

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Keterikatan Kerja Pada Karyawan Rumah Sakit

Herio Rizki Dewinda¹, Djamaludin Ancok², Nilam Widyarini³

¹Universitas Putra Indonesia YPTK

^{2,3}Universitas Gunadarma

Email : hrdewinda@gmail.com, ancokmm@gmail.com, nilam.wid@gmail.com

Abstract

This study aims to examine the effect of job satisfaction on work engagement in hospital employees. The study sample was taken from permanent employees at the SP Hospital in West Sumatra with a total number of subjects as many as 285 people, sampling was done by proportionate stratified random sampling technique. The measuring instrument used is the result of an adaptation of a pre-existing measuring instrument by changing the measuring instrument to Indonesian. Work engagement is measured using the Utrecht Work Engagement Scale (UWES), while job satisfaction is measured using the Minnesota Satisfaction Questionnaire. Based on the results of data analysis conducted, the hypothesis was accepted, there was a significant effect between job satisfaction on work engagement in hospital employees, as indicated by the t-value of 10.681 with a significance of 0.000 ($p < 0.05$). The contribution of job satisfaction to work engagement is 28.7% and the rest is influenced by other variables.

Keywords : job satisfaction, work engagement, hospital employees

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap keterikatan kerja pada karyawan rumah sakit. Sampel penelitian diambil dari karyawan tetap di Rumah Sakit SP Sumatera Barat dengan jumlah subjek sebanyak 285 orang, pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *proportionate stratified random sampling*. Alat ukur yang digunakan merupakan hasil adaptasi dari alat ukur yang sudah ada sebelumnya dengan mengubah alat ukur ke Bahasa Indonesia. Keterikatan kerja diukur dengan menggunakan skala Utrecht Work Engagement Scale (UWES), sedangkan kepuasan kerja diukur dengan menggunakan Minnesota Satisfaction Questionnaire. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan maka hipotesis awal diterima, ada pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap keterikatan kerja pada karyawan rumah sakit, yang ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 10,681 dengan signifikansi sebesar 0.000 ($p < 0,05$). Adapun besar sumbangan pengaruh kepuasan kerja terhadap keterikatan kerja adalah sebesar 28,7% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel yang lain.

Kata Kunci : kepuasan kerja, keterikatan kerja, karyawan rumah sakit

1. Pendahuluan

Perusahaan saat ini tidak lagi hanya mencari karyawan dengan kemampuan diatas rata-rata, namun mereka juga mencari calon karyawan yang mampu menginvestasikan diri mereka sendiri untuk terlibat secara penuh dalam pekerjaan, proaktif, dan memiliki komitmen tinggi terhadap standar kualitas kinerja (Bakker & Demerouti, 2007). Mereka juga membutuhkan karyawan yang bisa terikat dengan pekerjaannya (Bakker & Leiter, 2010). Erikson (2005) menggambarkan bahwa keterikatan sebagai bentuk komitmen dan kepedulian, dengan kata lain sebagai bentuk kemauan untuk menginvestasikan diri untuk membantu kesuksesan perusahaan. Schaufeli dkk. (2002) menggambarkan pandangan lain tentang keterikatan, mendefinisikan keterikatan kerja sebagai keadaan pikiran positif yang memenuhi syarat kerja yang ditandai dengan semangat (*vigor*), dedikasi (*dedication*), dan penyerapan kerja (*absorption*). Kenyataan yang ada pada dunia kerja, tidak semua karyawan memiliki keterikatan kerja yang tinggi pada perusahaannya. Banyak permasalahan yang terjadi di perusahaan yang mengakibatkan kurang dimilikinya keterikatan antara karyawan dengan pekerjaannya. Leiter dan Maslach (2004) menjelaskan rendahnya keterikatan yang dimiliki oleh karyawan terlihat dari tingginya tingkat *burnout*/ kelelahan yang dialami oleh karyawan tersebut. Leiter dan Maslach menambahkan bahwa *burnout* dan keterikatan kerja memiliki anteseden dan unsur yang sama berupa enam bidang kehidupan kerja yaitunya beban kerja, kontrol, penghargaan, komunitas serta keadilan dan nilai. Leiter dan Maslach (2004) menggambarkan *burnout* sebagai sindrom psikologis kelelahan, sinisme dan ketidakefektifan yang dialami sebagai respon terhadap stresor pekerjaan yang kronis. Mereka berpendapat bahwa keterikatan kerja adalah kebalikan dari *burnout* atau kelelahan dan ditandai oleh energi (vs kelelahan), keterlibatan (vs sinisme) dan efisien (vs ketidakefisienan).

Rumah sakit sebagai sebuah instansi juga membutuhkan tingkat keterikatan karyawan yang baik. Ada beberapa alasan yang menyebabkan staf rumah sakit harus terikat dengan pekerjaannya, diantaranya sebagian besar staf rumah sakit adalah orang-orang terdidik dan bertanggung jawab terhadap keputusan yang mereka ambil (Buchanan dan kawan-kawan, 1997). Petugas kesehatan di rumah sakit memegang peranan penting dalam melayani dan merawat pasien secara langsung. Petugas kesehatan dituntut untuk mampu bertindak secara cepat dan tepat karena seringkali berada pada situasi penyelamatan atas kelangsungan hidup dan nyawa seseorang. Schaufeli dan Jauczur (1994) menjelaskan bahwa perawat dan petugas kesehatan dalam menjalankan tugasnya dituntut untuk memiliki keahlian, pengetahuan dan konsentrasi yang tinggi. Disamping itu mereka juga dihadapkan pada tuntutan idealisme profesi dan berbagai persoalan dari pasien maupun rekan kerja. Hal inilah yang dapat menimbulkan rasa tertekan sehingga berpotensi mengalami kecenderungan *burnout*. *Burnout* dan keterikatan kerja ini telah dipelajari secara ekstensif dalam keperawatan dan kesehatan secara umum. Harrison (Harnida, 2015) mengungkapkan dari berbagai publikasi tentang *burnout* di Eropa menunjukkan 43% *burnout* dialami pekerja kesehatan dan sosial, 32% dialami guru, 9% dialami pekerja administrasi dan manajemen, 4% pekerja di bidang hukum dan kepolisian, dan 2% dialami pekerja lainnya. Penelitian Lascinger dan Wong (2006) terhadap 322 perawat di Ontario menjelaskan bahwa 53% dari perawat melaporkan adanya tingkat *burnout* yang parah. Disamping itu, penelitian yang dilakukan oleh Siu, dkk (2012) terhadap 226 dokter di Hong Kong juga menemukan tingkat *burnout* yang tinggi yaitu 31,4%, hal ini kebanyakan disebabkan karena beban kerja yang tinggi serta kurangnya penghargaan dari orang lain terhadap pekerjaan mereka. Angka ini tidak jauh berbeda dengan tingkat *burnout* perawat dan petugas di Indonesia, data PPNI tahun 2006 (Harnida, 2015) menunjukkan bahwa 50,9% perawat yang bekerja di empat provinsi Indonesia mengalami tekanan kerja yang menunjukkan kelelahan, pusing dan sulit beristirahat karena beban kerja yang tinggi. Lingkungan kerja keperawatan saat ini memperlihatkan beban kerja yang berat dan tekanan yang besar. Situasi seperti ini bisa mengancam kesehatan perawat itu sendiri, pasien mereka, dan instansi yang mempekerjakan mereka. Masa depan keperawatan profesional tergantung pada penemuan cara untuk menciptakan lingkungan kerja berkualitas tinggi yang mempertahankan baik perawat berpengalaman maupun yang baru lulus (Laschinger dan kawan-kawan, 2009). Hasil wawancara di Rumah Sakit SP Sumatera Barat terhadap Ketua Yayasan, bagian Sumber Daya Manusia dan beberapa karyawan juga memperlihatkan ada beberapa karyawan yang memilih untuk pindah bekerja ke rumah sakit atau instansi lain yang mereka rasa lebih baik daripada instansinya yang sekarang. Disamping itu juga dijelaskan bahwa beberapa karyawan juga merasakan adanya beban dan tuntutan yang tinggi dalam bekerja yang menyebabkan timbulnya kelelahan atau *burnout* terutama pada perawat. Beberapa program pernah dilakukan oleh pihak rumah sakit sebagai cara untuk meningkatkan keterikatan dan kepuasan pada karyawan seperti *family gathering*, pemberian bonus bagi karyawan dengan kinerja baik, pemberian pelatihan motivasi, dan program lainnya, namun hal ini sudah sekitar empat tahun terhenti karena situasi rumah sakit yang belum memungkinkan untuk melanjutkan program tersebut. Disamping itu, pihak manajemen rumah sakit juga menjelaskan bahwa di lapangan mereka telah melihat adanya ciri-ciri kepuasan kerja yang tinggi pada karyawan, namun dari beberapa kali diadakan survey kepuasan kerja yang diadakan oleh pihak luar perusahaan memperlihatkan hasil dengan tingkat kepuasan yang sedang atau biasa-biasa saja. *Job satisfaction* atau yang lebih dikenal dengan kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam terciptanya keterikatan kerja. Keterkaitan antara kepuasan kerja dengan keterikatan dapat dilihat dari banyak penelitian yang telah dilakukan. Salah satu hasil penelitian dari Rayton dan Yalabik (2014) menemukan bahwa keterikatan kerja lebih mungkin terjadi ketika karyawan merasa bahwa organisasi mereka memenuhi kewajiban mereka dan ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaan mereka. Sebaliknya, ekspektasi dan janji yang tidak terpenuhi dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan, penurunan kepuasan kerja karyawan sebagai akibatnya dapat mempengaruhi hasil lain seperti komitmen dan keterikatan karyawan. Menurut Locke (1969), kepuasan kerja berasal dari perbedaan antara apa yang diinginkan atau nilai individu dalam suatu pekerjaan dan apa yang sebenarnya dia miliki dalam sebuah pekerjaan. Di sisi lain, pendekatan afektif menunjukkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya dalam berbagai aspek, seperti sifat kerja, rekan kerja, supervisor atau bawahan dan gaji (Aziri 2011). Kepuasan kerja sering dikaitkan dengan pencapaian tujuan lain dan perasaan pemenuhan sedangkan ketidakpuasan kerja telah ditemukan terkait dengan masalah psikologis, seperti kecemasan dan depresi (Aziri 2011).

Tujuan dari penelitian ini mencoba untuk menganalisa pengaruh kepuasan kerja terhadap keterikatan kerja pada karyawan rumah sakit. Sehingga hipotesis dari penelitian ini adalah ada pengaruh kepuasan kerja terhadap keterikatan kerja pada karyawan rumah sakit. Disamping itu penelitian ini juga untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan kerja terhadap keterikatan kerja pada karyawan di rumah sakit.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif *explanatory*, yaitu penelitian yang menyoroti hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit SP yang berlokasi di Sumatera Barat. Pada penelitian ini diambil sampel sebanyak 285 orang, pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *proportionate stratified random sampling* dimana teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/ unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional (Sugiyono, 2019). Subjek terdiri dari para karyawan yang menjadi bagian dari 4 bagian yang ada yaitunya dokter (pelayanan medis), keperawatan, penunjang medis, dan non kesehatan lainnya. Tiap-tiap kelompok diwakili oleh subjek yang jumlahnya bervariasi. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan alat ukur berupa kuesioner yang disusun berdasarkan variabel-variabel penelitian ditambahkan dengan data isian berupa informasi biografis subjek, posisi dan unit kerjanya. Keterikatan kerja diukur dengan menggunakan skala yang dikembangkan Schaufeli dan Bakker (2003) berupa *Utrecht Work Engagement Scale (UWES)*. Sedangkan kepuasan kerja diukur dengan menggunakan *Minnesota Satisfaction Questionnaire* yang merupakan hasil pengembangan dari Weiss dan kawan-kawan (1967). Kedua alat ukur ini awalnya berbahasa Inggris, namun untuk keperluan penelitian maka diadaptasi ke dalam bahasa Indonesia dengan tetap memperhatikan validitas dan reliabilitas dari alat ukur tersebut. Validitas konstruk dilakukan dengan menggunakan analisis *Confirmatory Factor Analysis (CFA)* untuk memperoleh indikator yang layak bagi kedua alat ukur ini. Analisis CFA menggunakan bantuan program AMOS versi 24. Setelah dilakukan CFA, maka perlu untuk dilihat koefisien reliabilitas konstruk dari tiap variabel. Koefisien reliabilitas konstruk dapat disebut juga dengan koefisien Omega dan biasa disebut dengan istilah *Average Variance Extracted (AVE)*. Untuk menguji pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap variabel keterikatan kerja maka digunakan analisis regresi sederhana. Analisis regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Pengujian analisis regresi sederhana ini menggunakan bantuan program SPSS 23.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil analisis *Confirmatory Factor Analysis (CFA)* pada skala keterikatan kerja yang terdiri dari 17 butir awal, hanya ada 12 butir yang memiliki validitas konstruk yang baik dan dijadikan sebagai butir skala pada penelitian. Sedangkan hasil CFA dari skala kepuasan kerja, dari 20 butir item awal, terdapat 19 butir yang memiliki validitas konstruk yang baik. Sedangkan hasil koefisien reliabilitas konstruk pada skala keterikatan kerja sebesar 0.945 dan skala kepuasan kerja sebesar 0,938.

Pada penelitian ini responden yang digunakan sebagai subjek penelitian sebanyak 285 orang. Responden merupakan karyawan tetap pada Rumah Sakit SP Sumatera Barat.

Tabel 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Bagian Penempatan

No	Bagian	Jumlah	Persen
1	Dokter (Pelayanan Medis)	8	2.8%
2	Keperawatan	162	56.8%
3	Penunjang Medis	54	19%
4	Non Kesehatan Lainnya	61	21.4%
Jumlah :		285	100%

Tabel 2 Kategori Keterikatan Kerja dan Kepuasan Kerja Berdasarkan Bagian Penempatan

Bagian Penempatan	Kategori Keterikatan Kerja	Kategori Kepuasan Kerja
Dokter	Sedang	Sedang
Keperawatan	Tinggi	Tinggi
Penunjang Medis	Sedang	Sedang
Non Kesehatan Lainnya	Tinggi	Sedang

Tabel 3 Hasil Analisis Regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30.871	3.412		9.047	.000
	Kepuasan Kerja	.409	.038	.536	10.681	.000

a. Dependent Variable: Keterikatan Kerja

Hasil output SPSS memperlihatkan nilai t hitung sebesar 10,681 dengan signifikansi sebesar 0.000 ($p < 0,05$) sehingga hal ini mengindikasikan hipotesis penelitian bisa diterima, ada pengaruh yang signifikan variabel kepuasan kerja terhadap keterikatan kerja pada karyawan rumah sakit. Koefisien regresi sebesar 0,409 menyatakan bahwa setiap penambahan satu nilai kepuasan kerja, maka nilai keterikatan kerja bertambah sebesar 0,409.

Tabel 4 Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.536 ^a	.287	.285	9.836

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja

Tabel diatas menjelaskan besarnya nilai korelasi sebesar 0,536 dan dijelaskan besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil dari penguadratan R. Dari output diperoleh hasil koefisien determinasi sebesar 0,287, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh kepuasan kerja terhadap keterikatan kerja adalah sebesar 28,7% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel yang lain. Penelitian ini memperlihatkan hasil bahwa adanya pengaruh kepuasan kerja terhadap keterikatan kerja pada karyawan rumah sakit sebesar 28,7%. Korelasi yang diperlihatkan bernilai positif sehingga ketika kepuasan kerja karyawan tinggi maka juga akan meningkatkan nilai keterikatan kerja. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian-penelitian yang sudah ada, penelitian Lu (2016) terhadap karyawan tingkat lini dan pengawas dari 29 hotel menengah hingga atas di Amerika Utara menemukan adanya keterkaitan yang erat antara kepuasan kerja dan keterikatan kerja. Lu (2016) menjelaskan karyawan dengan keterikatan kerja memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi bila dibandingkan dengan karyawan yang tidak terikat. Karyawan dengan keterikatan kerja lebih cenderung menunjukkan sikap positif, niat, dan perilaku dalam lingkungan kerja. Penelitian sebelumnya yang dilakukan Mache dan kawan-kawan (2014) terhadap 123 dokter spesialis bedah di Jerman juga menemukan korelasi yang positif antara kepuasan kerja dan keterikatan kerja. Penelitian menunjukkan bahwa memperkuat keterikatan kerja ahli bedah akan memberikan kontribusi pada tempat kerja secara berkelanjutan, baik dari segi kinerja individu maupun rumah sakit. Oleh karena itu, peningkatan keterikatan kerja di antara ahli bedah harus menjadi perhatian bagi supervisor dan manajer rumah sakit. Kepuasan kerja dan keterikatan kerja sama-sama memiliki dampak positif terhadap kinerja, namun keduanya berbeda dalam tingkat aktivasi. Karyawan dengan keterikatan kerja lebih proaktif, merasa lebih tertantang, dan memiliki dorongan yang lebih kuat daripada rekan-rekan mereka yang puas, yang reaktif, merasa kurang tertantang dan lebih menerima keadaan. Jadi keterlibatan kerja adalah kondisi psikologis dengan aktivasi tinggi, sedangkan kepuasan kerja ditandai dengan aktivasi yang rendah. Untuk itulah alasan keterikatan kerja lebih kuat terkait dengan kinerja daripada kepuasan kerja, yang khususnya berlaku untuk kinerja dengan peran ekstra (Schaufeli, 2018). Keterikatan kerja adalah pengalaman kerja dan kondisi pikiran yang positif. Studi empiris mendukung kepercayaan umum di mana keterikatan kerja berkontribusi terhadap variabel kerja dan organisasi yang positif misalnya kepuasan kerja dan kinerja. Karyawan yang terikat memiliki keadaan pikiran dan emosi yang positif di tempat kerja, pengalaman positif semacam itu dapat bermanfaat bagi hasil kerja. Selain itu, karyawan yang terikat umumnya mendapatkan sumber daya pekerjaan yang memadai. Sumber daya yang melimpah dapat mengurangi stres yang dibawa oleh tuntutan pekerjaan, yang berhubungan negatif dengan kepuasan kerja (Yeh, 2013).

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diungkapkan sebelumnya bisa diterima sehingga ada pengaruh kepuasan kerja terhadap

keterikatan kerja pada karyawan rumah sakit. Sedangkan sumbangan variabel kepuasan kerja terhadap keterikatan kerja adalah sebesar 28,7% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel yang lain.

Penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan diantaranya sampel penelitian yang masih terbatas dan hanya dilakukan pada satu organisasi saja sehingga hasil penelitian belum bisa digeneralisasikan secara luas. Sehingga bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah jumlah subjek penelitian dan tempat penelitian sehingga hasil penelitian bisa digeneralisasi dan tidak terpengaruh oleh budaya disatu tempat penelitian saja.

Daftar Rujukan

- Aziri, B. (2011). Job satisfaction: A literature review. *Management Research and Practice*, 3(4), 77–86.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 309-328.
- Bakker, A. B., & Leiter, M. P. (Eds). (2010). *Work engagement: A handbook of essential theory and research*. New York: Psychology Press.
- Buchanan, D., Jordan, S., Preston, D., Smith, A. (1997), Doctor in the process The engagement of clinical directors in hospital management. *Journal of Management in Medicine*, 11(3), 132 – 156.
- Erickson, T.J. (2005). *Testimony submitted before the U.S. Senate Committee on Health, Education, Labor and Pensions*. June 2, 2017. <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/CHR-G-109shrg21585/html/CHRG-109shrg21585.htm>
- Federman, Brad (2009). *Employee engagement : A roadmap for creating profits, optimizing performance, and increasing loyalty*. San Francisco: Jossey-Bass A Wiley Imprint.
- Harnida, H. (2015). Hubungan efikasi diri dan dukungan sosial dengan burnout pada perawat. *Persona: Jurnal Psikologi Indonesia*, 4(1), 31-43.
- Laschinger, H. & Wong, C. (2006). Leader empowering behaviours, staff nurse empowerment and work engagement/burnout. *Nursing Leadership*, 19(4), 41-56.
- Laschinger, H., Wilk, P., Cho, J. & Greco P. (2009). Empowerment, engagement and perceived effectiveness in nursing work environments: does experience matter? *Journal of Nursing Management* 17, 636–646.
- Leiter, M.P. and C. Maslach (2004). Areas of Worklife: A Structured Approach to Organizational Predictors of Job Burnout.” In P.L. Perrewe and D.C. Ganster, eds., *Research in Occupational Stress and Well Being*. Oxford, UK: JAI Press/Elsevier Science.
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 309–336.
- Lu, Lu, Lu, Allan C. C., Gursoy, D., Neale, N.R. (2016). Work engagement, job satisfaction, and turnover intentions. A comparison between supervisors and line-level employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28 (4), 737-761.
- Mache, S., Vitzthum, K., Klapp, B. F., & Danzer, G. (2014). Surgeons' work engagement: Influencing factors and relations to job and life satisfaction. *The surgeon*, 12(4), 181-190.
- Martins, H & Proenca, T. (2012). Minnesota satisfaction questionnaire – Psychometric properties and validation in a population of Portuguese hospital workers. *FEP Working Papers*, 471.
- Rayton, B. A. & Yalabik, Z. Y. (2014). Work engagement, psychological contract breach and job satisfaction. *The International Journal of Human Resource Management*. 1-19.
- Robbins, Stephen P., 2003, *Perilaku organisasi*, Jakarta: Gramedia
- Schaufeli, WB. & Janczur, B. (1994). Burnout among nurse. A Polish-Dutch comparison. *Journal of Cross-Cultural Psychology*. 25(1), 95-113.
- Schaufeli, W.B., Salanova M., Gonzalez-Romá, V., & Bakker, A.B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71–92.
- Schaufeli, W.B. & Bakker, A. (2003). *Utrecht Work Engagement Scale. Preliminary Manual*. Valencia : Occupational Health Psychology Unit Utrecht University.
- Schaufeli, W.B. & Bakker, A., Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire. *Educational and Psychological Measurement*, 66 (4), 701-716.
- Schaufeli, WB. (2018). Work engagement in Europe: Relations with national economy, governance and culture. *Organizational Dynamics*. 47, 99-106.
- Siu, C.F.Y, Yuen, S.K, Cheung, A. (2012). Burnout among public doctors in Hong Kong: cross-sectional survey. *Hong Kong Med J*, 18(3), 186-92.
- Smith, G.R & Markwick, C (2009). *Employee engagement: A review of current thinking*. Brighton : Institute for Employment Studies
- Spector, P. E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the job satisfaction survey. *American Journal of Community Psychology*, 13(6), 693-713.
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction*. USA: Sage Publications Inc.

- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.
- Thomas, K.W. (2009). *Intrinsic Motivation At Work: What Really Drives Employee Engagement*. Berrett-Koehler Publishers.
- Yeh, C. M. (2013). Tourism involvement, work engagement and job satisfaction among frontline hotel employees. *Annals of Tourism Research*, 42, 214-239.