian	17
2.2 Tahap Utama Penilaian Prestasi Kerja Metode MBO	35
2.3 Paradigma Penelitian Pengaruh Efektivitas Penilaian Prestasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	53
4.1 Struktur Organisasi PT Asuransi Jiwasraya (Persero)	78
4.2 Struktur Organisasi PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Barat <i>Branch Office</i>	79



DAFTAR PUSTAKA

- Al Rasyid, Harun. (1993). *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*. Program Studi Kajian Utama Sosiologi Antropologi, Program Pasca Sarjana UNPAD. Bandung.
- Antoni, SE., ME. (2007). Produktivitas Tenaga Kerja Dari Perspektif Sosial. (online). Tersedia: <http://www.bung-hatta.info/content.php?article.202>. (16 Mei 2007).
- Artikel. (2006). Profesionalisme Agen Asuransi di Indonesia. (online). Tersedia: <http://www.solusihukum.com/artikel.php?id=54>. (16 Mei 2007).
- Artikel. (2007). Potensi Pasarnya Masih Besar. (online). Tersedia: <http://www.majalahtrust.com/ekonomi/keuangan/1191.php>. (16 Mei 2007)
- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta : Rineka Cipta.
- As'ad, Moh. (2002). *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Liberty.
- Cascio, W. F. (2003). *Managing Human Resources: Productivity, Quality of Working Life, Profit Sixth Edition*. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Data Litbang Investor. (2006). Memacu Langkah "Si Anak Tiri" Admin – 21 Juli 2006 – Penguasa Pasar. (online). Tersedia: http://www.klaimasuransi.com/fullnews.php?id_berita=66. (16 Mei 2007).
- Davis, Keith dan John W. Newstrom. (1993). *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Handoko, T. Hani. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hariandja, Marihot Tua Efendi. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Hasibuan, Malayu S.P. (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Dasar dan Kunci Keberhasilan*. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.
- _____. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: CV. Haji Masagung.

<http://www.jiwasraya.co.id>

- Komaruddin. (2000). *Metode Penulisan Skripsi dan Tesis*. Bandung: Bumi Aksara.
- _____. (1994). *Ensiklopedia Manajemen*. Bandung: Alumi.
- Malthis, Robert L. dan John H. Jackson. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rivai, Veithzal. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Robbins, Stephen P. (2003). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Robbins, Stephen P. (2007). Kepuasan Kerja. (online). Tersedia: http://id.wikipedia.org/wiki/Kepuasan_Kerja. (16 Mei 2007).
- Sastrohadiwiryo, Bedjo Siswanto. (2001). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Saydam, Gouzali. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Suatu Pendekatan Mikro*. Jakarta: Djambatan.
- Schemerhorn. (2007). Kepuasan Kerja. (online). Tersedia: http://id.wikipedia.org/wiki/Kepuasan_Kerja. (16 Mei 2007).
- Siagian, Sondang P. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siegel, Sidney. (1997). *Statistik Non Parametrik untuk Ilmu-ilmu Sosial Terjemahan*. Jakarta.
- Simamora, Henry. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Ketiga*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sirait, T. Justine. (2006). *Memahami Aspek-Aspek Pengelolaan SDM Dalam Organisasi*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Steer, Richard M. (1985). *Pengembangan Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Strauss & Sayless. (1986). *Manajemen Personalia Segi Manusia dalam Organisasi Buku Kedua*. Jakarta: Lembaga Pendidikan dan Pembinaan Manajemen.

Sudjana. (2001). *Metode Statistika Edisi Ke V*. Bandung: Tarsito.

Sugiyono. (2004). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Surakhmad, Winarno. (1998). *Pengantar Penelitian Ilmiah*. Bandung: Tarsito.

Susanti, Wahyu. (2002). Hubungan Antara Kelelahan Kerja Dengan Kepuasan Kerja Pada Karyawan Di PT.PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Malang. (online). Tersedia: <http://digilib.itb.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=read&id=jiptumm-gdl-s1-2002-wahyu-5725-hubungan&q=Kerja>. (16 Mei 2007).

Suwatno. (1996). *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia, Teori dan Aplikasi*. Bandung. FPIPS IKIP.

Ukas, Maman. (1999). *Manajemen*. Bandung: Ossa Promo.

