

Pengukuran Kepuasan Kerja Karyawan Dengan Menggunakan Metode *Job Satisfaction Scale* (JSC)

Tommy Saputra¹, M. Ansyar Bora², Larisang³

^{1,2,3}Universitas Ibnu Sina; Jl. Tengku Umar-Lubuk Baja, 0778-425391

^{1,2,3}Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Ibnu Sina

E-mail: ¹tommy@uis.ac.id, ²ansyar@uis.ac.id, ³larisang@uis.ac.id

Abstrak

Kepuasan kerja merupakan factor penting yang dapat meningkatkan kinerja karyawan dan dapat menurunkan tingkat *turnover* pada sebuah organisasi. Penelitian ini ditujukan untuk menggambarkan tingkat kepuasan kerja karyawan di PT. XYZ melalui metode *Job Satisfaction Scale*. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah 74 orang karyawan PT. XYZ cabang Batam. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kondisi *Motivator Factor* pada aspek Achievement 57% karyawan PT. XYZ memiliki tingkat kepuasan kerja pada kategori *motivators factor* terdapat ketidakpuasan pekerja yaitu pada aspek *recognition* 54% dan aspek *Promotion* 54% sedangkan pada kategori *hygiene factors* ketidakpuasan pekerja yaitu pada aspek *working conditions* 37%. Oleh karena itu pihak perusahaan sebaiknya memperhatikan beberapa aspek yang masih dalam kategori agar dapat mengurangi *turnover* karyawan kedepannya. Sementara itu kepuasan kerja pada aspek *work itself*, *achievement*, *responsibility*, *opportunity for advancement*, *supervision*, *pay (salary)*, *company policies*, *administration and procedures*, *status*, *security*, dan *interpersonal relationship* berada pada kategori cukup puas sampai sangat puas.

Kata kunci— Pengukuran, Kepuasan Kerja, *Job Satisfaction Scale*

Abstract

Job satisfaction is an important factor that can improve employee performance and can reduce turnover rates in an organization. This study aimed to describe the level of employee job satisfaction at PT. XYZ through the Job Satisfaction Scale method. The respondents used in this study were 74 employees of PT. Batam XYZ branch. The results of this study indicate that the condition of the Motivator Factor on the Achievement aspects of 57% of PT. XYZ has a level of job satisfaction in the motivator factor category, there are worker dissatisfaction, namely the recognition aspect of 54% and the 54% promotion aspect, while in the hygiene factors category the worker dissatisfaction is in the working conditions aspect 37%. Therefore the company should pay attention to several aspects that are still in the category in order to reduce employee turnover in the future. Meanwhile job satisfaction on aspects of work itself, achievement, responsibility, opportunity for advancement, supervision, pay (salary), company policies, administration and procedures, status, security, and interpersonal relationships are in the category of quite satisfied to very satisfied.

Keywords— Measurement, Job Satisfaction, *Job Satisfaction Scale*

PENDAHULUAN

Perkembangan perusahaan sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusianya. Mengingat pentingnya sumber daya manusia diantara faktor-faktor produksi lainnya dalam memajukan dan menentukan keberhasilan perusahaan, maka perusahaan harus

berupaya memenuhi kebutuhan dan memperhatikan kepuasan kerja karyawannya. Tercapainya tingkat kepuasan karyawan akan memberikan umpan balik bagi motivasi karyawan untuk meningkatkan prestasi berdasarkan kemampuan dan keterampilannya. Dalam hal ini karyawan yang puas akan membentuk perilaku positif terhadap pekerjaan mereka sehingga mereka dapat lebih produktif dan pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja perusahaan. **Kepuasan Kerja** adalah Kondisi psikis yang menyenangkan yang dirasakan oleh pekerja di dalam suatu lingkungan pekerjaan atas peranannya dalam organisasi dan kebutuhannya terpenuhi dengan baik. Menurut Robins, kepuasan kerja atau *job satisfaction* diidentikkan dengan hal-hal yang bersifat individual. Karena itu, tingkat kepuasan setiap orang berbeda-beda dan hal ini terjadi apa bila beberapa faktor terpenuhi yaitu kebutuhan individu serta kaitannya dengan derajat kesukaan dan ketidaksukaan pekerja (Robins, 1999). Sedangkan menurut Hani Handoko (2000: 193-194) kepuasan kerja (*Job Satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan para karyawan memandang pekerjaan mereka. Waktu/lama penyelesaian merupakan pencerminan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini dapat dilihat dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungannya.

Pada dasarnya salah satu aspek psikologis yang mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya adalah mereka akan merasa puas dengan adanya kesesuaian antara kemampuan, keterampilan dan harapannya dengan pekerjaan yang dilakukan. Kepuasan sebenarnya merupakan keadaan yang sifatnya subyektif yang merupakan hasil kesimpulan yang didasarkan pada suatu perbandingan mengenai apa yang diterima pegawai dari pekerjaannya dibandingkan dengan yang diharapkan, diinginkan, dan dipikirkannya sebagai hal yang pantas atau berhak atasnya. Menurut Bora, M.A, dkk, (2019) kepuasan merupakan cerminan sikap yang dirasakan jika pekerja mendapatkan penghargaan sesuai dengan usaha yang dilakukan. Selanjutnya menurut Susilo Martoyo (1992 : 115) karyawan secara subyektif menentukan bagaimana pekerjaan itu memuaskan. Herzberg menjelaskan bahwa kepuasan kerja terdiri dari dua kondisi yang berbeda yaitu *motivators factors* dan *hygiene factors* (Dugguh & Dennis, 2014). Dugguh & Dennis (2014) menjelaskan bahwa *motivators factors* adalah kepuasan kerja yang berasal dari dorongan dalam diri individu untuk mencapai tujuan pribadi dan tujuan organisasi sedangkan *hygiene factors* adalah kepuasan kerja yang berasal dari kondisi fisik dan psikologis di tempat kerja

PT. XYZ adalah Perusahaan di bidang jasa Kargo Ekspedisi serta menyediakan kargo proyek, impor-ekspor dokumen berlisensi, dan bongkar muat barang. Semenjak PT. XYZ berdiri hingga mengembangkan perusahaannya telah berusaha memberikan kepuasan kerja kepada karyawannya. Hal ini dimaksudkan agar karyawan dapat bekerja dengan baik dan tidak memikirkan untuk mencari pekerjaan lain. Menurut N Alamsyah, dkk (2018) kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover* karyawan, selain itu lingkungan kerja juga dapat mempengaruhi *turnover* karyawan di perusahaan. Berdasarkan data yang diperoleh dari perusahaan PT. XYZ sejak tahun 2017-2019 terjadi *turnover* karyawan sekitar 40%. Oleh sebab itu, penting bagi perusahaan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat menyebabkan karyawan merasakan puas dan tidak puas dalam bekerja. Sehingga karyawan dapat meningkatkan kinerja dalam melakukan pekerjaan. Faktor-faktor tersebut bisa saja berupa imbalan kerja yang berbentuk upah/gaji yang harus diberikan kepada pegawai sesuai dengan kinerja/kedudukan dan bukan pada senioritas, membangun iklim kerja yang kondusif bagi para karyawan, pimpinan yang senantiasa memberikan support kepada bawahannya

terkait dengan pekerjaan yang dikerjakannya, dan lain-lain. Perusahaan perlu untuk mengetahui faktor-faktor tersebut agar nantinya bisa diketahui pula langkah-langkah apa yang bisa dilakukan oleh perusahaan untuk bisa meningkatkan rasa kepuasan kerja karyawan tersebut.

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian dilakukan selama 3 bulan, pada tanggal 07 Oktober sampai dengan 07 Januari 2020 dengan menyebarkan kuesioner. Penelitian ini bertempat di PT. XYZ yang berlokasi di Sakura Permai Blok B No.02 Kel. Kampung Seraya – Batu Ampar, Batam Island-Indonesia.

B. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara dan observasi untuk menggali informasi terkait dengan kepuasan kerja karyawan, mengedarkan kuesioner penelitian untuk mendapatkan tanggapan pekerja terhadap kepuasan kerja yang dirasakan di perusahaan, serta melakukan studi pustaka untuk mencari literature pendukung penelitian yang dilakukan.

C. Metode Pengolahan Data

Adapun metode pengolahan data yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Validitas, uji validitas digunakan untuk mengetahui kebenaran data yang diperoleh sehingga dapat mendukung kebenaran hasil penelitian yang dilakukan. Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka data dikategorikan valid. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 24.
- 2) Reliabilitas, Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kehandalan data yang diperoleh. Menurut Sumadi Suryabrata (2004: 28) reliabilitas menunjukkan sejauhmana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya. Reliabilitas yang tinggi ditunjukan dengan nilai r_{xx} mendekati angka 1. Kesepakatan secara umum reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika ≥ 0.700 . Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 24.
- 3) Metode *Job Satisfaction Scale* JSC

Adapun metode *Job Satisfaction Scale* (JSC) merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan, untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan dilakukan dengan mengedarkan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan berdasarkan aspek-aspek yang dianggap berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, kuesioner di ukur menggunakan *rating scales*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner *job satisfaction scale* yang disebar ke seluruh karyawan PT. XYZ cabang Batam yang berjumlah 74 orang. Pertanyaan-pertanyaan kuesioner terkait dengan aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yaitu *motivators factors* dan *hygiene factors* (Heerzberg). Setelah karyawan mengisi kuesioner yang telah dibagikan selanjutnya dilakukan pengujian sebagai berikut:

1) Uji Validitas

Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan menggunakan SPSS versi 24 seluruh r hitung item pertanyaan lebih besar dari r tabel sehingga data dikategorikan valid. Adapun rekapitulasi uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Uji Validitas

Pernyataan	R.hitung	R.tabel	Keterangan
P1	.784	0.232	Valid
P2	.574	0.232	Valid
P3	.693	0.232	Valid
P4	.722	0.232	Valid
P5	.757	0.232	Valid
P6	.519	0.232	Valid
P7	.761	0.232	Valid
P8	.416	0.232	Valid
P9	.4530	0.232	Valid
P10	.579	0.232	Valid
P11	.659	0.232	Valid
P12	.417	0.232	Valid

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu ukuran kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan pertanyaan yang merupakan suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Reliabilitas suatu variabel dikatakan baik jika nilai *Cronbach Alpha* $\geq 0,7$. Berdasarkan uji reliabilitas yang dilakukan di peroleh nilai *Cronbach Alpha* 0.902 lebih besar dari 0.7 sehingga data dikategorikan reliabel. Adapun hasil uji reliabilitas data dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized items	N of Items
.755	.902	12

B. Pengolahan Data dan Pembahasan

Pada penelitian ini identifikasi kecenderungan tinggi rendahnya tingkat kepuasan kerja terdiri dari dua kondisi yang berbeda yaitu *motivators factors* dan *hygiene factors* (Heerzberg). *Motivation factors* terdiri dari beberapa aspek dalam pekerjaan yang mendorong karyawan untuk menunjukkan kepuasan kerja yaitu: *Work itself, Achievement, Recognition, Responsibility, Opportunity for advancement or promotion*. Aspek-aspek dalam *hygiene factors* terdiri dari *Supervision, Pay (salary), Working conditions, Company policies, administration and procedures, Status, Security, Interpersonal relationship*. Berikut ini hasil penelitian yang telah dilakukan:

1) Motivation Factor

a) Aspek *Work Itself*

Berdasarkan hasil pengolahan data aspek *work itself* menunjukkan bahwa 42% memiliki tingkat kepuasan kerja sangat puas, 38% memiliki tingkat kepuasan kerja puas, 14% memiliki tingkat kepuasan kerja cukup puas. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3. Kepuasan Kerja Aspek *Work It Self*

No	Kategori	Frek	%
1	Sangat Tidak Puas	1	1%
2	Tidak Puas	2	5%
3	Cukup Puas	10	14%
4	Puas	28	38%
5	Sangat Puas	31	42%
Total		74	100%

b) Aspek *Achievement*

Berdasarkan hasil pengolahan data aspek *achievement* menunjukkan bahwa 55% memiliki tingkat kepuasan kerja sangat puas, 40% memiliki tingkat kepuasan kerja puas, 3% memiliki tingkat kepuasan kerja cukup puas. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3. Kepuasan kerja Aspek *Achievement*

No	Kategori	Frek	%
1	Sangat Tidak Puas	1	1%
2	Tidak Puas	1	1%
3	Cukup Puas	2	3%
4	Puas	29	40%
5	Sangat Puas	41	55%
Total		74	100%

c) Aspek *Recognition*

Berdasarkan hasil pengolahan data aspek *recognition* menunjukkan bahwa 28% memiliki tingkat kepuasan kerja cukup puas, 39% memiliki tingkat kepuasan kerja tidak puas, 15% memiliki tingkat kepuasan kerja sangat tidak puas. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. Kepuasan Kerja Aspek *Recognition*

No	Kategori	Frek	%
1	Sangat Tidak Puas	11	15%
2	Tidak Puas	29	39%
3	Cukup Puas	21	28%
4	Puas	5	7%
5	Sangat Puas	8	11%
Total		74	100%

d) Aspek *Responsibility*

Berdasarkan hasil pengolahan data aspek *responsibility* menunjukkan bahwa 40% memiliki tingkat kepuasan kerja sangat puas, 47% memiliki tingkat kepuasan kerja puas, 5% memiliki tingkat kepuasan kerja cukup puas. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5. Kepuasan Kerja Aspek *Responsibility*

No	Kategori	Frek	%
1	Sangat Tidak Puas	2	3%
2	Tidak Puas	4	5%
3	Cukup Puas	4	5%
4	Puas	35	47%
5	Sangat Puas	29	40%
Total		74	100 %

e) Aspek *Promotion*

Berdasarkan hasil pengolahan data aspek *promotion* menunjukkan bahwa 42% memiliki tingkat kepuasan kerja tidak puas, 38% memiliki tingkat kepuasan kerja cukup puas, 12% memiliki tingkat kepuasan kerja sangat tidak puas. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 6. Kepuasan Kerja Aspek *Promotion*

No	Kategori	Frek	%
1	Sangat Tidak Puas	9	12%
2	Tidak Puas	31	42%
3	Cukup Puas	28	38%
4	Puas	4	5%
5	Sangat Puas	2	3%
Total		74	100%

2) *Hygiene Factor*

a) Aspek *Supervision*

Berdasarkan hasil pengolahan data aspek *supervision* menunjukkan bahwa 38% memiliki tingkat kepuasan kerja kategori puas, 36% memiliki tingkat kepuasan kerja kategori sangat puas, 12% memiliki tingkat kepuasan kerja kategori cukup puas. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 7. Kepuasan Kerja Aspek *Supervision*

No	Kategori	Frek	%
1	Sangat Tidak Puas	5	7%
2	Tidak Puas	5	7%
3	Cukup Puas	9	12%
4	Puas	28	38%
5	Sangat Puas	27	36%
Total		74	100

b) Aspek *Pay*

Berdasarkan hasil pengolahan data aspek *pay* menunjukkan bahwa 43% memiliki tingkat kepuasan kerja kategori sangat puas, 31% memiliki tingkat kepuasan kerja kategori puas, 14% memiliki tingkat kepuasan kerja kategori cukup puas. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 8. Kepuasan Kerja Aspek *Pay*

No	Kategori	Frek	%
1	Sangat Tidak Puas	6	8%
2	Tidak Puas	3	4%
3	Cukup Puas	10	14%
4	Puas	23	31%
5	Sangat Puas	32	43%
Total		74	100

c) Aspek *Working Conditions*

Berdasarkan hasil pengolahan data aspek *working conditions* menunjukkan bahwa 54% memiliki tingkat kepuasan kerja kategori cukup puas, 26% memiliki tingkat kepuasan kerja kategori tidak puas, 11% memiliki tingkat kepuasan kerja kategori sangat tidak puas. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 9. Kepuasan Kerja Aspek *Working Condition*

No	Kategori	Frek	%
1	Sangat Tidak Puas	8	11%
2	Tidak Puas	19	26%
3	Cukup Puas	40	54%
4	Puas	3	4%
5	Sangat Puas	4	5%
Total		74	100 %

d) Aspek *Company Policies*

Berdasarkan hasil pengolahan data aspek *company policies* menunjukkan bahwa 47% memiliki tingkat kepuasan kerja kategori puas, 27% memiliki tingkat kepuasan kerja kategori sangat puas, 20% memiliki tingkat kepuasan kerja kategori cukup puas. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 10. Kepuasan Kerja Aspek *Company Policies*

No	Kategori	Frek	%
1	Sangat Tidak Puas	2	3%
2	Tidak Puas	2	3%
3	Cukup Puas	15	20%
4	Puas	35	47%
5	Sangat Puas	20	27%
Total		74	100

e) Aspek Status

Berdasarkan hasil pengolahan data aspek status menunjukkan bahwa 43% memiliki tingkat kepuasan kerja kategori sangat puas, 31% memiliki tingkat kepuasan kerja kategori puas, 15% memiliki tingkat kepuasan kerja kategori cukup puas. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 11. Kepuasan Kerja Aspek Status

No	Kategori	Frek	%
1	Sangat Tidak Puas	3	4%
2	Tidak Puas	5	7%
3	Cukup Puas	11	15%
4	Puas	23	31%
5	Sangat Puas	32	43%
Total		74	100

f) Kategorisasi Skor Aspek *Security*

Berdasarkan hasil pengolahan data aspek *security* menunjukkan bahwa 54% memiliki tingkat kepuasan kerja kategori sangat puas, 30% memiliki tingkat kepuasan kerja kategori puas, 10% memiliki tingkat kepuasan kerja kategori cukup puas. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 12. Kepuasan Kerja Aspek *Security*

No	Kategori	Frek	%
1	Sangat Tidak Puas	1	1%
2	Tidak Puas	4	5%
3	Cukup Puas	7	10%
4	Puas	22	30%
5	Sangat Puas	40	54%
Total		74	100

g) Kategorisasi Skor Aspek *Interpersonal Relationship*

Berdasarkan hasil pengolahan data aspek *security* menunjukkan bahwa 51% memiliki tingkat kepuasan kerja kategori sangat puas, 31% memiliki tingkat kepuasan kerja kategori puas, 4% memiliki tingkat kepuasan kerja kategori cukup puas. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 13. Kepuasan Kerja Aspek *Interpesonal Relationship*

No	Kategori	Frek	%
1	SangatTidak Puas	4	5%
2	Tidak Puas	6	9%
3	Cukup Puas	3	4%
4	Puas	23	31%
5	Sangat Puas	38	51%
Total		74	100%

C. Analisa dan pembahasan

Berdasarkan hasil pengolahan data di kategori *motivators factor* terdapat ketidakpuasan pekerja yaitu pada aspek *recognition* dan aspek *Promotion* sedangkan pada kategori *hygiene factors* ketidakpuasan pekerja yaitu pada aspek *working conditions*. Oleh karena itu pihak perusahaan sebaiknya memperhatikan beberapa aspek yang masih dalam kategori agar dapat mengurangi *turnover* karyawan kedepannya. Sementara itu aspek lainnya berada dalam kategori baik hal ini berdasarkan tingkat kepuasan pekerja berada pada level kategori cukup puas sampai sangat puas.

SIMPULAN

Setelah dilakukan pengolahan data dan pembahasan dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Pada kategori *motivators factor* terdapat ketidakpuasan pekerja yaitu pada aspek *recognition* 54% dan aspek *Promotion* 54% sedangkan pada kategori *hygiene factors* ketidakpuasan pekerja yaitu pada aspek *working conditions* 37%. . Oleh karena itu pihak perusahaan sebaiknya memperhatikan beberapa aspek yang masih dalam kategori agar dapat mengurangi *turnover* karyawan kedepannya.
- 2) Kepuasan kerja pada aspek *work itself, achievement, responsibility, opportunity for advancement, supervision, pay (salary), company policies, administration and procedures, status, security, dan interpersonal relationship* berada pada kategori cukup puas sampai sangat puas.

SARAN

Berdasarkan penelitian kepuasan kerja yang telah dilakukan peneliti memberikan saran sebagai berikut:

- 1) Beberapa aspek yang masih dalam kategori kurang puas sebaiknya dilakukan perbaikan agar dapat mengurangi *turnover* karyawan.
- 2) Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya melakukan penelitian terkait seberapa besar pengaruh dari setiap aspek *motivators factor* dan *hygiene factors* terhadap kepuasan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

Arifin, J. (2017). *SPSS 24 untuk Penelitian dan Skripsi*. Elex Media Komputindo

Akmal, R. (2018). Perancangan dan Pengukuran Kinerja Rantai Pasok Dengan Metode Scor dan AHP di PT. BSI Indonesia. *Jurnal Industri Kreatif (JIK)*, 2(1), 1-13.

- Bora, M. A. (2017). Analisa Kepuasan Penggunaan E-Learning Cloud Sekolah Tinggi Teknik (STT) Ibnu Sina Batam. *Jurnal Industri Kreatif (JIK)*, 1(01), 55-62.
- Bora, M. A., & Alamsyah, N. (2019). Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pengiriman Spare Part Sepeda Motor Yamaha. *Jurnal Industri Kreatif (JIK)*, 3(02), 43-51.
- Bora, M. A., & Armeliya, R. (2018). Analisis kepuasan pelanggan terhadap Pelayanan jasa surat kilat khusus (skh) pada pt. Pos indonesia (persero) batam.
- Bora, M. A., & Setyabudhi, A. L. (2019). Feasibility Analysis For Local Industry Of Gonggong Crackers In Batam. *International Journal Of Scientific & Technology Research Volume 8, Issue 06*, 134-236.
- Febriadi, B., & Nasution, N. (2017). Sosialisasi Dan Pelatihan Aplikasi Google Form Sebagai Kuisisioner Online Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *INOVTEK Polbeng-Seri Informatika*, 2(1), 68-72.
- Soputan, Gabby E. M. (2014), "Manajemen Risiko Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)", *Jurnal, Manado :Resiko Kesehatan Kerja*, Universitas Sam Ratulangi.
- Haslindah, A., Fadhli, F., & Wahab, K. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pelanggan (Eksportir) Dengan Metode Servqual Pada Balai Pegawasan Dan Pengendalian Mutu Barang Disperindak Sul-Sel. *Iltek: Jurnal Teknologi*, 11(01), 1493-1497.
- Hani Handoko. 2002. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Ilahi, Dede Kurnia, (2017) "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Displin Kerja dan Komitmen Organisasional pada Karyawan PT. PLN (persero) Distribusi Jawa Timur Area Malang", *Jurnal Indonesia: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Indonesia*
- Larisang., Bora, M. A., & Armeliya, R. (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Surat Kilat Khusus (SKH) Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Batam.
- Larisang., Bora, M. A. (2014). Modul Praktek Statistik (SPSS) Versi 24. Program Studi Teknik Industri STT Ibnu Sina Batam.
- Mashareen, Supryanto, dan Ivanti (2016) "Survei Tingakt Kepuasan Kerja Karyawan PT. X Melalui Alat Ukur Job Satisfaction Scale" *Jurnal, Widyakala: Universitas Pembangunan Jaya*.
- Melani, Titis (2016) "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Yayasan Pharmsi Semarang", *Jurnal, Indonesia: Jurnal Kepuasan Kerja*,
- Alamsyah, N., & Yasra, R. (2018). Analisa Pengaruh Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Pada Karyawan di PT. Sanjaya Sejahtera. *Jurnal Industri Kreatif (JIK)*, 2(1), 51-56.
- Saputra, I. D. G. A., & Sudharma, I. N. (2013). Pengaruh Promosi Jabatan, Pelatihan dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *E-Jurnal Manajemen*, 6(2), 1030-1054.
- Susilo Martoyo, 1992. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: BPFE

- Setyabudhi, A. L., & Rizaldi, M. D. (2018). Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Pada Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan (BAAK) di STT Ibnu Sina Batam. *Jurnal teknik Ibnu Sina (JT-IBSI)*, 3(1).
- Setyabudhi, A. L., Melisa, A., & Yasra, R. (2019). KEBUTUHAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN PADA UNIT USAHA PERGUDANGAN PT PERSERO BATAM.
- Sobur Setiaman, (2019) “*Merancang Kuisisioner Untuk Penelitian*”. Qatar : PPPNI
- Suradi, S., Hanafie, A., Nisa, M., & Salwi, J. (2018). Analisa Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Pada Koperasi Putra Daerah Transindo (KPDT) Grab Makassar. *Iltek: Jurnal Teknologi*, 13(02), 1943-1948.