

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN
PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT (POS) TERHADAP
KEPUASAN KERJA KARYAWAN CUSTOMER SERVICE PADA PT.
ANGKASA PURA SUPPORT BALI**

Kadek Intan Dwi Permita¹, I Gede Gama², Gde Bayu Surya Parwita³
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Mahasaraswati Denpasar

Abstrak

Kepuasan kerja merupakan tingkat perasaan senang seseorang sebagai penilaian positif terhadap pekerjaannya dan lingkungan tempat kerjanya. Ketika seorang karyawan telah dipenuhi tingkat kebutuhannya oleh perusahaan tempat ia bekerja maka ia akan merasa puas dalam bekerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan transformasional dan *perceived organizational support (POS)* terhadap kepuasan kerja karyawan customer service pada PT Angkasa Pura Support Bali. Penelitian ini dilakukan di PT Angkasa Pura Support Bali dengan menggunakan sampel sebanyak 68 orang karyawan. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah dengan metode sensus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda yang diolah menggunakan software SPSS. Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan transformasional dan *perceived organizational support* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Sedangkan secara simultan, gaya kepemimpinan transformasional dan *perceived organizational support* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

Kata kunci: Gaya kepemimpinan transformasional, *perceived organizational support* dan kepuasan kerja karyawan

Abstract

Job satisfaction is the level of someone's happy feelings as a positive assessment of their work and work environment. When an employee has met the level of needs by the company where he works then he will feel satisfied at work. This study aims to determine the effect of transformational leadership style and perceived organizational support (POS) on job satisfaction of customer service employees at PT Angkasa Pura Support Bali. This research was conducted at PT Angkasa Pura Support Bali using a sample of 68 employees. The sampling technique used is the census method. Data collection is done through interviews and questionnaires. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis which is processed using SPSS software. Based on the results of the analysis, this study shows that transformational leadership style and perceived organizational support partially have a positive and significant effect on employee job satisfaction. Whereas simultaneously, transformational leadership style and perceived organizational support affect employee job satisfaction.

Keywords: *transformational leadership style, perceived organizational support and employee job satisfaction*

PENDAHULUAN

Kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu topik yang senantiasa menarik dan dianggap penting, baik oleh ilmuwan maupun praktisi, justru karena kepuasan kerja dipandang dapat mempengaruhi jalannya organisasi secara keseluruhan serta peningkatan kerja karyawan. Kepuasan kerja merupakan tingkat perasaan senang seseorang sebagai penilaian positif terhadap pekerjaannya dan lingkungan tempat kerjanya (Susiawan dan Muhid, 2015; Puspitawati dan Yuliawan, 2017).

Gaya kepemimpinan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja seorang karyawan (Nariswari dan Rahardjo, 2016:2). Seorang pemimpin dengan gaya kepemimpinannya harus mampu menciptakan kondisi yang membuat karyawannya merasa puas akan pekerjaannya, semakin seorang pemimpin memiliki sikap transformasional, akan semakin puas pegawai terhadap pekerjaannya.

Faktor lain yang juga mampu mempengaruhi kepuasan kerja adalah persepsi dukungan organisasi. Dewi (2015) menyatakan bahwa *perceived organizational support (POS)* atau dukungan organisasi didefinisikan sebagai keyakinan umum karyawan tentang sejauh mana organisasi menghargai hasil kerja mereka dan peduli tentang kesejahteraan mereka. Ketika karyawan yakin bahwa kesejahteraannya didukung oleh suatu organisasi maka akan menimbulkan kepuasan kerja karyawan.

PT. Angkasa Pura Support merupakan salah satu anak perusahaan dari PT. Angkasa Pura I (Persero) yang bergerak di bidang penyediaan barang dan atau jasa secara umum dan secara khusus terutama kepada Perusahaan Induk dalam rangka meningkatkan *quality services* pengelolaan Bandar Udara yang modern. Dalam era globalisasi saat ini, PT. Angkasa Pura Support Bali juga menanggapi dengan serius permasalahan yang muncul, yaitu persaingan yang semakin ketat antar pesaing yang sejenis.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal yang dilakukan pada PT. Angkasa Pura Support Bali, ditemukan adanya keluhan dari beberapa karyawan yang menyatakan jarang mendapat rewards atau insentif yang diterima saat mereka melakukan pekerjaan tambahan, sehingga berpengaruh terhadap kepuasan kerja ketika diberikan pekerjaan tambahan dikemudian hari. Gaji yang diterima tidak sesuai dengan beban kerja karyawan, yang menimbulkan rasa kepuasan kerja yang rendah.

Selain itu, dengan adanya pemimpin yang jarang berkomunikasi dengan bawahan, mengakibatkan karyawan merasa tidak mendapatkan dukungan dan motivasi melalui pendekatan individual, sehingga tidak jarang ada karyawan yang merasa kurang percaya diri ketika melaksanakan tugas. Berdasarkan identifikasi masalah dan pemaparan seperti yang telah dikemukakan di atas, maka penulis termotivasi untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan *Perceived Organizational Support (POS)* terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Customer Service pada PT. Angkasa Pura Support Bali”.

KAJIAN LITERATUR

Kepuasan kerja

Robbins (2015: 170) disebutkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dengan banyaknya ganjaran yang diyakini seharusnya diterima. Kepuasan kerja merupakan hal penting yang dimiliki individu di dalam bekerja. Seorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya, sebaliknya seorang yang tidak puas akan menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya.

2.2. Gaya Kepemimpinan Transformasional Mauliza (2016) kepemimpinan transformasional merupakan karakteristik yang dapat menyatukan pemimpin dan bawahannya untuk menyusun rencana kerja untuk mencapai tujuan bersama. Gaya kepemimpinan transformasional mengacu pada pemimpin yang berhasil menggerakkan karyawan melampaui kepentingan diri secara langsung melalui pengaruh ideal atau kharisma, inspirasi, stimulasi intelektual, atau pertimbangan individual.

Gaya Kepemimpinan Transformasional

Mauliza (2016) kepemimpinan transformasional merupakan karakteristik yang dapat menyatukan pemimpin dan bawahannya untuk menyusun rencana kerja untuk mencapai tujuan bersama. Gaya kepemimpinan transformasional mengacu pada pemimpin yang berhasil menggerakkan karyawan melampaui kepentingan diri secara langsung melalui pengaruh ideal atau kharisma, inspirasi, stimulasi intelektual, atau pertimbangan individual.

Perceived Organizational Support (POS)

Putrie dan Nursalim (2015) mengemukakan bahwa *perceived organizational support (POS)* merupakan persepsi karyawan terhadap seberapa besar dukungan serta kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan mereka. *Perceived organizational support (POS)* mengacu pada persepsi karyawan atau penilaian tentang berapa banyak organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli tentang mereka.

HIPOTESIS

- H1 : Gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Angkasa Pura Support Bali.
- H2: *Perceived Organizational Support (POS)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Angkasa Pura Support Bali.
- H3: Gaya kepemimpinan transformasional dan *perceived organization support (POS)* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Angkasa Pura Support Bali.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini obyek yang akan di teliti yaitu gaya kepemimpinan transformasional dan *perceived organizational support (POS)* terhadap kepuasan

kerja karyawan di PT. Angkasa Pura Support Bali. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 68 karyawan customer service PT. Angkasa Pura Support Bali. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode sensus. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan transformasional dan *perceived organizational support (POS)* terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Angkasa Pura Support Bali. Bentuk umum persamaan regresi yang digunakan adalah regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Kerja Karyawan

X1 = Gaya Kepemimpinan Transformasional

X2 = *Perceived Organizational Support*

a = Konstanta Regresi

b1 = Koefisien regresi X1

b2 = Koefisien regresi X2

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen Penelitian

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi pada semua indikator pertanyaan dari masing-masing variabel $\geq 0,30$. Dengan demikian seluruh instrumen penelitian variabel gaya kepemimpinan transformasional dan *perceived organizational support (POS)* terhadap kepuasan kerja karyawan yang digunakan adalah valid.
- 2) Berdasarkan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh pernyataan yang berkaitan dengan variabel independen gaya kepemimpinan transformasional dan *perceived organizational support (POS)* terhadap kepuasan kerja karyawan memiliki nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh data yang digunakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

- 1) Uji Normalitas
Berdasarkan hasil uji SPSS menunjukkan bahwa besarnya nilai Kolmogorov-Smirnov Z adalah 0,694 dengan probabilitas signifikansi nilai Asymp (2-tailed) 0,721 lebih besar dari alpha 0,05. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa model persamaan regresi berdistribusi normal.
- 2) Uji Multikolinearitas
Berdasarkan hasil uji SPSS menunjukkan bahwa nilai *tolerance* dari variabel variabel iklim organisasi dan komitmen organisasi $> 0,10$ dan nilai VIF ≤ 10 , maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antara variabel bebas dalam model regresi
- 3) Uji Heterokedastisitas
Berdasarkan hasil uji SPSS menunjukkan bahwa variabel semua variabel bebas memiliki nilai signifikansi yaitu: 0,397 dan 0,318 menunjukkan bahwa nilai signifikansinya $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas

Analisis Inferensial

1) Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh antara gaya kepemimpinan transformasional dan perceived organizational support (POS) terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Angkasa Pura Support Bali secara parsial dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1
Rangkuman Hasil Penelitian Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.848	2.105		1.828	.072
Gaya Kepemimpinan Transformasional	.455	.084	.507	5.445	.000
Perceived Organizational Support	.557	.149	.350	3.753	.000

R	.696
R Square	.484
Adjusted R Square	.469
F Statistic	30.544
Signifikansi	.000 ^b

Sumber: Data di olah (2019)

Berdasarkan Tabel 1 di atas, diperoleh persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: $Y = a + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + e$
 $Y = 3,848 + 0,455X_1 + 0,557X_2$ Dari persamaan regresi linier berganda diatas dapat dijelaskan bahwa:

- (1) Dilihat dari nilai $a = 3,848$; $b_1 = 0,455$ dan $b_2 = 0,557$, hal ini berarti apabila nilai dari gaya kepemimpinan transformasional (X_1) dan perceived organizational support (X_2) sama-sama nol (0) atau tidak meningkat, maka kepuasan kerja karyawan (Y) akan tetap sebesar 3,848.
- (2) Dilihat dari nilai $b_1 = 0,455$, hal ini berarti apabila gaya kepemimpinan transformasional (X_1) meningkat maka kepuasan kerja karyawan (Y) akan meningkat.
- (3) Dilihat dari nilai $b_2 = 0,557$. Hal ini berarti apabila perceived organizational support (X_2) meningkat maka kepuasan kerja karyawan (Y) akan meningkat.
- (4) Dilihat dari nilai $b_1 = 0,455$ dan $b_2 = 0,557$. Hal ini berarti gaya kepemimpinan transformasional (X_1) dan perceived organizational support (X_2) meningkat maka akan mengakibatkan kenaikan atau peningkatan kepuasan kerja karyawan.

2) Uji t (t-test)

Hasil pengujian signifikansi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen menunjukkan hal sebagai berikut: 1) Dari hasil t-test pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Angkasa Pura Support Bali menunjukkan nilai thitung untuk variabel gaya kepemimpinan transformasional sebesar 5,445 serta

nilai signifikan uji t sebesar 0,000 yang lebih kecil dari α (taraf nyata) = 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Angkasa Pura Support Bali, sehingga hipotesis pertama (H1) diterima. 2) Dari hasil t-test pengaruh *perceived organizational support* terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Angkasa Pura Support Bali menunjukkan nilai thitung untuk variabel *perceived organizational support* sebesar 3,753 serta nilai signifikan uji t sebesar 0,000 yang lebih kecil dari α (taraf nyata) = 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Angkasa Pura Support Bali, sehingga hipotesis kedua (H2) diterima.

3) Uji F-test

Hasil uji F (Ftest) menunjukkan bahwa nilai F Hitung sebesar 30,544 dengan signifikansi 0,000. Karena signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan ada pengaruh secara simultan gaya kepemimpinan transformasional dan *perceived organizational support* terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Angkasa Pura Support Bali.

4) Analisis Korelasi Berganda

Berdasarkan hasil uji SPSS dapat diketahui bahwa nilai korelasi (R) sebesar 0,696. Besarnya nilai R 0,696 ini berada diantara antara 0,60 sampai 0,799 yang berarti ada hubungan yang kuat antara gaya kepemimpinan transformasional dan *perceived organizational support* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Angkasa Pura Support Bali.

5) Uji Determinasi

Berdasarkan hasil uji SPSS dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,484. Dengan demikian besarnya pengaruh gaya kepemimpinan transformasional dan *perceived organizational support* terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Angkasa Pura Support Bali adalah sebesar 48,4% sedang sisanya $100\% - 48,4\% = 51,6\%$ dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Pembahasan

1) Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Hasil pengujian t-test menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Angkasa Pura Support Bali. Hal ini menunjukan sebuah pengaruh yang positif, jadi semakin baik gaya kepemimpinan transformasional di PT Angkasa Pura Support Bali maka semakin baik pula kepuasan kerja karyawan. Gaya kepemimpinan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja seorang karyawan. Seorang pemimpin dengan gaya kepemimpinannya harus mampu menciptakan kondisi yang membuat karyawannya merasa puas akan pekerjaannya.

Apabila gaya kepemimpinan transformasional diterapkan secara efektif, maka kepuasan kerja karyawan akan meningkat. Hal ini bermakna bahwa semakin seorang pemimpin memiliki sikap transformasional, akan semakin puas pegawai terhadap pekerjaannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Norman Yachya (2016), Triastity (2017), Muslichah dan Asroni (2018) menyimpulkan bahwa gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

2) Pengaruh *Perceived Organization Support* Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Hasil pengujian t-test menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Angkasa Pura Support Bali. Hal ini menunjukkan sebuah pengaruh yang positif, jadi semakin baik *perceived organizational support* pada PT Angkasa Pura Support Bali maka semakin baik pula kepuasan kerja karyawan. *Perceived organizational support (POS)* atau dukungan organisasi merupakan keyakinan umum karyawan tentang sejauh mana organisasi menghargai hasil kerja mereka dan peduli tentang kesejahteraan mereka. Ketika karyawan merasa didukung penuh oleh organisasi, tentu mereka akan menumbuhkan rasa hutang budi karena merasa didukung penuh oleh organisasi yang akan berimbas kepada kinerja dan meningkatkan kepuasan kerja mereka. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi dukungan organisasi yang terjadi di perusahaan maka semakin tinggi juga kepuasan kerja pada karyawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Christian (2015), Afif (2018) dan Ayuningtias, dkk (2018) menyimpulkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

3) Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan *Perceived Organization Support* Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.

Hasil pengujian F-test menunjukkan bahwa ada pengaruh secara simultan dari variabel gaya kepemimpinan transformasional dan *perceived organizational support* terhadap kepuasan kerja karyawan. Hasil ini memberikan makna bahwa seluruh variabel independen mampu memprediksi atau menjelaskan fenomena kepuasan kerja karyawan pada PT Angkasa Pura Support Bali. Dalam hal ini peranan gaya kepemimpinan transformasional dan *perceived organization support (POS)* sangat diperlukan oleh perusahaan agar dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Afif (2018), Ayuningtias, dkk (2018), Muslichah dan Asroni (2018) menemukan bahwa gaya kepemimpinan transformasional dan *perceived organizational support* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Angkasa Pura Support Bali, sehingga hipotesis pertama (H1) diterima.
- 2) Perceived organizational support berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Angkasa Pura Support Bali, sehingga hipotesis kedua (H2) diterima.
- 3) Gaya kepemimpinan transformasional dan perceived organizational support berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Angkasa Pura Support Bali.

Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan tersebut di atas, maka dapat disampaikan saran sebagai berikut:

- 1) Pimpinan pada PT Angkasa Pura Support Bali sebaiknya selalu berkomunikasi dan memberikan kepercayaan dengan tetap mengawasi karyawan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada PT Angkasa Pura Support Bali.
- 2) Pimpinan pada PT Angkasa Pura Support Bali sebaiknya memberikan arahan dan dukungan dalam bekerja kepada karyawan sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada PT Angkasa Pura Support Bali.
- 3) Pimpinan pada PT Angkasa Pura Support Bali sebaiknya menempatkan karyawan sesuai dengan bidang kerja mereka sehingga mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada PT Angkasa Pura Support Bali.

DAFTAR REFERENSI

- Afif, Ali Mermmati. 2018. Pengaruh perceived organisational support dan kepemimpinan situasional terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi. *A Journal of Clinical Neuroscience and Psychopathology*.
- Ayuningtias, Hani Gita, et., al. 2018. Pengaruh perceived organisational support terhadap kepuasan kerja. *Journal Advances in Economics, Business and Management Research*, volume 65.
- Christian, Lay Yervry. 2015. Pengaruh perceived organisational support dan kepemimpinan situasional terhadap kepuasan kerja Toko Buku Uranus. *Jurnal AGORA*, Vol. 3, No. 1.
- Dewi, Made Puspita. 2015. Peran pemediasian komitmen organisasi pada pengaruh perceived organizational support terhadap intention to leave. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 10, 2015: 2928 – 2954.
- Eisenberger. 2017. Perceived organisational support and risk taking. *Journal of Managerial Psychology*, 29 (2): 187-205.

- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, P.S. Malayu. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit: PT. Bumi Aksara.
- Jaya, Kadek Yudi Prawira dan I Gusti Ayu Dewi Adnyani. 2015. Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Disiplin Kerja Pegawai di Dinas Balai Bahasa Propinsi Bali. *EJurnal Manajemen. Unud*. Vol 4 no. 9.
- Kaswan. 2015. *Sikap Kerja Dari Teori dan Impelementasi sampai Bukti*. Bandung: Alfabeta.
- Ku Kuo, Yen. 2015. Pengaruh perceived organisational support terhadap kepuasan kerja karyawan di Industri Pelayanan Rumah Sakit Taiwan. *Jurnal Management Knowledge and Learning*.
- Ku Kuo, Yen. 2015. Pengaruh perceived organisational support terhadap kepuasan kerja karyawan di Industri Pelayanan Rumah Sakit Taiwan. *Jurnal Management Knowledge and Learning*.
- Mauliza, Putri. 2016. Pengaruh kerja islami dan gaya kepemimpinan trasnformasional terhadap komitmen organisasional serta implikasinya pada kinerja pegawai wilayah Hisbah, Kota Banda Aceh. *JURNAL PERSPEKTIF EKONOMI DARUSSALAM*, Vol. 2, No. 2, September 2016 ISSN. 25026976.
- Mary, V Sheela. 2015. Pengaruh perceived organisational support terhadap kepuasan kerja karyawan. *Article Department of Aarupadai Veedu Institute of Technology*.
- Muslichah, Sobukhul Asroni. 2018. Pengaruh gaya kepemimpinan trasformasional terhadap kepuasan kerja dengan kepercayaan pimpinan sebagai variabel intervening. *Journal of Innovation in Business and Economics*, Vol. 02 No. 02 December 2018
- Nariswari, Linggar dan Mudji Rahardjo. 2016. Analisis Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi pada PT. Poliplas Indah Sejahtera). *Journal of Accounting*. Vol.5, No.1 ISSN : 2337-3792.
- Paille, P., Bourdeau, L., and Galois, I. 2010. Support, Trust, Satisfaction, Intent to Leave, and Citizenship at Organizational Level. *Internationl Journal of Organitazional Analysis*, 18 (1):41-58.
- Prabowo, Dhista A. 2014. Pengaruh Kompensasi dan Pengawasan Pimpinan Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kabupaten Batang. *Skripsi* .Sarjana Ekonomika dan Bisnis/Manajemen Universitas Diponegoro Semarang.
- Purwaanti, Nuning, Rahayu Triasty. 2017. Pengaruh gaya kepemimpinan trasformasional, iklim organisasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia* Vol. 11 No. 134 1 Juni 2017: 134 – 147.
- Puspa, Tiara. 2017. Pengaruh gaya kepemimpinan trasformasional terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi. *Telaah Bisnis*. Vol. 18, No. 2, Desember 2017.
- Puspitawati, Ni Made Dwi dan Yuliawan, Adhi Krisna. 2018. Role Of Employee Engagement On Work Satisfaction Regarding Employee Services Quality

- At The Grand Santhi Hotel Denpasar. *Review of Management and Entrepreneurship*. Vo. 2, No. 1, April 2018.
- Putrie, F., & Nursalim, M. 2015. Hubungan antara Persepsi Dukungan Organisasi dan Budaya Organisasi dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan PT. Pertamina UPMS V Surabaya. *JURNAL PSIKOLOGI: TEORI & TERAPAN*.
- Robbins, Stephen P. 2015. *Perilaku Organisasi*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Rhoades, L. & Eisenberger, R. 2016. Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87, 698714.
- Saputra, Tri Agung Disna. 2018. Pengaruh Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Perusahaan Online Travel PT Pojok Celebes Mandiri. Retrieved Jan 16, 2018
- Sardjono, S., Huseini, M., Raharjo, K., & Arifin, Z. 2014. The Effect of Transformational Leadership, Superior-Subordinate Relationship, Job Satisfaction and Willing Cooperation towards Organizational Citizenship Behavior and Employee Performance. *European Journal of Business and Management*, 6(25), 196-207.
- Silalahi, Ulber. Atif, Nurul Falah. 2014. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sukrajap, Muhamad Ali. 2016. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Dengan Dimediasi oleh Pemberdayaan Psikologis. *Jurnal Psikologi*, Vol. 12.
- Suryanata & Ardana K. 2014. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan dan Organizational Citizenship Behaviour.
- Susiawan, Susiawan dan Abdul Muhid. 2015. Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Surabaya: Persona. *Jurnal Psikologi Indonesia*.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Usman dan Akbar. 2015. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Waileruny, H. T. 2014. Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, dan Organizational Citizenship Behavior Pada PT. Bank Maluku Cabang Utama Kota Ambon. *AGORA*, Vol. 2 No. 2.
- Wahjosumidjo. 2015. *Kepemimpinan dan Motivasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Yachya, Norman. 2016. Pengaruh gaya kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pada PT XYZ. *Consulting Jurnal*. Vol. 10 No. 1, April 2016.
- Yukl, Gary. 2015. *Kepemimpinan dalam organisasi* (edisi ketujuh). Jakarta: PT. Indeks.