

PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN *INTENTION TO LEAVE* (STUDI TERHADAP *DRIVER* PT CITRA PERDANA KENDEDES MALANG)

Ima Raudlatus Shofiah
Bambang Swasto Sunuharyo
Ika Ruhana
Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya
Malang
ima.shofia@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to know the influence of work stress toward job satisfaction, to know the influence of work stress toward driver intention to leave, to know the influence of job satisfaction toward driver intention to leave. In this research used explanatory research with quantitative approach. Population in this research in amount 360 drivers with sample size 78 drivers. Disproportionate stratified random sampling is sampling technique in this research. Analysis of data that used analyzed of statistic descriptive, classic assumption test and path analysis. The study showed that driver work stress PT Citra Perdana Kendedes Malang is low category, job satisfaction rate of driver including of high category, while rate of intention to leave is low category. Work stress and job satisfaction has significant influence and negative with coefficient beta 0,225 and significant amount 0,047 ($0,047 < 0,05$), work stress and intention to leave has significant influence and positive with coefficient beta as big 0,421 and significant as big 0,003 ($0,003 < 0,05$), job satisfaction and driver intention to leave has a significant influence and negative with coefficient beta as big 0,225 and significant as big 0,030 ($0,030 < 0,05$)

Keywords : *Work Stress, Job Satisfaction, Intention to Leave*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja *driver*, pengaruh stres kerja terhadap *driver intention to leave*, pengaruh kepuasan kerja terhadap *driver intention to leave*. Metode *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Populasi dalam penelitian ini adalah *driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang sebanyak 360 *driver* dan diambil 78 *driver*. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah *Disproportionate stratified random sampling*. Analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, dan *path analysis* digunakan sebagai teknik analisis data dalam penelitian ini. Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat stres kerja pada *driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang termasuk rendah, tingkat kepuasan kerja *driver* dalam kategori tinggi, sedangkan *driver intention to leave* tergolong rendah.. Hubungan antara stres kerja dan kepuasan kerja mempunyai pengaruh signifikan dan negatif dengan *coefficient beta* sebesar 0,225 dan signifikansi 0,047 ($0,047 < 0,05$), stres kerja dan *intention to leave* berpengaruh signifikan dan positif dengan signifikansi sebesar 0,003 ($0,003 < 0,05$) dan *coefficient beta* sebesar 0,421, sedangkan pengaruh antara kepuasan kerja terhadap *driver intention to leave* adalah signifikan dan negatif dengan *coefficient beta* sebesar 0,225 dan signifikansi sebesar 0,030 ($0,030 < 0,05$)

Kata kunci : *stres kerja, kepuasan kerja, intention to leave*

PENDAHULUAN

Kinerja suatu perusahaan ditentukan oleh perilaku dan kondisi karyawan yang dimiliki perusahaan karena karyawan merupakan sumber daya fundamental untuk mencapai tujuan perusahaan. Namun dewasa ini persaingan kerja semakin ketat dan tanpa batas dengan adanya globalisasi, perkembangan ekonomi serta adanya Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) di kawasan Asia Tenggara. Persaingan yang semakin ketat dan tanpa batas ini seringkali membuat kinerja karyawan suatu perusahaan terganggu dan pada akhirnya memicu timbulnya stres kerja yang dapat menurunkan kepuasan kerja. Akibat dari kepuasan kerja salah satunya dapat mendorong karyawan untuk meninggalkan pekerjaan tersebut (*Intention to Leave*).

Menurut Hariandja (2002:303), “Stres adalah situasi ketegangan atau tekanan emosional yang dialami seseorang yang sedang menghadapi tuntutan yang sangat besar, hambatan – hambatan, dan adanya kesempatan yang sangat penting yang dapat mempengaruhi emosi, pikiran, dan kondisi fisik seseorang”. Menurut Luthans (2006:444) “Terdapat dua faktor yang menyebabkan stres kerja, yaitu stressor ekstraorganisasi (mencakup hal seperti perubahan sosial/teknologi, globalisasi, keluarga, relokasi, kondisi ekonomi dan keuangan, ras, dan kelas, serta kondisi tempat tinggal atau masyarakat) dan stressor organisasi (tanggung jawab tanpa otoritas, ketidakmampuan menyuarakan keluhan, penghargaan yang tidak memadai, dan kurangnya deskripsi kerja yang jelas atau menurunnya hubungan karyawan)”.

Orang – orang merasa stres karena terlalu banyak pekerjaan, ketidakpahaman terhadap pekerjaan, beban informasi yang terlalu berat, atau karena mengikuti perkembangan zaman. Rendahnya kepuasan kerja karena tingginya stres merupakan salah satu faktor penyebab yang dapat mempengaruhi *intention to leave* karyawan.

Setiap pekerja memiliki tingkat stres yang berbeda – beda, begitu pula dengan *driver* PT Citra Perdana Kendedes yang berada di Jalan Bunga Merak No 2 Malang. Perusahaan ini merupakan salah satu anak perusahaan dibawah bendera Makobu Group yang berdiri sejak tahun 1987.. Perusahaan ini bergerak di bidang transportasi yaitu sebagai penyedia jasa layanan taksi. Perkembangan kota Malang yang semakin pesat di bidang pendidikan maupun pariwisata membuat banyaknya pesaing yang bermunculan di bidang transportasi khususnya taksi. Hal ini menuntut PT Citra Perdana Kendedes untuk profesional dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan

sehingga tanggung jawab dan beban kerja semakin meningkat. Beban kerja yang cukup berat dapat menimbulkan tekanan dan stres kerja serta memungkinkan adanya indikasi untuk keluar dari pekerjaan (*intention to leave*). Berdasarkan fenomena di atas peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh pengaruh antara stres kerja variabel, kepuasan kerja dan *intention to leave*. Peneliti melihat perlu untuk melakukan suatu penelitian pada karyawan PT Citra Perdana Kendedes untuk menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan *Intention to Leave* studi pada PT Citra Perdana Kendedes Malang.

KAJIAN PUSTAKA

Stres Kerja

Stres kerja adalah tekanan yang dirasakan karyawan karena adanya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakter aspek – aspek pekerjaannya. Stres kerja terjadi karena tuntutan dan sumber daya yang tidak seimbang. Menurut Handoko (2001:200) “ Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikiran dan kondisi jiwa seseorang dalam melaksanakan pekerjaan”.

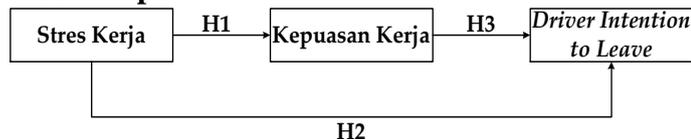
Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan bentuk penilaian karyawan terhadap pekerjaannya baik penilaian positif maupun penilaian negatif. Kepuasan kerja terkait dengan pandangan karyawan terhadap pekerjaannya dalam bentuk emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan. Apabila ketidakpuasan terjadi pada karyawan akan mengakibatkan perilaku yang mengarah untuk meninggalkan organisasi dan pengabaian terhadap kondisi organisasi yang memburuk.

Intention to leave (Keinginan Untuk Keluar Kerja)

Keinginan untuk keluar (*intention to leave*) adalah seberapa besar keinginan/niat seseorang untuk keluar dari perusahaan tempat ia bekerja sesuai dengan keyakinan pribadi maupun keyakinan – keyakinan normatif yang dimiliki tentang perilaku untuk meninggalkan atau keluar dari suatu pekerjaan itu. Istilah *intention to leave* mengacu kepada keinginan untuk pindah kerja dari organisasi sekarang kepada organisasi lain. Hal – hal yang dapat mempengaruhi *intention to leave* yaitu usia, keikatan terhadap perusahaan, tingkat pendidikan dan intelegensi, kepuasan kerja dan lama kerja.

Model Hipotesis



Gambar 1 Model Hipotesis

Hipotesis :

H1: Terdapat pengaruh signifikan antara variabel stres kerja (X) terhadap Kepuasan Kerja (Z)

H2: Terdapat pengaruh signifikan antara variabel stres kerja (X) terhadap *Driver Intention to leave* (Y)

H3: Terdapat pengaruh signifikan antara variabel Kepuasan kerja (Z) terhadap *Driver Intention to leave* (Y)

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode *Explanatory Research* dengan pendekatan kuantitatif karena tujuan penelitian ini untuk membenarkan adanya pengaruh atau hubungan teoritis yang ada. Populasi dalam penelitian ini sejumlah 360 orang *driver* dan diambil jumlah sampel sebanyak 78 orang *driver* dengan perhitungan menggunakan rumus *slovin*. Pengambilan sampel dari populasi berstrata, namun kurang proporsional maka teknik sampling yang digunakan adalah *disproportionate stratified random sampling*. Data dikumpulkan menggunakan keusioner untuk mengajukan pertanyaan secara langsung kepada responden mengenai variabel – variabel penelitian yang telah ditentukan sebelumnya.

Teknik Pengumpulan Data

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Kriteria pengujian yang digunakan untuk menentukan setiap item kuesioner dinyatakan valid atau tidak adalah bila koefisien korelasi bernilai 0,3 atau lebih, maka butir instrumen dinyatakan valid. “Uji reliabilitas adalah tingkat konsistensi hasil yang dicapai oleh sebuah alat ukur, meskipun digunakan secara berulang-ulang pada subjek yang sama atau berbeda” (Danim, 2004:199). Jika nilai *cronbach alpha* lebih dari 0,6 maka suatu variabel atau konstruk dikatakan reliabel. Uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan IBM *SPSS 16 for windows*.

Teknik Analisis Data

Analisis Statistik Deskriptif

Cara ini dilakukan dengan menggambarkan atau mendeskripsikan data sesuai hasil yang diperoleh sebagaimana adanya. Selanjutnya, data

yang terkumpul akan ditabulasi dan diolah kedalam tabel, kemudian dibahas secara deskriptif dengan pemberian angka – angka dan presentase.

Uji Normalitas

Menurut Ghazali (2011:160) “Uji normalitas bertujuan untuk menguji variabel baik variabel dependen maupun independen dalam suatu model regresi apakah mempunyai distribusi normal atau tidak”. Pengujian ini dilakukan dengan melihat penyebaran titik diagonal sumbu suatu grafik. Jika berdistribusi normal atau mendekati normal maka model regresi tersebut sudah dikatakan baik.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji pengganggu faktor yang bersifat constant dan tetap. Apabila varians pengganggu berbeda dari pengamatan satu ke pengamatan lain maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi dikatakan baik apabila tidak terjadi heteroskedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas dilakukan menggunakan *uji scatter plot* dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik sumbu X terhadap Y yang telah diprediksi. Apabila titik – titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Robert D. Rutherford (1993) dalam Sarwono (2007:1) menyebutkan bahwa “analisis jalur adalah suatu teknik untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang terjadi pada regresi berganda jika variabel bebasnya mempengaruhi variabel terikat baik secara langsung maupun tidak langsung”. Persamaan regresi analisis jalur sebagai berikut:

$Z = PZX + \epsilon_1$ (sebagai persamaan substruktural 1)

$Y = PYX + PYZ + \epsilon_2$ (sebagai persamaan substruktural 2)

Keterangan :

X = stres kerja

Z = kepuasan kerja

Y = *Driver intention to leave*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Statistik Deskriptif

Berdasarkan jumlah responden sebanyak 78 *driver*, diketahui bahwa usia ≥ 51 tahun memiliki persentase terbanyak yaitu 29,5% (23 orang). Responden yang berstatus menikah sebanyak 74 orang dengan persentase 94,9%, sedangkan yang tidak menikah berjumlah 4 orang dengan persentase 5,1%. Masa kerja *driver* mayoritas telah

lama bekerja antara 6 – 10 tahun berjumlah 22 orang dengan persentase tertinggi yaitu 28,2%. Sebagian besar tingkat pendidikan *driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang adalah SMA/SMK yang berjumlah 37 orang atau dengan persentase 47,4%, sedangkan lainnya masih ada yang tingkat pendidikannya SD dan SMP.

Hasil jawaban dari sejumlah pertanyaan kuesioner tentang stres kerja, kepuasan kerja dan *intention to leave* menunjukkan bahwa rata - rata jawaban responden (*grand mean*) mengenai stres kerja sebesar 2,75. Rata – rata jawaban (*grand mean*) tentang kepuasan kerja sebesar 3,86. Sedangkan rata – rata jawaban (*grand mean*) tentang *intention to leave* sebesar 2,22. Hal ini dapat disimpulkan bahwa stres kerja PT Citra Perdana Kendedes Malang tergolong rendah, kepuasan kerja termasuk dalam kategori tinggi sedangkan *intention to leave* termasuk rendah.

Uji Normalitas

Uji normalitas menggunakan statistik non-parametrik *Kolmogrov-Smirnov* (K-S), dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1 Hasil Uji Normalitas

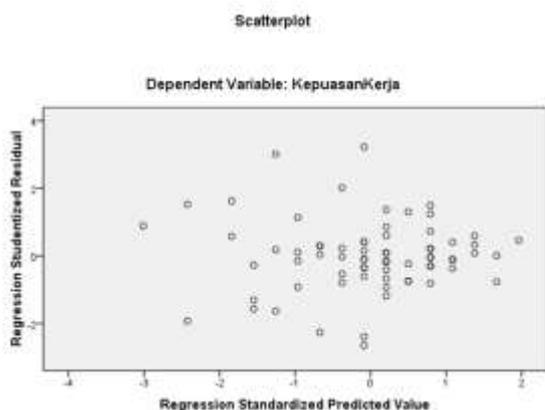
Uji Asumsi Klasik	Model Regresi I (Sig.)	Model Regresi II (Sig.)
Uji Normalitas	0,204	0,618

Sumber: Data Primer Diolah, 2016

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa kedua model regresi memiliki nilai signifikansi yang lebih besar dari $\alpha = 0,05$ ($\text{sig} > 0,05$). Dapat disimpulkan bahwa model regresi I dan model regresi II sudah memenuhi asumsi normalitas.

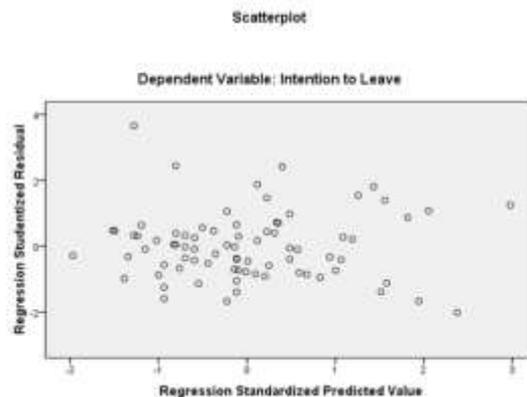
Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan uji *scatterplot*, sebagai berikut:



Gambar 1 Hasil Uji Scatterplot Persamaan Sub Struktur 1

Sumber: Data Primer Diolah, 2016



Gambar 2 Hasil Uji Scatterplot Persamaan Sub Struktur 2

Sumber: Data Primer Diolah, 2016

Dari grafik *scatterplots* dapat dilihat titik-titik secara menyebar dan acak di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Berdasarkan grafik *scatterplots* tersebut, hipotesis yang menyatakan bahwa model regresi mengalami heteroskedastisitas (H1) ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas atau H0 diterima.

Analisis Jalur

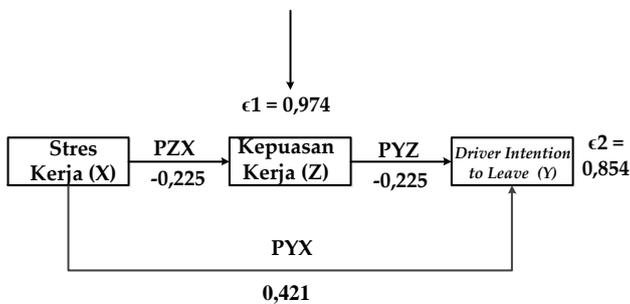
Analisis jalur digunakan untuk menguji model hubungan antar variabel yang berbentuk sebab akibat atau kausal. Uji statistik dilakukan dengan menggunakan *standardized coefficients beta* (β standar). Jika nilai signifikansi koefisien jalur kurang dari 0,05 maka dianggap signifikan, sebaliknya jika lebih dari 0,05 dianggap tidak signifikan. Hasil analisis jalur disajikan dalam tabel 2.

Tabel 2 Hasil Analisis Jalur

Hubungan Variabel	Beta	t _{hitung}	Pengaruh
Stres kerja – Kepuasan kerja	-0,225	-2,015	Signifikan (0,047)
Stres kerja – <i>Intention to Leave</i>	0,421	4,154	Signifikan (0,000)
Kepuasan kerja – <i>Intention to Leave</i>	-0,225	-2,219	Signifikan (0,030)

Sumber: Data Primer Diolah, 2016

Diagram analisis jalur dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3 Diagram Analisis Jalur

Sumber: Data Primer Diolah, 2016

Persamaan struktural analisis jalur berdasarkan diagram analisis di atas adalah sebagai berikut :

Sub struktur 1 : $Z = - 0,225X + \epsilon_1$

Sub struktur 2 : $Y = 0,421 - 0,225X + \epsilon_2$

Pengaruh Tidak Langsung

Pengaruh stres kerja terhadap *driver intention to leave* melalui kepuasan kerja merupakan pengaruh tidak langsung dalam jalur ini. Dengan perhitungan sebagai berikut :

$X \rightarrow Z \rightarrow Y$

$$\begin{aligned} IE &= (PZX) (PYZ) \\ &= (- 0,225) (- 0,225) \\ &= 0,050 \end{aligned}$$

Nilai di atas menunjukkan bahwa pengaruh variabel stres kerja terhadap *driver intention to leave* melalui kepuasan kerja sebesar 0,050.

Pengaruh Total

Pengaruh total adalah keseluruhan pengaruh dari berbagai hubungan antar variabel. Pengaruh total variabel stres kerja, kepuasan kerja dan *driver intention to leave* dapat diketahui melalui perhitungan sebagai berikut :

$$\begin{aligned} TE &= (PZX) (PYZ) + PYX \\ &= (- 0,225) (- 0,225) + 0,421 \\ &= 0,471 \end{aligned}$$

Angka tersebut menunjukkan bahwa variabel stres kerja terhadap *driver intention to leave* dimediasi oleh kepuasan kerja mempunyai pengaruh total sebesar 0,471.

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Nilai signifikansi dari hasil analisis jalur pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja senilai 0,047 ($0,047 < 0,05$) ketika nilai α lebih kecil dari 0,05. Pengaruh variabel stres kerja terhadap variabel kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh nilai t_{hitung} sebesar -2,015 lebih besar dari nilai t_{tabel} 1,9917. Nilai koefisien jalur (β) variabel stres kerja terhadap variabel kepuasan kerja adalah sebesar - 0,225 atau sebesar - 22,5%. Nilai koefisien jalur sebesar - 0,225 atau 22,5%

mengandung arti bahwa apabila terjadi kenaikan stres kerja sebesar 1%, maka akan diiringi pula dengan penurunan kepuasan kerja sebesar 22,5%. Dapat disimpulkan bahwa apabila stres kerja mengalami peningkatan atau tinggi, maka kepuasan kerja akan semakin menurun atau rendah.

Hasil penelitian yang dilakukan Rismawan, Wayan Gede Supartha, dan Ni Nyoman Kerti Yasa (2014) menunjukkan hal yang sama bahwa stres kerja mempunyai pengaruh signifikan dan negatif terhadap kepuasan kerja. Hal ini berarti bahwa tingkat stres yang rendah atau mengalami penurunan akan berpengaruh secara nyata pada tercapainya kepuasan kerja.

2. Pengaruh Stres Kerja terhadap *Driver Intention to Leave*

Pengaruh variabel stres kerja terhadap *driver intention to leave* dapat dijelaskan oleh nilai t_{hitung} sebesar 4,154 dimana nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} (4,154 > 1,9917). Hasil analisis jalur juga menunjukkan nilai signifikansi pengaruh variabel stres kerja terhadap *driver intention to leave* sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$). Nilai koefisien (β) variabel stres kerja terhadap *driver intention to leave* adalah sebesar 0,421 atau 42,1%. Nilai koefisien jalur sebesar 0,421 atau 42,1% mengandung arti bahwa apabila terjadi kenaikan stres kerja sebesar 1%, maka akan diiringi pula dengan meningkatnya *driver intention to leave* pada PT Citra Perdana Kendedes Malang sebesar 42,1%. Dapat disimpulkan bahwa apabila stres kerja mengalami peningkatan maka *driver intention to leave* juga akan meningkat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wasono (2015) pada RS Wawa Husada Malang dimana stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to leave*. Artinya, semakin tinggi tingkat stres yang dialami oleh perawat, maka keinginan untuk keluar atau kecenderungan *intention to leave* perawat menjadi semakin tinggi.

3. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Driver Intention to Leave*

Kepuasan kerja secara signifikan berpengaruh terhadap variabel *driver intention to leave*. Pengaruh kepuasan kerja terhadap *driver intention to leave* dapat dijelaskan oleh nilai t_{hitung} sebesar - 2,219 dimana t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} (-2,219 > 1,9917). Hasil analisis jalur juga menunjukkan nilai signifikansi pengaruh variabel kepuasan kerja 0,030 dimana $0,030 < 0,05$. Koefisien jalur (β) variabel kepuasan kerja terhadap *driver intention to leave* menunjukkan

nilai sebesar -0,225 atau -22,5%. Nilai koefisien jalur sebesar -0,225 atau -22,5% mengandung arti bahwa apabila terjadi kenaikan kepuasan kerja sebesar 1%, maka akan diiringi pula dengan menurunnya *intention to leave* sebesar 22,5%. Dapat disimpulkan bahwa apabila tingkat kepuasan kerja naik, maka *intention to leave* driver mengalami penurunan.

Penelitian yang dilakukan oleh Wasono (2015) juga menghasilkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan dan negatif terhadap *intention to leave*. Artinya, tingginya tingkat kepuasan kerja perawat, maka kecenderungan *intention to leave* akan menurun.

4. Pengaruh Stres Kerja terhadap Driver

Intention to Leave Melalui Kepuasan Kerja

Melalui perhitungan pengaruh tidak langsung, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja sebagai variabel perantara dalam hubungan stres kerja terhadap *driver intention to leave*. Pengaruh variabel stres kerja terhadap *driver intention to leave* melalui kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh hasil perhitungan *indirect effect* sebesar 0,050 atau 5% dan bernilai positif. Perhitungan pengaruh total juga menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja dapat memperkuat hubungan variabel stres kerja terhadap *driver intention to leave*, dengan hasil perhitungan *total effect* sebesar 0,471 atau 47,1%.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Tingkat stres kerja pada *driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang tergolong rendah, tingkat kepuasan kerja *driver* termasuk dalam kategori tinggi. Sedangkan *driver Intention to leave* tergolong dalam kategori rendah.
2. Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Apabila stres kerja mengalami kenaikan, maka stres kerja juga akan mengalami penurunan.
3. Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *driver intention to leave*. Apabila stres kerja bernilai tinggi, maka akan diikuti pula dengan tingginya *driver intention to leave*.
4. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap *driver intention to leave* secara signifikan dan negatif. Apabila kepuasan kerja mengalami peningkatan maka akan diikuti pula dengan penurunan *driver intention to leave*.

Saran

1. PT Citra Perdana Kendedes sebaiknya mempertahankan kondisi *driver* dengan tingkat stres kerja yang rendah agar kepuasan kerja

dari *driver* tinggi dan *intention to leave* rendah. Manajemen personalia dapat melakukan pendekatan individu seperti pelatihan relaksasi dan pendekatan organisasi dengan menjaga komunikasi.

2. PT Citra Perdana Kendedes sebaiknya mempertahankan tingkat kepuasan kerja *driver* dengan menekan stres kerja agar *driver* semakin enggan untuk meninggalkan perusahaan. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan pengawasan, meningkatkan bonus serta menjaga kondisi kerja yang baik dan kerja sama antar *driver* sehingga kinerja *driver* dalam memberikan pelayanan pada pelanggan akan maksimal.
3. PT Citra Perdana Kendedes dapat memberlakukan kebijakan baru untuk menekan stres kerja dan meningkatkan kepuasan kerja serta memberikan *reward* baik berupa *financial* maupun *non financial* sebagai *feedback* karyawan.
4. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan penelitian selanjutnya. Dari ketiga variabel yang diteliti, sebaiknya untuk menambahkan variabel – variabel lain, karena masih terdapat variabel – variabel lain yang dapat mempengaruhi dan tidak dibahas dalam penelitian ini. Oleh karena itu, perlu diteliti lebih lanjut mengenai variabel lain seperti keikatan terhadap perusahaan, tingkat pendidikan dan intelegensi, Usia, lama kerja dan variabel berpengaruh lainnya. Peneliti selanjutnya dapat mengadakan penelitian pada objek penelitian yang lebih luas dan objek penelitian yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Danim,S. 2004. *Metode Penelitian untuk ilmu-ilmu perilaku*. Jakarta: Bumi Aksara
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Rineka Cipta
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Hariandja, Marihot Tua Efendi. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Grasindo
- Luthans, Fred.2006. *Perilaku Organisasi*. Diterjemahkan oleh Vivin Andika Yuwono dkk. Edisi Sepuluh. Yogyakarta : Andi

- Mangkunegara, Anwar Prabu.2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Robbins, Stephen P . 2007. *Prinsip – prinsip Perilaku Organisasi*. Diterjemahkan oleh Halida dan Dewi Sartika. Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga
- Sarwono, Jonathan.2007. *Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media