

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI
TERHADAP TURNOVER INTENTION
(Studi Kasus Pada Pekerja Produksi Air Mineral Ampo Bagian Cup di
CV. Lisa Jaya Mandiri Food)**

Istiqomah ¹⁾, Kaskojo Adi ²⁾

¹⁾Prodi Ilmu Administrasi Niaga

STIA Pembangunan Jember

email: istiqomahdirect20@gmail.com

²⁾Dosen Prodi Ilmu Administrasi Niaga

STIA Pembangunan Jember

email: kaskojo@stiapembangunanjember.ac.id

ABSTRAK

Tujuan peneliti dalam melakukan penelitian ini yaitu untuk menguji pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap turnover intention. Penelitian dilakukan di perusahaan CV. Lisa Jaya Mandiri Food. Pemilihan sampel ditentukan menggunakan metode purposive sampling dengan responden 35 pekerja. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner didukung dengan wawancara dan observasi langsung serta dokumentasi. Teknik untuk menganalisis data yaitu menggunakan analisis regresi linier berganda. Dari hasil penelitian dapat dibuktikan bahwa 1) kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention 2) kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap turnover intention 3) kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Turnover Intention, Regresi Linier Berganda

ABSTRACT

The research objective in conducting this research is to examine the effect of job satisfaction and organizational commitment on turnover intention. The research was conducted at the company CV. Lisa Jaya Mandiri Food. The sample selection was determined using purposive sampling method with 35 respondents as respondents. Data were collected using a questionnaire supported by interviews and direct observation and documentation. The technique for analyzing data is using multiple linear regression analysis. From the research results it can be proven that 1) job satisfaction and organizational commitment simultaneously have a negative and significant effect on turnover intention 2) job satisfaction has no effect on turnover intention 3) job satisfaction and organizational commitment have a negative and significant effect on turnover intention.

Keywords: *Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, Multiple Linear Regression.*

1. PENDAHULUAN

Mengelola sumber daya manusia dalam perkembangannya selalu berubah diikuti dengan lingkungan yang dinamis. Hal yang perlu dilakukan manajemen sumber daya manusia dalam menghadapi angkatan kerja di masa depan yakni dengan mempersiapkan sumber daya manusia yang terencana dan matang. Menurut Suwatno dan Donni Juni Priansa (2016: 44), menjelaskan perencanaan sumber daya manusia itu termasuk dalam bagian alur proses manajemen yang bertujuan untuk menentukan pergerakan sumber daya manusia di perusahaan, mulai dari kondisi saat ini sampai kondisi yang diharapkan di masa depan. Dengan ini, manajer selaku pimpinan membutuhkan strategi dalam merancang pemberdayaan sumber daya manusia untuk memprediksi apa saja kebutuhan di masa depan disesuaikan dengan dinamika perkembangan dan pertumbuhan bisnis perusahaan.

Perencanaan tersebut penting dilakukan dengan mengingat bahwa sumber daya manusia merupakan penggerak untuk membawa perusahaan di kancah persaingan bisnis yang semakin kompetitif. Maka sumber daya manusia yang ada di perusahaan perlu untuk dikelola secara terencana agar tujuan-tujuan perusahaan dapat diwujudkan bersama. Tentu karyawan selaku sumber daya manusia di perusahaan tidak semata-mata berkorban untuk perusahaan. Mereka juga memiliki harapan yang perlu untuk didengar dan dipahami oleh perusahaan selaku penyedia kerja. Maka ketika perusahaan mengabaikan hal tersebut karyawan akan merasa kecewa dan lambat laun akan timbul turnover intention pada karyawannya.

Menurut Lee dalam Kartono (2017: 43) turnover intention adalah anggota organisasi memiliki persepsi dimana ia ingin memutuskan untuk berhenti dari pekerjaannya sekarang ini dengan tujuan mencari pekerjaan lain yang lebih baik. Dengan kata lain turnover intention merupakan keinginan meninggalkan perusahaan dari karyawannya. Peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian turnover intention khususnya pada perusahaan air mineral karena produk air mineral kemasan merupakan salah satu produk kebutuhan masyarakat.

Di Kabupaten Jember itu sendiri juga terdapat produk lokal air mineral kemasan yang cukup dikenal masyarakat, yaitu Al-qodiri, Air Minum Hazora, dan air mineral Ampo. Dari ketiga produk air mineral tersebut, peneliti tertarik untuk memilih lokasi penelitian di Air Mineral Ampo karena perusahaan ini terletak di wilayah desa dimana nama produknya diambil dari nama lokasi berdirinya perusahaan yakni Ampo. Dengan mengambil pekerja di wilayah sekitar, perusahaan melihat bahwa terdapat potensi tenaga kerja yang dapat dimanfaatkan. Hal ini karena melihat jumlah tenaga kerja lebih besar dibandingkan ketersediaan lapangan kerja, sehingga perusahaan memprioritaskan

masyarakat sekitar agar mereka dapat nyaman dengan bekerja di perusahaan yang tidak jauh dari kediaman.

Namun meski jarak tempuh dari rumah ke perusahaan amat dekat, tidak menutup kemungkinan bahwa mereka ingin meninggalkan perusahaan. Jika harapan mereka terhadap perusahaan tidak disambut baik maka akan ada keinginan pindah. Dengan begitu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian turnover intention pada pekerja produksi air mineral Ampo. Pekerja produksi dibagi menjadi 3 yaitu pekerja bagian botol, bagian cup dan bagian galon.

Jumlah pekerja bagian cup terdiri dari 35 pekerja, bagian botol terdiri dari 9 pekerja dan bagian galon terdiri dari 10 pekerja. Jumlah pekerja yang lebih banyak adalah pekerja bagian cup, sehingga target produk yang harus dicapai pun lebih tinggi dibanding bagian botol dan galon. Berdasarkan pengamatan, pekerja bagian cup lebih sering lembur hingga malam karena produk yang dihasilkan bukan hanya pesanan biasa namun kadangkala terdapat pesanan khusus dari luar kota. Sehingga kegiatan operasional dari pekerja bagian cup akan lebih panjang. Maka dengan ini peneliti memilih sampel penelitian pada pekerja bagian cup saja. Berikut disajikan tabel tingkat turnover pada pekerja bagian cup pada periode 3 tahun terakhir.

Tabel 1. Tingkat Turnover Pekerja Produksi Air Mineral Ampo Bagian Cup

No.	Tahun	Turnover		Jumlah Pekerja Cup	Jumlah Kelompok	Persentase tingkat keluar
		Keluar	Masuk			
1	2019	3	3	35	5 Kelompok	8,5 %
2	2018	-	-	35	5 kelompok	-
3	2017	7	-	42	6 kelompok	20%

Sumber: Kepala Produksi Air Mineral Ampo, 2019

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa pekerja yang meninggalkan perusahaan pada tahun 2019 terdapat 3 orang dan pekerja yang masuk juga terdapat 3 orang sehingga persentase keluarnya pekerja pada tahun 2019 senilai 8,5%. Kemudian pada tahun 2018 tidak dapat diketahui berapa jumlah tingkat keluarnya pekerja karena tidak ada pencatatan mengenai tingkat keluar masuknya pekerja untuk tahun tersebut. Sedangkan untuk tahun 2017, terdapat 7 pekerja yang keluar dari perusahaan karena terdapat pengurangan jumlah kelompok sehingga persentase keluar pada pekerja senilai 20%.

Dilihat dari tingkat keluar masuknya pekerja, perbandingan antara tahun 2019 dan 2017 lebih kecil tingkat keluar pada tahun 2019. Dari nilai tersebut dapat diartikan bahwa ada upaya perusahaan untuk dapat menurunkan keinginan untuk pindah kerja. Namun disisi lain hak-hak sebagai pekerja untuk memperoleh

kepuasan akan pekerjaannya di perusahaan belum mendapat respon yang baik. Bukan hanya pencapaian target saja yang menjadi prioritas utama perusahaan, namun harapan pekerja sebagai bagian dari anggota organisasi yang ikut mewujudkan misi perusahaan juga harus mendapat perhatian. Hal ini karena komitmen untuk tetap tinggal akan dapat memberikan kesetiaan sehingga ada kolaborasi yang baik untuk dapat mencapai tujuan perusahaan. Baik kepuasan kerja maupun komitmen organisasi perlu mendapat perhatian dari perusahaan karena jika hal ini diabaikan maka akan ada keinginan dari pekerja untuk meninggalkan perusahaan.

Latar belakang yang sudah diuraikan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention” (Studi Kasus Pada Pekerja Produksi Air Mineral Ampo Bagian Cup di CV. Lisa Jaya Mandiri Food).**

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja itu sendiri menurut Hasibuan (2016: 202) merupakan sikap emosional karyawan dengan menganggap bahwa perusahaan tempat kerjanya terasa menyenangkan sehingga karyawan mencintai pekerjaannya yang sekarang. Sedangkan menurut Deni Nuryadin, dkk (2019: 46) kepuasan kerja adalah perasaan senang dari karyawan tentang pekerjaannya yang diterimanya di perusahaan. Dari kedua pendapat ini dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan senang dari karyawan terhadap pekerjaannya di perusahaan tempat dia bekerja dikarenakan sesuai dengan harapan. Karyawan akan menetap untuk bekerja di perusahaan dikarenakan karyawan mendapat apa yang diinginkan sehingga posisinya di perusahaan seakan-akan dihargai dan mendapat umpan balik dari perusahaan sesuai dengan pengorbanan yang telah diberikan.

Indikator untuk mengukur kepuasan kerja menurut Gilmer dalam Sinambela (2019:482) terdapat 10 indikator namun oleh peneliti mengambil 7 indikator yang didasarkan pada fenomena yang terjadi di perusahaan CV. Lisa Jaya Mandiri Food. Indikator tersebut yaitu komunikasi, kesempatan untuk maju, kondisi kerja, faktor intrinsik dari pekerjaan, pengawasan, perusahaan dan manajemen, gaji dan keamanan kerja.

2.2 Komitmen Organisasi

Robbin dan Judge (2008) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai suatu keadaan karyawan dimana ia berpihak kepada perusahaan dan tujuan-tujuan dari perusahaan, serta berniat untuk tetap menjaga dan memelihara keanggotaannya di dalam perusahaan tersebut. Sedangkan menurut Greenberg dan Baron dalam Sinambela dan Sarton (2019) menyatakan bahwa komitmen organisasi adalah sikap dimana karyawan memiliki kesetiaan dan kesediaan dengan terlibat dan

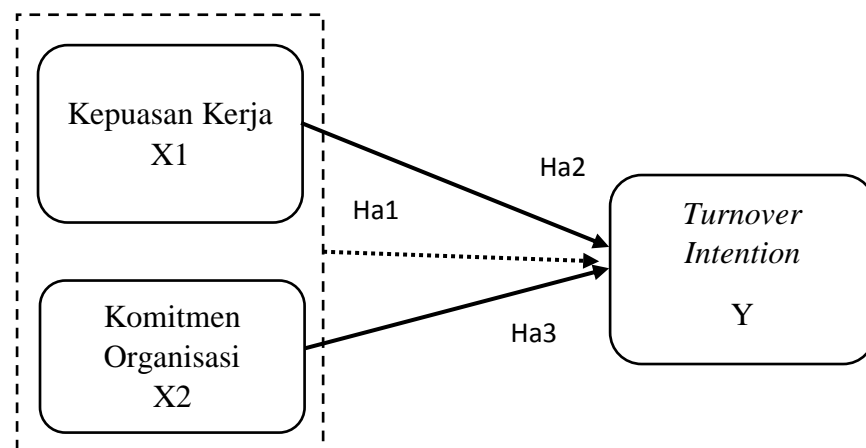
tetap menjadi anggota dari organisasi tersebut dengan bekerja secara maksimal di dalam organisasi tempat karyawan bekerja. Dengan kata lain komitmen organisasi merupakan loyalitas dari karyawan untuk tetap bertahan di dalam organisasi atau perusahaan tempat ia bekerja. Karyawan memutuskan untuk bertahan karena nilai-nilai yang ada dalam dirinya sudah sesuai dengan nilai-nilai di dalam perusahaan. Selain itu karyawan lebih mempertimbangkan konsekuensi jika meninggalkan perusahaan. Jika komitmen tersebut mulai menurun, maka karyawan akan mulai berfikir untuk keluar dari perusahaan dan mulai mencari pekerjaan lain dengan berharap bahwa pekerjaannya nanti lebih baik dari pekerjaan sebelumnya.

Untuk menguikur komitmen organisasi peneliti menggunakan indikator menurut Meyer dan Allen dalam Arif Yusuf Hamali (2017) yaitu komitmen afektif, komitmen berkelanjutan dan komitmen normative.

2.3 Turnover Intention

Turnover adalah pergerakan tingkat masuk dan keluarnya karyawan dalam perusahaan (Trauth, 2008: 1074). Lee at al (2012) turnover intention merupakan kecenderungan atau kemungkinan meninggalkan perusahaan dengan mengarah kepada perilaku turnover. Sebelum turnover terjadi perlu untuk mengetahui intensi niat pindah atau turnover intention pada karyawan. Sedangkan menurut Nilesh Thaker dalam Kartono (2017) mengatakan bahwa turnover intention itu adalah sebuah keinginan karyawan dimana ia berharap meninggalkan sebuah perusahaan tempat ia bekerja secara sukarela mulai saat ini dimana hal tersebut ditunjukkan dengan perilaku pencarian pekerjaan lain. Dari kedua pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa turnover intention merupakan keinginan yang masih belum terealisasi dimana ia berharap untuk meninggalkan perusahaantempat kerjanya. Indikator untuk mengukur turnover intention menurut Mobley (2011: 12) yaitu *Thought of quitting*, *Intention to search for another job*, *Intention to quit*.

2.4 Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Keterangan:

- > : Berpengaruh secara parsial
.....> : Berpengaruh secara simultan

2.5 Hipotesis Penelitian

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Ha1 : Ada pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *turnover intention*
Ha2 : Ada pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *turnover intention*
Ha3 : Ada pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention*

3. METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan bersifat *explatory reseach*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pekerja produksi air mineral Ampo bagian cup di CV. Lisa Jaya Mandiri Food sebanyak 54 pekerja yang terdiri dari pekerja bagian cup, botol, galon Teknik pemilihan sampel menggunakan Purposive sampling yaitu pekerja produksi air mineral Ampo bagian cup di CV. Lisa Jaya Mandiri Food yang berjumlah 35 pekerja. Dalam melakukan penelitian skala data yang peneliti gunakan adalah data interval. Sumber data yang diperoleh peneliti terdiri dari data primer dan data sekunder. Untuk data primer yang peneliti dapatkan berasal dari observasi dan wawancara kepada manajer HRD, Kepala produksi dan pekerja, serta kuesioner disebarkan kepada pekerja bagian cup. Alat instrument penelitian ini menggunakan kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh item dari setiap variabel yaitu kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan Turnover Intention semuanya valid. Kemudian berdasarkan hasil uji reliabilitas nilai α pada setiap variabel diatas lebih besar dari a ketetapan yaitu 0,60 sehingga item pernyataan dapat disebut reliabel.

Kemudian penelitian dilanjutkan dengan uji asumsi klasik yang tentu melalui tahap uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Setelah dilakukan pengolahan data melalui SPSS, model regresi dalam penelitian ini berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinieritas,, dan bebas dari heteroskedastisitas.

Kemudian tahap pengujian dilanjutkan dengan melakukan uji F dan uji t dimana akan hasilnya pada tabel berikut.

Tabel 2. Hasil Uji F

Model		ANOVA ^a				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	318,092	2	159,046	28,811	,000 ^b
	Residual	176,651	32	5,520		
	Total	494,743	34			

Sumber: Pengolahan data SPSS versi 20

Dari tabel 2 dapat diketahui bahwa F hitung bernilai 28,811. Sedangkan F tabel bernilai 3,295 sehingga F hitung > F tabel (28,811 > 3,295). Dari perbandingan tersebut dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi secara simultan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Turnover Intention. Jadi dari uraian tersebut dapat diartikan bahwa hipotesis pertama atau Ha1 diterima.

Tabel 4.3 Hasil Uji t

Variabel	t hitung	t tabel	Nilai Signifikansi	Hasil Uji
Kepuasan Kerja (X1)	-1,433	1,692	0,161	Ha2 ditolak
Komitmen Organisasi (X2)	-5,166	1,692	0,000	Ha3 diterima

Sumber: Pengolahan data SPSS versi 20

Berdasarkan tabel 4.3 menyatakan bahwa variabel kepuasan kerja menunjukkan nilai signifikansi 0,161 dengan nilai t hitungnya -1,433. Dan nilai t hitung tersebut ternyata lebih kecil dari t tabel dimana perbandingannya yaitu $-1,433 > (\pm) 1,692$ dan perbandingan tingkat signifikansinya yaitu $0,161 > 0,05$ maka Ha2 ditolak sehingga peneliti menarik kesimpulan bahwa variabel kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap variabel turnover intention.

Sedangkan komitmen organisasi memiliki nilai signifikansi 0,000 dengan nilai t hitung sebesar -5,166. Nilai t hitung tersebut lebih besar dari t tabel $-5,166 < (\pm) 1,692$ dan perbandingan nilai signifikansinya yaitu $0,000 < 0,05$ maka Ha3 diterima sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention

4.2 Pembahasan

4.2.1 Hubungan Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi terhadap *Turnover Intention*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ha1 diterima dimana disebutkan bahwa Kepuasan kerja dan Komitmen Organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Penelitian menunjukkan bahwa F hitung > F tabel. Hasil ini mempunyai kesamaan dengan hasil penelitian dari Yosua Melky (2015) bahwa Kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara simultan memiliki hubungan yang negatif terhadap *turnover intention*. Hasil pengamatan menyebutkan bahwa pekerja yang kurang memperoleh kepuasan dan tidak memiliki komitmen terhadap perusahaan maka akan memiliki keinginan meninggalkan perusahaan.

4.2.2 Hubungan Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention*

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Ha2 ditolak dimana disebutkan bahwa Kepuasan kerja tidak memiliki pengaruh terhadap *turnover intention*. Hasil ini pun ternyata didukung oleh penelitian terdahulu dari Yosua Melky (2015) dimana tidak terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan *turnover intention*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa t hitung > t tabel. Berdasarkan hasil pengamatan, pekerja yang masih bertahan belum tentu harapan ataupun aspek aspek yang diinginkan dalam bekerja dapat terpenuhi. Meski mereka kurang puas namun pekerja masih tetap memilih untuk bertahan di perusahaan.

4.2.3. Hubungan Komitmen Organisasi terhadap *Turnover Intention*

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Ha3 diterima dimana disebutkan bahwa Komitmen Organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Dalam hasil uji t menunjukkan bahwa t hitung < t tabel. Hal ini memiliki kesamaan dengan hasil penelitian dari Yosua Melky (2015) bahwa variabel komitmen organisasi memiliki hubungan yang negatif terhadap variabel *turnover intention*. Maka dari itu ketika pekerja tidak memiliki komitmen terhadap perusahaan maka akan timbul niat untuk meninggalkan perusahaan. Karena pada dasarnya komitmen pekerja sangat dibutuhkan perusahaan agar mereka mempunyai keinginan kuat untuk bertahan dan menjadi bagian dalam keanggotaan perusahaan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat 3 hipotesis yang diuji yaitu sebagai berikut.

- a. Secara Simultan Kepuasan kerja dan Komitmen Organisasi Berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

- b. Kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover intention* pada pekerja produksi air mineral Ampo bagian *cup* di CV. Lisa Jaya Mandiri *Food*.
- c. Komitmen Organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

5.2 Saran

Hasil penelitian yang telah diuraikan di atas, maka peneliti dapat memberikan saran yaitu sebagai berikut.

- a. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat memasukkan variabel lain yang dapat menyebabkan *turnover intention* seperti kolaborasi atau kerjasama tim antar pekerja, *work-family conflict*, stress kerja, budaya organisasi, *bornout* ataupun kelelahan kerja.
- b. CV. Lisa Jaya Mandiri *Food* sebaiknya lebih memerhatikan kepuasan kerja dari pekerjanya agar pekerja merasa nyaman akan keanggotaannya di perusahaan meskipun mereka saat ini masih tetap bertahan di dalam perusahaan.
- c. CV. Lisa Jaya Mandiri *Food* sebaiknya lebih memperhatikan komitmen karyawannya dan meningkatkan perhatiannya kepada pekerja agar pekerja menikmati pekerjaannya di perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Hamali, Arif Yusuf. 2017. Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia-Strategi Mengelola Karyawan. Jakarta: Caps Publishing.
- Hasibuan, S.P.M. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nuryadin, Deni, dkk. 2019. Perilaku Organisasi Modern. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Mobley, William H. 2011. Pergantian Karyawan: Sebab-Akibat dan Pengendaliannya. Jakarta: PT Pustaka Binaan Pressindo.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2008. Organizational Behavior. Angelica et.,al (terjemahan). Perilaku Organisasi, Edisi Duabelas. Jakarta: Salemba Empat.
- Sinambela, Lijan P. dan Sarton S. 2019. Manajemen Kinerja: Pengelolaan, Pengukuran, dan Implikasi Kinerja. Depok: Rajawali Pers.
- Suwatno, dan J. J. Priansa. 2016. Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- Trauth, Eileen M. 2008. Encyclopedian of Gernder and Information Technology. United Sates: Idea Grup Reference.

Kartono. 2017. Personality, Employee Enggagemen, Emotional Intelegence, Job Burnout sebuah Pendekatan Dalam Melihat Turnover Intention. Yogyakarta: Deepublish.

Jurnal:

Anggara, Andre dan Tinjung Desy N. 2016. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stress Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Kryawan PT. Fuli Sumitexjaya. Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan Vol. 2 No.2 hlm. 83-88.

<http://journal.ibs.ac.id/index.php/JEMP/article/view/106/107>. Diakses pada tanggal 27 Juni pukul 09.00 WIB.

Melky, Yosua. 2015. Hubungan Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention. Psikoborneo, Vol 3 No 1 hlm. 98-111. <http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/psikoneo/article/view/3758/2446>.

Diakses [ada tanggal 28 Juni 2020 pukul 01.02 WIB.

Utama, D.G.A.S., dan Desak Ketut S. 2015. Pengaruh Work-Family Conflict dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional dan Turnover Intention. E-Jurnal Manajemen Unud. Vol.4 No.11 hlm 3703-3737.

<https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/14758/10964>.

Diakses Pada tanggal 27 Juni 2020 pukul 08.02 WIB.