

PENGARUH KOMUNIKASI DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BLISS BARBERSHOP BALI MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*

**Ni Wayan Trisna Diyanti¹, Ni Nyoman Suryani²,
I Nyoman Resa Adhika³**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

Email: trisnadiyanti04@gmail.com¹

ABSTRAK

Kinerja karyawan pada Bliss Barbershop Bali menurun setiap bulannya pada Tahun 2019 yang dipengaruhi oleh komunikasi, komitmen organisasi dan kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja, pengaruh komunikasi, komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, pengaruh secara tidak langsung komunikasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan dan pengaruh secara tidak langsung komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 38 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Regresi, Determinasi, Analisis Jalur, Uji t dan Uji Sobel.

Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa: (1) komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. (2) komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. (3) kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. (4) komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. (5) komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. (6) Komunikasi memiliki berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja. (7) Komitmen organisasi memiliki berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja. Saran yang dapat diberikan peneliti adalah Bliss Barbershop Bali diharapkan membimbing karyawan, meningkatkan jumlah kompensasi yang diberikan kepada karyawan dan memberikan pelatihan kepada karyawan.

Kata kunci: Komunikasi, Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan

ABSTRACT

Employee performance at Bliss Barbershop Bali decreased every month in 2019 which was influenced by communication, organizational commitment and employee job satisfaction. This study aims to determine the effect of communication and organizational commitment on job satisfaction, the influence of communication, organizational commitment and job satisfaction on employee performance, the indirect effect of communication on employee performance through satisfaction and the indirect effect of organizational commitment on employee performance through satisfaction. The sample in this study were 38 respondents. The data analysis technique used in this research is the validity test, reliability test, classical assumption test, regression, determination, path analysis, t test and Sobel test.

From the research results it can be seen that: (1) communication has a positive and significant effect on job satisfaction. 2) organizational commitment has a positive and significant effect on job satisfaction. (3) job satisfaction has a positive and significant effect

on employee performance. (4) communication has a positive and significant effect on employee performance. (5) organizational commitment has a positive and significant effect on employee performance. (6) Communication has an indirect effect on employee performance through job satisfaction. (7) Organizational commitment has an indirect effect on employee performance through job satisfaction. The suggestion that researchers can give is that Bliss Barbershop Bali is expected to guide employees, increase the amount of compensation provided to employees and provide training to employees.

Keywords: Communication, Organizational Commitment, Job Satisfaction and Employee Performance

PENDAHULUAN

Masyarakat pada umumnya dan remaja pada khususnya semakin peduli dengan penampilan mereka dan berlomba-lomba memperbaiki penampilan mereka salah satunya dengan mengubah gaya rambut mengikuti *trend*. Namun di era globalisasi ini kreativitas manusia semakin berkembang sehingga munculah istilah “*Barbershop*” untuk menyebutkan tempat cukur atau pangkas rambut tersebut. Menurut Nick The Barbership, perwakilan *Indonesia Barbershop Association* (IBA) (2015) kualitas dari *barbershop* terus meningkat, sehingga harga dari jasa *barbershop* yang diberikan lebih mahal. Disadari dengan berbagai fakta bahwa bisnis *barbershop* memerlukan tenaga ahli potong rambut yang kompeten, karena tempat semewah apapun tanpa didukung dengan tenaga ahli potong rambut yang berpengalaman dan berkompoten di bidangnya, maka bisnis tersebut tidak akan berkembang. Maka, untuk mengatasi hal tersebut dibutuhkan cara untuk mengelola sumber daya manusia yang benar guna meningkatkan kinerja.

Menurut Mangkunegara (2013:67), menyatakan bahwa kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Penurunan kinerja pada Bliss Barbershop Bali dapat dilihat melalui omset yang mengalami penurunan.

Menurut Zafirovski, karyawan yang puas lebih memungkinkan untuk bekerja lebih keras dan memberikan layanan yang lebih baik dan cenderung lebih terlibat dalam organisasi yang mempekerjakan mereka dan lebih didedikasikan untuk memberikan layanan dengan kualitas tinggi (Indermun & SaheedBayat, 2013). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja menjadi faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. Kepuasan kerja merupakan perasaan senang seseorang terhadap pekerjaan yang telah dilakukan sehingga dapat meningkatkan semangat serta kinerjanya sendiri. Karyawan yang merasa nyaman, dihargai, memiliki kesempatan mengembangkan diri, secara otomatis akan memusatkan perhatian dan menunjukkan peforma kerja yang baik terhadap pekerjaan yang dilakukan. Selain itu, sejauh mana perusahaan mampu merealisasikan apa yang menjadi harapan dan tuntutan mereka, maka bekerja akan terasa memuaskan bagi karyawan (Locke dalam Saranya, 2014). Salah satu masalah kepuasan kerja pada Bliss Barbershop Bali adalah permasalahan pada gaji yang diberikan.

Salah satu faktor yang dapat mengatasi kepuasan kerja dan kinerja yang menurun adalah dengan saluran komunikasi (Mangkunegara, 2012). Menurut Flippo dalam Mangkunegara (2013:145) komunikasi adalah aktivitas yang menyebabkan orang lain

menginterpretasikan suatu ide. Sikap positif yang seharusnya ada untuk komunikasi yang lebih akrab juga kurang diperhatikan pada perusahaan Bliss Barbershop Bali, ini ditandai dengan kurangnya rasa menghargai dan saling mendukung sesama karyawan, selain itu pendapat, keluhan dan ide karyawan juga kurang ditanggapi oleh atasan seperti misalnya keluhan AC yang bocor, karyawan sudah menghubungi atasan namun hanya direspon akan segera diperbaiki tetapi tidak direalisasikan segera mungkin. Hasil observasi juga menemukan bahwa karyawan pada Bliss Barbershop Bali memiliki ide untuk melakukan *service* alat-alat yang digunakan untuk mencukur seperti gunting dan *clipper* setiap bulannya dan meminta anggaran untuk hal tersebut, namun kurang ditanggapi dengan baik oleh atasan karena dianggap hanya menambah pengeluaran perusahaan padahal alat-alat tersebut merupakan sarana pendukung dalam melakukan pekerjaan, selain itu permasalahan tentang komentar di *google reviews* yang diberikan konsumen terhadap *service* yang diterima, ketika konsumen berkomentar negatif, atasan langsung menyalahkan karyawan tanpa mau mendengar alasan dari karyawan tersebut sedangkan ketika konsumen berkomentar positif, karyawan tidak mendapat *feedback* yang baik seperti pujian dan penghargaan lainnya. Masalah lainnya yang ditemukan berdasarkan observasi, yaitu jaranganya atasan mengontrol seluruh cabang, sehingga atasan tidak mengetahui keadaan disetiap cabang, atasan hanya mengontrol setiap cabang melalui grup *whatsapp*, sehingga ketika ada masalah hanya bisa berkomunikasi melalui *whatsapp* tanpa Berdasarkan latar belakang tersebut, maka didapat beberapa rumusan masalah, yaitu:

Rumusan Masalah

1. Apakah komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap

bisa bertemu dan berbicara secara langsung.

Selain komunikasi, komitmen organisasi dari para karyawan yang lemah juga menjadi penyebab rendahnya kinerja serta berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada Bliss Barbershop Bali (Prabowo 2015). Menurut Amandani dan Wirakusuma (2017:924) menyatakan bahwa komitmen organisasi dapat dibangun atas dasar kepercayaan pekerjaan atas nilai-nilai organisasi, kerelaan anggota organisasi dalam membantu mewujudkan tujuan organisasi dan loyalitas yang tinggi untuk tetap menjadi anggota organisasi. Dalam setahun banyak karyawan yang keluar sehingga terjadi penurunan jumlah karyawan yang bekerja pada Bliss Barbershop Bali yang mengakibatkan jumlah konsumen yang diterima mengalami penurunan dan jumlah penolakan konsumen akibat dari kurangnya karyawan sehingga tidak dapat di *handle* mengalami kenaikan. Hal tersebut disebabkan oleh kurangnya komitmen yang dimiliki oleh karyawan terhadap organisasi sehingga tidak memiliki loyalitas terhadap perusahaan yang menyebabkan banyak karyawan yang keluar dan meninggalkan perusahaan tersebut.

Berdasarkan *research problem*/fenomena dari uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih spesifik mengenai **“Pengaruh Komunikasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel *Intervening* Pada Bliss Barbershop Bali”**.

- kepuasan kerja karyawan Bliss Barbershop Bali?
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Bliss Barbershop Bali?

3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Bliss Barbershop Bali?
4. Apakah komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Bliss Barbershop Bali?
5. Apakah komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Bliss Barbershop Bali?
6. Apakah komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel *intervening*?
7. Apakah komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel *intervening*?

TINJAUAN PUSTAKA

1. Goal Setting-Theory

Penelitian ini menggunakan *Goal-Setting Theory* yang dikemukakan oleh Locke (1968) sebagai teori utama (*grand theory*). Teori ini mengemukakan bahwa *values* dan *intentions* (atau tujuan) sangat menentukan perilaku seseorang. Berdasarkan teori ini suatu individu menentukan tujuan atas perilakunya di masa depan dan tujuan tersebut akan mempengaruhi perilaku orang tersebut. Selain itu, teori ini juga menunjukkan adanya keterkaitan antara sasaran dan kinerja. Sasaran dapat dipandang sebagai tujuan/tingkat kinerja yang ingin dicapai oleh individu. Jika seorang individu komit dengan sasaran tertentu, maka hal ini akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konsekuensi kinerjanya.

2. Komunikasi

Rogers dalam Lanani, (2013:15) mendefinisikan komunikasi sebagai “proses yang di dalamnya terdapat suatu gagasan yang dikirimkan dari pengirim kepada penerima dengan tujuan untuk merubah perilakunya”. Sedangkan menurut Flippo dalam Mangkunegara (2013:145) komunikasi adalah aktivitas yang menyebabkan orang lain menginterpetasikan suatu ide. Hovland,dkk.Dalam Muhammad (2011:4) mengatakan bahwa *communication is the process by*

which an individual transmits stimuly (usually verbal) to modify the behaviour of other individuals, dengan kata lain komunikasi adalah proses individu mengirim stimulus yang biasanya dalam bentuk verbal untuk mengubah tingkah laku orang lain. Sedangkan menurut Widjaja (2010:5) komunikasi adalah *transfer* dan pemahaman makna.

3. Komitmen Organisasi

Mekta (2016) mendefinisikan komitmen organisasi merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi. Komitmen organisasi dapat tumbuh dari ikatan emosional terhadap perusahaan yang meliputi dukungan moral, nilai-nilai dalam perusahaan serta kemauan dalam diri untuk mengabdikan pada perusahaan.

4. Kepuasan Kerja

Menurut Kruitner dan Kinicki, (2008) Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya. Pegawai yang puas lebih menyukai situasi kerjanya dari pada tidak menyukainya. Menurut Suwatno dalam Suparno (2015: 169) kepuasan

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

kerja adalah merupakan suatu kondisi psikologis yang menyenangkan atau perasaan karyawan yang sangat subjektif dan sangat tergantung pada individu yang bersangkutan dan lingkungan kerjanya, dan kepuasan kerja merupakan suatu konsep *multificated* (banyak dimensi), ia dapat memakai sikap secara menyeluruh atau mengacu pada bagian pekerjaan seseorang.

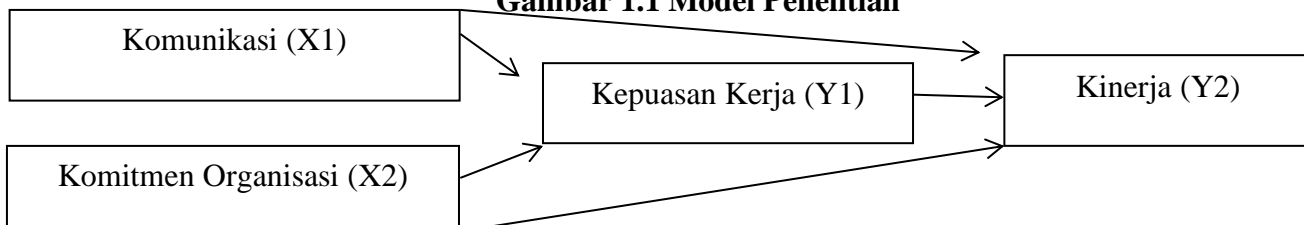
5. Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2011:67), kinerja (*job performance*) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Wibowo (2007:4) mengungkapkan bahwa “kinerja merupakan implementasi dari rencana yang telah disusun tersebut. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan kompetensi, motivasi dan kepentingan.” Kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode tertentu (Tika, 2006:26).

Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Komunikasi, komitmen organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh cukup besar terhadap kinerja karyawan.

Untuk mengukur komunikasi digunakan pendapat Hutapes dan Nurianna (2008), yaitu pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*) dan sikap (*attitude*). Kemudian untuk mengukur komitmen organisasi digunakan pendapat Robbins dan Judge (2007:101), yaitu komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, dan komitmen normatif. Untuk mengukur Kepuasan kerja digunakan pendapat Colquitt et al. (2013), yaitu gaji, promosi, pengawasan, rekan kerja, pekerjaan itu sendiri, *altruism*, status dan lingkungan sosial. Kemudian untuk mengukur variabel kinerja digunakan pendapat Robbins dalam Mangkunegara (2011:75), yaitu kualitas kerja, kuantitas, tanggung jawab, kerjasama, dan inisiatif. Berdasarkan fenomena yang ada dan telah dijelaskan sebelumnya dapat dibuat sebuah model penelitian sebagai berikut:

Gambar 1.1 Model Penelitian



Hipotesis adalah dugaan sementara atas masalah yang akan diteliti. Perumusan hipotesis dilakukan berdasarkan pada literatur yang telah ada dan penelitian sebelumnya, sehingga diharapkan hipotesis tersebut cukup valid untuk diuji. Berdasarkan model penelitian pada

gambar 1.1 maka rumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja

H2: Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja

H3: Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

H4: Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

H5: Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

H6: Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja

H7: Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian mengenai pengaruh komunikasi dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja di salah satu barbershop yang ada di Bali. Penelitian ini tepatnya dilakukan pada Bliss Barbershop Bali yang kantornya berlokasi di Jalan Mirah Hati No.4 Ubung Kaja, Denpasar.

Identifikasi Variabel

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah dirumuskan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka variabel-variabel yang dianalisis dalam penelitian ini dapat di kelompokkan sebagai berikut:

1. Variabel Eksogen

Variabel eksogen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel eksogen adalah komunikasi dan komitmen organisasi.

2. Variabel Endogen

Variabel Endogen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas atau eksogen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel endogen atau terikat adalah kinerja karyawan.

3. Variabel *Intervening*

Variabel *Intervening* adalah variabel penyela atau antara yang terletak diantara variabel bebas dan variabel terikat, sehingga variabel bebas tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau adanya variabel terikat. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel *intervening* adalah kepuasan kerja.

Populasi dan sampel

Populasi adalah kelompok elemen yang lengkap, yang biasanya berupa orang, objek, transaksi, atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya atau menjadi objek penelitian (Aulia, A., & Hidayat, M. 2019). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Bliss Barbershop yang berjumlah 38 orang. Menurut Sugiyono (2012) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang dipilih dalam penelitian ini adalah sampel yang diambil dari populasi, yaitu seluruh populasi yang ada sebanyak 38 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah utama untuk melakukan penelitian dengan mencari sumber data dari dua data yaitu data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan kuesioner.

Definisi Operasional Variabel

1. Komunikasi

Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan berupa ide, gagasan maupun pendapat dari satu orang kepada orang lainnya melalui berbagai media secara lisan maupun tulisan dengan tujuan tertentu.

2. **Komitmen Organisasi**
Komitmen organisasi adalah kesediaan seorang karyawan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut yang didasarkan atas kepercayaan, konsisten dan loyalitas yang tinggi.
3. **Kepuasan Kerja**
Kepuasan kerja merupakan sikap dan perasaan seorang karyawan terhadap pekerjaannya tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan yang mereka lakukan.
4. **Kinerja Karyawan**
Kinerja karyawan adalah tingkat keberhasilan yang dicapai oleh seorang karyawan dalam pekerjaannya, yang dapat dilihat dari kualitas dan kuantitas seorang karyawan tersebut dalam mengerjakan suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan organisasi.

Teknik Analisis

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Regresi, Determinasi, Analisis Jalur, Uji t dan Uji Sobel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua instrumen nilai koefisien korelasi berada di atas 0,30. Hal tersebut berarti semua instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data berupa kuesioner hasilnya adalah valid.
- 2) Berdasarkan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa hasil perhitungan masing-masing variabel nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Hal tersebut berarti semua

instrumen sudah *reliable* dan penelitian dapat dilanjutkan.

Analisis Deskriptif

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa responden didominasi oleh laki-laki, dimana laki-laki sebanyak 24 orang atau 63,2%, sedangkan responden perempuan sebanyak 14 orang atau 36,8%.
- 2) Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan Terakhir menunjukkan bahwa responden seluruhnya memiliki pendidikan terakhir SMA/SMK yaitu sebanyak 38 orang dengan persentase 100%.
- 3) Karakteristik responden berdasarkan Lama Bekerja menunjukkan bahwa responden seluruhnya memiliki lama bekerja 1 - 5 tahun yaitu sebanyak 38 orang atau 100%.
- 4) Karakteristik responden berdasarkan jabatan menunjukkan bahwa responden didominasi pada jabatan barbermen sebanyak 22 orang atau 57,9% dan paling sedikit pada responden dengan jabatan admin dan asisiten, masing - masing sebanyak 1 orang atau 2,6%.
- 5) Total rata-rata skor untuk variabel Komunikasi adalah 3,06, yaitu tergolong dalam kategori Baik. Dimana skor jawaban tertinggi berada pada indikator pertama yaitu pengetahuan yang positif dengan item pernyataan " Saya memahami dengan baik semua aturan yang berkaitan dengan pekerjaan" dan skor jawaban terendah berada pada indikator kedua yaitu sikap dengan item pernyataan "Saya mampu berkomunikasi secara baik dengan rekan kerja".
- 6) Total rata-rata skor untuk variabel Komitmen Organisasi adalah 3,15, yaitu tergolong dalam kategori Baik. Dimana skor jawaban tertinggi berada pada indikator pertama yaitu komitmen afektif dengan item pernyataan "Saya

merasa masalah yang terjadi di perusahaan menjadi permasalahan saya juga” dan skor dengan jawaban terendah berada pada indikator kedua yaitu komitmen normative dengan bawahan dengan item pernyataan “Saya sulit meninggalkan perusahaan ini karena takut tidak mendapatkan pekerjaan ditempat lain”.

- 7) Total rata-rata skor untuk variabel Kepuasan Kerja adalah 3,13, yaitu tergolong dalam kategori Baik. Dimana skor jawaban tertinggi berada pada indikator ketujuh yaitu status dengan item pernyataan yaitu “Saya merasa puas atas pemberian kesempatan yang sama untuk belajar dan mengikuti pelatihan yang berkaitan dengan pekerjaan” dan skor dengan jawaban terendah berada pada indikator pertama yaitu gaji dengan item pernyataan yaitu “Saya merasa perusahaan sudah memberikan gaji karyawan sesuai standar yang berlaku”.
- 8) Total rata-rata skor untuk variabel kinerja karyawan adalah 3,08, yaitu tergolong dalam kategori Baik. Dimana skor jawaban tertinggi berada pada indikator kelima yaitu inisiatif dengan item pernyataan “Saya melakukan pekerjaan tanpa harus diperintah dahulu oleh atasan” dan skor jawaban terendah berada pada indikator pertama yaitu kualitas kerja dengan item pernyataan “Saya dapat melakukan pekerjaan dengan baik yang dapat membuat konsumen puas”.

Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Berdasarkan uji normalitas menunjukkan bahwa besarnya nilai Asymp. Sig. (2-tailed) untuk struktur 1 adalah sebesar 0,848 dan untuk struktur 2 adalah 0,914 yaitu lebih besar dari 0,05 yang menunjukkan bahwa data terdistribusi secara normal,

sehingga dapat disimpulkan bahwa model memenuhi asumsi normalitas.

2) Uji Multikolinearitas

Dalam uji multikolinearitas menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas memiliki nilai tolerance $> 0,10$, begitu juga dengan hasil perhitungan nilai VIF, seluruh variabel memiliki nilai VIF < 10 . Hal ini berarti bahwa pada model regresi yang dibuat tidak terdapat gejala multikolinearitas.

3) Uji Heteroskedastisitas

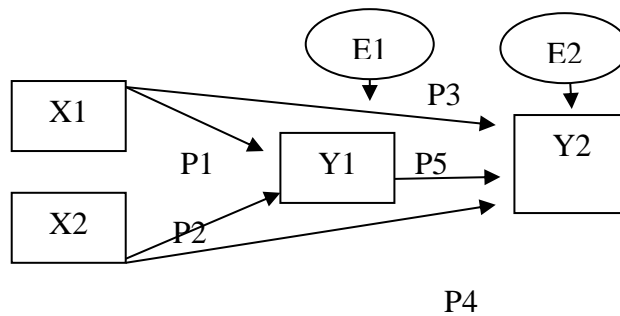
Berdasarkan uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa masing-masing model memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Berarti didalam model regresi ini tidak terjadi kesamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Jalur

Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linear berganda, atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (*model casual*) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori. Analisis jalur sendiri tidak dapat menentukan hubungan sebab akibat dan juga tidak dapat digunakan sebagai substitusi bagi peneliti untuk melihat hubungan kausalitas antar variabel. Model diagram jalur merupakan langkah pertama dalam analisis jalur, yaitu merancang model berdasarkan konsep dari teori yang dipakai. Secara teoritis dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Komunikasi dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja
2. Komunikasi, komitmen organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja

Berdasarkan pengaruh antar variabel tersebut, dapat dibuat model dalam bentuk diagram sebagai berikut:



Gambar 1.2 Analisis Jalur

Keterangan:

X1 = Komunikasi

X2 = Komitmen organisasi

Y1 = Kepuasan kerja

Y2 = Kinerja

P1 = Koefisien komunikasi terhadap kepuasan kerja

P2 = Koefisien pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja

P3 = Koefisien pengaruh komunikasi terhadap kinerja

P4 = Koefisien pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja

P5 = Koefisien pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja

ϵ = standar error

Model analisis jalur dapat juga dinyatakan dalam bentuk persamaan sehingga membentuk sistem persamaan jalur:

$$Y1 = p1X1 + p2X2$$

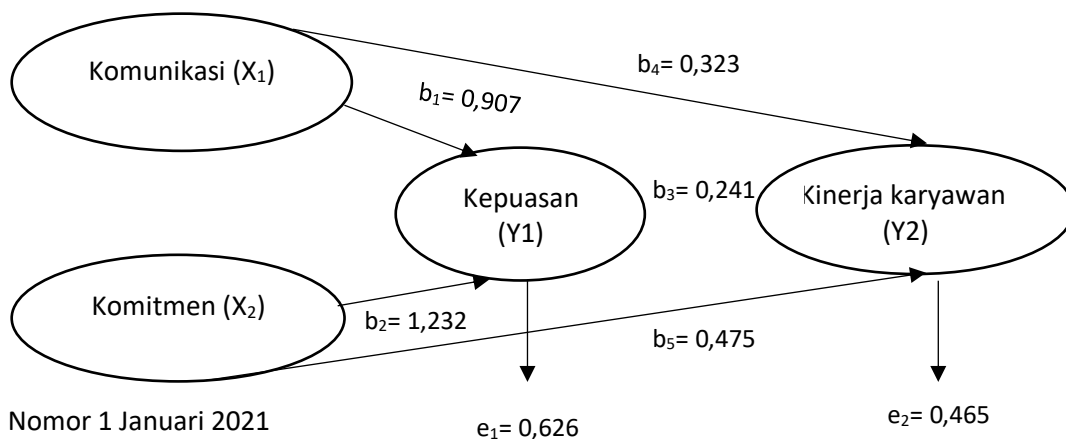
$$Y2 = p3X1 + p4X2 + p5Y1$$

Jika pengaruh X terhadap Y2 menurun menjadi nol dengan memasukkan variabel Y1, maka terjadi mediasi sempurna (*perfect mediation*). Namun demikian, jika pengaruh X terhadap Y2 menurun tidak sama dengan nol dengan memasukkan variabel Y1, maka terjadi mediasi parsial (*partial mediation*). Mediasi sederhana ini terjadi jika dipenuhi asumsi:

- 1) tidak ada kesalahan pengukuran (*measurement error*) pada variabel Y1, dan
- 2) variabel Y2 tidak dipengaruhi variabel Y1.

Hasil koefisien jalur pada hipotesis penelitian dapat digambarkan pada Gambar 2 berikut.

Gambar 1.3
Model Diagram Jalur Akhir



Berdasarkan diagram jalur pada Gambar 1.3 maka dapat dihitung besarnya pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung serta pengaruh total antar

variabel. Perhitungan pengaruh antar variabel dirangkum dalam Tabel 1.1 sebagai berikut.

Tabel 1.1
Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung
Analisis Jalur Variabel Penelitian

Pengaruh variabel	Pengaruh langsung	Pengaruh tidak langsung melalui Y1	Pengaruh Total
X1→Y1	0,907		0,907
X2→Y1	1,232		1,232
Y1→Y2	0,241		0,241
X1→Y2	0,323	0,218	0,541
X2→Y2	0,475	0,585	1,060

Sumber: Data primer diolah, 2020

Pada Tabel 1.1 ditampilkan hasil ringkasan nilai masing-masing jalur pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel pada masing-masing persamaan struktural yang dihasilkan melalui teknik analisis jalur.

Pengujian Hipotesis

1. Uji T

Menurut Ghozali (2013:98) uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independent secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan significance level 0,05 ($\alpha = 5\%$). Hipotesis pada pengujian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

a. Penarikan kesimpulan hipotesis 1

Berdasarkan hasil analisis pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,907 dan signifikansi sebesar $0,006 < 0,05$, hal ini mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil ini mempunyai arti

bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

b. Penarikan kesimpulan hipotesis 2

Berdasarkan hasil analisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 1,232 dan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, hal ini mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja

c. Penarikan kesimpulan hipotesis 3

Berdasarkan hasil analisis pengaruh kepuasan terhadap kinerja karyawan diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,241 dan signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$, hal ini mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

d. Penarikan kesimpulan hipotesis 4

Berdasarkan hasil analisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,323 dan signifikansi sebesar $0,033 < 0,05$,

hal ini mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_4 diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

e. Penarikan kesimpulan hipotesis 5

Berdasarkan hasil analisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,475 dan signifikansi sebesar $0,005 < 0,05$, hal ini mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_5 diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

2. Uji Sobel

a. Penarikan kesimpulan hipotesis 6

Z hitung sebesar $2,171 > 1,96$. Artinya kepuasan kerja merupakan variabel yang memediasi komunikasi terhadap kinerja karyawan atau dengan kata lain komunikasi berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi, sehingga H_6 diterima.

b. Penarikan kesimpulan hipotesis 7

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh positif signifikan komunikasi terhadap kepuasan kerja. Hal ini dibuktikan dengan nilai t koefisien regresi sebesar 0,907 dan signifikansi sebesar $0,006 < 0,05$, sehingga berada pada daerah penolakan H_0 . Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Ini berarti secara parsial komunikasi (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Y1), ini berarti semakin baik komunikasi yang terjalin maka akan meningkatkan kinerja karyawan Bliss Barbershop Bali. Hal ini karena komunikasi adalah aktivitas yang menyebabkan orang lain menginterpretasikan suatu ide (Flippo dalam Mangkunegara, 2013:145). Komunikasi sebagai proses yang di dalamnya terdapat suatu gagasan yang dikirimkan dari pengirim kepada penerima dengan tujuan untuk merubah perilakunya (Rogers dalam Lanani, 2013:15). Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang

Z hitung sebesar $2,513 > 1,96$. Artinya kepuasan kerja merupakan variabel yang memediasi komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan atau dengan kata lain komitmen organisasi berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi, sehingga H_7 diterima.

3. Koefisien Determinasi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi/ sumbangan antara komunikasi, komitmen organisasi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan yang dinyatakan dalam persentase. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) adalah sebesar 0,918 mempunyai arti bahwa sebesar 91,8% variasi kinerja karyawan dipengaruhi oleh variasi komunikasi, komitmen organisasi dan kepuasan kerja sedangkan sisanya sebesar 8,2% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model.

dilakukan oleh Merta, dkk (2019) menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

2. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh positif signifikan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja. Hal ini dibuktikan dengan nilai t koefisien regresi sebesar 1,232 dan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga berada pada daerah penolakan H_0 . Dengan demikian H_0 ditolak dan H_2 diterima. Ini berarti secara parsial komitmen organisasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Y1), ini berarti semakin tinggi komitmen karyawan terhadap perusahaan maka akan meningkatkan kinerja karyawan Bliss Barbershop Bali. Hal ini karena komitmen organisasi merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi (Mekta, 2016). Komitmen

organisasi mencakup kebanggaan anggota, kesetiaan anggota, dan kemauan anggota pada organisasi. Susanti dan Palupiningdyah (2016) mengemukakan bahwa karyawan memiliki komitmen organisasi yang tinggi bila memiliki kepercayaan dan menerima tujuan dan nilai organisasi. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Putra, dkk. (2019) menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

3. Pengaruh Kepuasan terhadap Kinerja

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh positif signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan dengan nilai t koefisien regresi sebesar 0,241 dan signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$, sehingga berada pada daerah penolakan H_0 . Dengan demikian H_0 ditolak dan H_3 diterima. Ini berarti secara parsial kepuasan kerja (Y_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Y_2), ini berarti semakin tinggi kepuasan kerja karyawan maka akan meningkatkan kinerja karyawan Bliss Barbershop Bali. Hal ini karena komunikasi adalah aktivitas yang menyebabkan orang lain menginterpretasikan suatu ide (Flippo dalam Mangkunegara, 2013:145). Komunikasi sebagai proses yang di dalamnya terdapat suatu gagasan yang dikirimkan dari pengirim kepada penerima dengan tujuan untuk merubah perilakunya (Rogers dalam Lanani, 2013:15). Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Londok, dkk. (2019) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

4. Pengaruh Komunikasi terhadap kinerja

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh positif signifikan komunikasi terhadap kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan dengan nilai t koefisien regresi sebesar 0,323 dan signifikansi sebesar $0,033 < 0,05$, sehingga berada pada daerah penolakan H_0 . Dengan demikian H_0 ditolak dan H_4 diterima. Ini berarti secara parsial komunikasi (X_1) berpengaruh positif

dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Y_2), ini berarti semakin baik komunikasi yang terjalin maka akan meningkatkan kinerja karyawan Bliss Barbershop Bali. Hal ini karena kepuasan kerja merupakan sikap positif tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja (Greenberg dan Baron, 2007:148). Menurut Keither dan Kinicki dalam Suparno (2015 : 170) kepuasan kerja adalah suatu efektivitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ginting, dkk (2019) menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

5. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh positif signifikan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan dengan nilai t koefisien regresi sebesar 0,475 dan signifikansi sebesar $0,005 < 0,05$, sehingga berada pada daerah penolakan H_0 . Dengan demikian H_0 ditolak dan H_4 diterima. Ini berarti secara parsial komunikasi (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Y_2), ini berarti semakin tinggi komitmen karyawan terhadap perusahaan maka akan meningkatkan kinerja karyawan Bliss Barbershop Bali. Hal ini karena komitmen organisasi merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi (Mekta, 2016). Komitmen organisasi mencakup kebanggaan anggota, kesetiaan anggota, dan kemauan anggota pada organisasi. Susanti dan Palupiningdyah (2016) mengemukakan bahwa karyawan memiliki komitmen organisasi yang tinggi bila memiliki kepercayaan dan menerima tujuan dan nilai organisasi. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Andini, dkk (2019) menyatakan bahwa komitmen organisasi

berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

6. Peran Kepuasan Kerja Memediasi

Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh komunikasi memediasi pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan dengan nilai Z hitung sebesar 2,171, jika dibandingkan nilai nilai Z hitung $2,171 > 1,96$, sehingga berada pada daerah penolakan H_0 . Dengan demikian H_0 ditolak dan H_6 diterima. Hal ini berarti semakin baik komunikasi yang terjalin dan didukung dengan ada kepuasan kerja maka akan meningkatkan meningkatkan kinerja karyawan Bliss Barbershop Bali.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Carriere dan Bourque (2009) menyatakan bahwa komunikasi secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi komitmen organisasi. Komunikasi, kepuasan kerja dan kinerja merupakan hal yang tidak terpisahkan dari sebuah organisasi, karena dalam suatu organisasi membutuhkan komunikasi bisa karyawan bekerja dengan baik dan benar sehingga tujuan dari organisasi bisa tercapai dan mendapatkan hasil yang baik.

7. Peran Kepuasan Kerja Memediasi

Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan analisis data yang telah dilakukan serta pembahasan yang dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini berarti semakin baik komunikasi yang terjalin maka akan meningkatkan kinerja karyawan Bliss Barbershop Bali.
2. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini semakin tinggi komitmen karyawan terhadap

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh komitmen organisasi memediasi pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan dengan nilai Z hitung sebesar 2,513, jika dibandingkan nilai nilai Z hitung $2,513 > 1,96$, sehingga berada pada daerah penolakan H_0 . Dengan demikian H_0 ditolak dan H_7 diterima. Hal ini berarti semakin tinggi komitmen karyawan terhadap perusahaan dan didukung dengan ada kepuasan kerja maka akan meningkatkan meningkatkan kinerja karyawan Bliss Barbershop Bali. Komitmen organisasi, kepuasan kerja dan kinerja merupakan hal yang tidak terpisahkan dari sebuah organisasi, karena dalam suatu organisasi membutuhkan hal-hal yang bisa memotivasi karyawan agar bisa bekerja dengan baik dan benar sehingga tujuan dari organisasi bisa tercapai dan mendapatkan hasil yang bagus. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Eka Riswanto

(2014) menyatakan bahwa komitmen organisasi secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi komitmen organisasi.

organisasi maka akan meningkatkan kinerja karyawan Bliss Barbershop Bali.

3. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini semakin tinggi kepuasan kerja karyawan maka akan meningkatkan kinerja karyawan Bliss Barbershop Bali.
4. Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini semakin baik komunikasi yang terjalin maka akan meningkatkan kinerja karyawan Bliss Barbershop Bali.
5. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini semakin tinggi

komitmen karyawan terhadap perusahaan maka akan meningkatkan kinerja karyawan Bliss Barbershop Bali.

6. Komunikasi berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja. Hal ini semakin baik komunikasi yang terjalin dan didukung dengan ada kepuasan kerja maka akan meningkatkan meningkatkan kinerja karyawan Bliss Barbershop Bali.
7. Komitmen organisasi berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja. Hal ini semakin tinggi komitmen karyawan terhadap perusahaan dan didukung dengan ada kepuasan kerja maka akan meningkatkan meningkatkan kinerja karyawan Bliss Barbershop Bali

Keterbatasan dan Saran

1. Keterbatasan

Penelitian ini hanya menguji variabel dengan pengukuran pengaruh komunikasi dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi, sedangkan masih banyak variabel yang berperan penting dalam mediasi, diantaranya seperti motivasi kerja.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dibuat maka saran-saran yang dapat diajukan berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dari pernyataan mengenai komunikasi pernyataan saya mampu berkomunikasi secara baik

dengan rekan kerja memiliki nilai rata-rata terendah, melihat hasil penelitian tersebut Bliss Barbershop Bali diharapkan membimbing karyawan agar mampu berkomunikasi dengan dengan rekan kerja.

2. Dari pernyataan mengenai komitmen organisasi pernyataan saya sulit meninggalkan perusahaan ini karena takut tidak memiliki nilai rata-rata terendah, melihat hasil penelitian tersebut Bliss Barbershop Bali diharapkan meningkatkan jumlah kompensasi yang diberikan kepada karyawan dan memberikan perhatian terhadap karyawan.
3. Dari pernyataan mengenai kepuasan kerja pernyataan saya merasa perusahaan sudah memberikan gaji karyawan sesuai standart yang berlaku memiliki nilai rata-rata terendah, melihat hasil penelitian tersebut Bliss Barbershop Bali diharapkan meningkatkan jumlah gaji yang diberikan kepada karyawan agar sesuai dengan standart yang berlaku.
4. Dari pernyataan mengenai kinerja karyawan pernyataan saya dapat melakukan pekerjaan dengan baik yang dapat membuat konsumen puas memiliki nilai rata-rata terendah, melihat hasil penelitian tersebut Bliss Barbershop Bali diharapkan memberikan pelatihan kepada karyawan, sehingga karyawan mampu melakukan pekerjaan dengan baik yang dapat membuat konsumen puas.

DAFTAR PUSTAKA

Andini, N., Sihombing, T. S., Tarigan, E. S. B., dan Sipahutar, T. T. U. 2019. Pengaruh Locus of Control, Gaya Kepemimpinan, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Auditor (Studi Kasus Di BPKP Perwakilan

Sumatera Utara). *Jurnal Akrab Juara*. Vol 4 Iss 2. Pp.160-172.

Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Semarang: Universitas Diponegoro.

Ginting, I. M., Bangun, T. A., Munthe, D. V., dan Sihombing, S. 2019.

- Pengaruh Disiplin Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Di PT PLN (Unit Induk Pembangunan Sumatera Bagian Utara). *JURNAL MANAJEMEN*. Vol 5 Iss 1. Pp. 35-44.
- Hutapea, Nurianna. 2008. *Kompetensi Komunikasi Plus*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kreitner, R. and Kinicki, A. 2005. *Organizational Behaviour*, 3rd Edision. United State of America: Richard D. Irwin Inc.
- Locke, E. A. 1968. Toward a Theory of Task Motivation and Incentives: Organizational Setting in Organisations. *Academy Of Management Journal*. Pp. 824-845.
- Londok, R. N., Areros, W. A., dan Asaloei, S. 2019. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV. Diagram Global Mandiri Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol 9 Iss 1. Pp. 122-127.
- Mangkunegara, A.A.A.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A.A.A.P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.
- Mekta, H. Q. 2016. Pengaruh Kepuasan Kerja dan komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Indiara Kelana Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Prabowo, D. 2015. Pengaruh profesionalisme terhadap kinerja, komitmen organisasi, kepuasan kerja, turnover intentions dan independensi akuntan public. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah*
- Putra, R., Nyoto, N., Soyono, S., dan Wulandari, E. 2019. Pengaruh Motivasi, Pelatihan, Budaya Organisasi, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Guru Di SMK Negeri Kota Pekanbaru. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*. Vol. 7 Iss
- Riswanto, E. 2014. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja melalui Kepuasan Kerja Karyawan pada Bank Artha Graha International Tbk Pekanbaru (Doctor Dissertation, Riau University).
- Robbins, S. P. and Judge. 2007. Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat
- Susanti, & Palupiningdyah. 2016. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Turnover Intention Sebagai Variabel Intervening. *Manajemen Analysis Journal*. Vol. 5 Iss 1. Pp 77-86.
- Suwatno, H. dan Donni, J.P. 2011. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Grafindo Persada
- Widjaja. 2010. *Komunikasi: Komunikasi dan hubungan masyarakat*. Jakarta: BumiAksara.