

EFFECT OF HUMAN RELATIONSHIP , COMPENSATION AND ORGANIZATION COMMITMENT ON THE JOB SATISFACTION IN " PIZZA HUT " SEMARANG

Chandra Aji Putra ¹⁾, Maria Magdalena M. ²⁾, Patricia Dhiana Paramita ³⁾

¹⁾ Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Pandanaran Semarang

^{2), 3)} Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Pandanaran Semarang

Abstract

Pizza hut is a restaurant with a chain and international Frenchise food which is special for pizza. This company was established in 1958 by two college students, Dan and Frank Carney in Wichita, Kansas. Nowadays, Pizza Hut is the Biggest Pizza Restaurant over the world, which is almost 34.000 restaurants, take away shop more than 100 countries. Pizza Hut Restaurant which is observed is Pizza Hut that located at Simpang Lima street, Number 1, Semarang. Related to the effort of increasing the job satisfaction of the employees was decreased recently and there was many troubles among the employees which is causing the employees turnover. Pizza Hut employees turnover indicates that the job satisfaction was decrease, which is background as the effect of the decreasing of the human relationship, compensation, and organization commitment that could give the positive impact for the increasing of job satisfaction.

Analytical techniques used is multiple linear regression and goodness of fit. Be have population 314 person and sampling 100 person based on the the result of the analysis can be known that value t calculate variable human relationship amounting to 2.456, compensation 3.520, dan organization commitment 3.903 each variables shows t calculate > t table 1.66055, then the hypothesis stating human relationship, compensation, and organization commitment give the positive impact and significant for the increasing of job satisfaction can be accepted. F value is 31.107 > F table 2.70, then the hypothesis stating that human relationship, compensation, and organization commitment give the positive effect simultaneously toward the job satisfaction in Semarang Pizza Hut can be accepted.

Key words: human relationship, compensation, organization commitment, job satisfaction

Astraksi

Pizza Hut adalah restoran berantai dan waralaba makanan internasional yang mengkhususkan dalam pizza. Perusahaan ini didirikan pada 1958 oleh dua mahasiswa Dan dan Frank Carney di Wichita, Kansas. Dia beli oleh Pepsico, Inc pada 1977. Pizza Hut sekarang merupakan restoran pizza terbesar di dunia, dengan hampir 34.000 restoran, kios pengantaran – ambil keluar lebih dari 100 negara. Pizza Hut yang sedang diteliti adalah Pizza Hut Semarang yang berlokasi di Jl. Simpang Lima No.1 Semarang. Terkait dengan upaya untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan yang ternyata dalam beberapa bulan terakhir mengalami penurunan, dan terdapat banyak permasalahan dalam pekerjaan antar karyawan sehingga terjadi *turnover* karyawan. Dengan terjadinya *turnover* pada karyawan pizza Hut Semarang menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan rendah, dimana kondisi tersebut dilatar belakangi oleh rendahnya *human relationship*, kompensasi, dan komitmen organisasi dalam perusahaan. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana

upaya pengelola resto Pizza Hut Semarang untuk meningkatkan *human relationship*, kompensasi, dan komitmen organisasi yang dapat memberi dampak positif bagi peningkatan kepuasan kerja.

Teknik analisis data yang digunakan adalah uji regresi linier berganda dan *goodness of fit* dengan menggunakan populasi 314 orang dan sampel 100 orang. Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa *t* hitung variabel *human relationship* 2,456, kompensasi 3,520, dan komitmen organisasi 3,903 dari masing-masing variabel tersebut menunjukkan bahwa *t* hitungnya > dari *t* tabel 1,66055, maka hipotesis yang menyatakan bahwa *human relationship*, kompensasi, dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dapat diterima. Nilai *F* hitung yaitu 31,107 > *F* tabel 2,70 maka, hipotesis yang menyatakan bahwa *human relationship*, kompensasi, dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja di Pizza Hut Semarang dapat diterima.

Kata kunci : *human relationship*, kompensasi, komitmen organisasi, dan kepuasan kerja

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia adalah satu sumber daya dalam organisasi meliputi semua orang yang melakukan aktivitas dimana sumber daya manusia tersebut memberikan banyak pengaruh berupa ide dan perubahan dalam organisasi. Dalam

konteks manajemen modern, kepuasan karyawan merupakan awal bagi upaya mendapatkan keunggulan kompetitif dalam persaingan global, sehingga Pizza Hut Semarang perlu melakukan perbaikan internal untuk meningkatkan kembali kepuasan kerja karyawannya.

TELAAH PUSTAKA

Hubungan antar manusia dalam arti luas adalah interaksi antara seseorang dengan orang lain dalam segala situasi dan dalam semua bidang kehidupan, bisa dilakukan di rumah, di jalan, di kendaraan umum, (misal bis, kereta api, dll). Dalam arti sempit hubungan antar manusia (*human relationship*) adalah interaksi seseorang dengan orang lain, akan tetapi interaksi di sini hanyalah dalam situasi kerja dan dalam organisasi (*work organization*). kompensasi adalah segala sesuatu berupa uang atau bukan yang di berikan oleh perusahaan kepada karyawan sebagai konsekuensi perusahaan karena telah mempekerjakannya. Kompensasi merupakan bentuk penghargaan yang

diberikan kepada karyawan sebagai balas jasa atau kontribusi yang mereka berikan kepada organisasi. Komitmen organisasi ialah sikap karyawan yang tertarik pada tujuan, nilai dan sasaran organisasi yang ditujukan dengan adanya penerimaan individu atas nilai dan tujuan organisasi serta memiliki keinginan untuk berafiliasi dengan organisasi dan kesediaan bekerja keras untuk organisasi sehingga membuat individu betah dan tetap ingin bertahan di organisasi tersebut demi tercapainya tujuan dan kelangsungan organisasi. kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini berarti bahwa konsepsi kepuasan kerja melihatnya sebagai hasil interaksi manusia terhadap lingkungan kerjanya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bisa dipandang sebagai usaha lain dalam memperkaya literatur manajemen human relationship, kompetensi, dan komitmen kerja. Selain itu dimungkinkan pemahaman teoritis atas dasar justifikasi penelitian terdahulu akan manajemen human relationship, kompensasi, dan komitmen organisasi dengan memadukan aspek yang mempengaruhi kepuasan kerja yang tertuang dalam telaah pustaka. Variabel independen dalam penelitian ini adalah *human relationship* (X_1) dan kompensasi (X_2), komitmen organisasi (X_3). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja (Y). Obyek penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah karyawan perusahaan PIZZA HUT Semarang (Cabang Citraland, Pandanaran dan Java Mall) dimana perusahaan Pizza

Hut merupakan resto siap saji masakan italia. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di perusahaan Pizza Hut Semarang (cabang Citraland Pandanaran dan Java Mall) yang berjumlah 100 orang. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini ditentukan melalui metode sensus, dimana semua populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel.

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data subyek. Sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah dari kuesioner yang diisi oleh 100 orang responden, yaitu karyawan "PIZA HUT" Semarang. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini antara lain mengenai sejarah singkat Perusahaan PIZZA HUT Semarang,

HASIL DAN PEMBAHASAN

"PIZZA HUT" Semarang adalah anak perusahaan dari PT. Sari Melati Kencana yang berada di Jl. Simpang Lima No. 1 Semarang, yang bergerak dibidang kuliner, dengan menu makanan Italia. Penelitian ini ditujukan kepada karyawan "PIZZA HUT" Semarang yang berjumlah 100 orang. Dalam deskripsi responden disini akan diuraikan mengenai identitas atau gambaran responden berdasarkan jenis kelamin, umur, latar belakang/tingkat pendidikan dan masa kerja/lamanya bekerja.

a. Uji Validitas

Validitas kuesioner pada penelitian ini diuji dengan menggunakan Rumus *Koefisien Product Moment Pearson*. Penentuan nomor-nomor item yang valid dan yang gugur, dilakukan dengan tabel *r product moment*. Dengan kriteria dimana $r_{hitung} > r_{tabel}$ (pada taraf signifikansi 5 %), dengan rumus $n - 2$ (n =jumlah sampel).

Tabel 1 : Hasil Perhitungan Validitas

Variabel	r Hitung	Tanda >/<	r Tabel	Keterangan
Human Relationship				
X1.1	0,517	>	0,197	VALID
X1.2	0,608	>	0,197	VALID
X1.3	0,549	>	0,197	VALID
X1.4	0,384	>	0,197	VALID
Kompensasi				
X2.1	0,396		0,197	VALID
X2.2	0,495	>	0,197	VALID
X2.3	0,456	>	0,197	VALID
X2.4	0,365	>	0,197	VALID
Komitmen Organisasi				
X3.1	0,577	>	0,197	VALID
X3.2	0,541	>	0,197	VALID
X3.3	0,557	>	0,197	VALID
X3.4	0,407	>	0,197	VALID
Kepuasan Kerja				
Y1.1	0,607	>	0,197	VALID
Y1.2	0,607	>	0,197	VALID
Y1.3	0,631	>	0,197	VALID
Y1.4	0,498	>	0,197	VALID

1.Uji Instrumen

Sebelum menganalisis data dengan analisis faktor, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa angket yang digunakan dalam penelitian memiliki validitas dan reliabilitas.

Dari tabel 1 dapat diketahui bahwa keseluruhan variabel menunjukkan r hitung lebih besar dari r table, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa indikator-

indikator yang digunakan sebagai observed variabel bagi variabel latennya dapat dikatakan telah mampu menjelaskan variabel laten yang dibentuknya, atau data dapat dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen/indikator yang digunakan dapat dipercaya atau handal sebagai alat ukur variabel, apabila

nilai *Cronbach's Alpha* (α) suatu variabel $\geq 0,60$ maka indikator yang digunakan oleh variabel tersebut reliabel.

Tabel 2: Hasil Perhitungan Reliabilitas

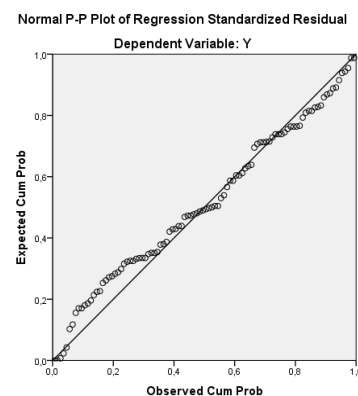
Indikator	Nilai Cronbach's alpha variabel	>/<	Cronbach's alpha	Keterangan
<i>Human Relationship</i> (X1)	0,724	>	0,6	Reliabel
Kompensasi (X2)	0,645	>	0,6	Reliabel
Komitmen Organisasi (X3)	0,728	>	0,6	Reliabel
Kepuasan Kerja (Y)	0,786	>	0,6	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Hasil Uji Reliabilitas dari tabel 2 tersebut terlihat bahwa tidak terdapat nilai reliabilitas yang berada di bawah nilai batas yang telah ditetapkan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan sebagai variabel observed bagi variabel latennya dapat dikatakan telah mampu menjelaskan variabel latennya, atau data dikatakan reliable/dapat dipercaya.

normal ataukah tidak. Regresi yang baik adalah memiliki data distribusi normal atau mendekati normal.

Gambar 1 : Uji Normalitas Data



Sumber : Data primer yang diolah, 2015

2. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik adalah pengujian pada variabel penelitian dengan model regresi, apakah dalam variabel dan model regresinya terjadi kesalahan atau tidak. Ada beberapa macam-macam uji asumsi klasik yaitu Uji Normalitas, Uji Multikolonieritas, Uji Heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel bebas dan terikat yang digunakan dalam penelitian ini terdistribusikan secara

Gambar grafik *Normal P-Plot* padagambar 1 menunjukkan bahwa titik-titik menyebar berhimpit di sekitar garis diagonal pada *Normal P-Plot of Regression Standardized Residual*, serta penyebarannya mendekati garis diagonal, maka hal ini menunjukkan residual terdistribusi secara normal. Titik kesalahan dalam perhitungan P-Plot dapat dihitung dengan cara menarik garis titik terjauh dari garis diagonal.

b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas dapat dilihat dari *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *Tolerance* (Gujarati, 2004:69).

Tabel 3: Hasil Uji Multikolonieritas

Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Kepuasan Kerja	.848	1,179	Tidak terjadi Multikolonieritas
Komitmen Organisasi	,644	1,553	Tidak terjadi Multikolonieritas
Hubungan Antar Manusia	,624	1,604	Tidak terjadi Multikolonieritas

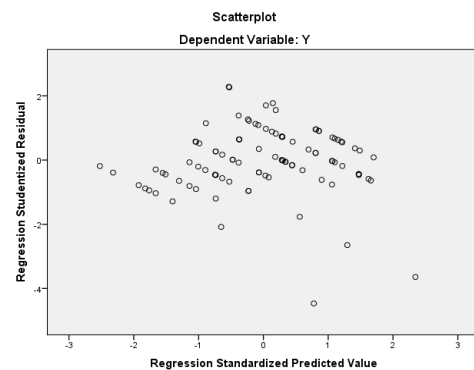
Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Hasil perhitungan tabel 3 di atas menunjukkan bahwa nilai VIF semua variabel bebas jauh di bawah 10 dan hasil perhitungan nilai *tolerance* menunjukkan semua variabel bebas memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0.10 dan nilainya tidak lebih dari 0,90. Dengan demikian dapat disimpulkan semua variabel tidak memiliki gejala multikolonieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain (Ghozali, 2011:125).

Gambar 2 : Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Gambar *Scatter Plot* pada uji regresi menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tidak membentuk pola tertentu yang jelas serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hasil pengujian Heteroskedastisitas menunjukkan tidak ada satupun variabel bebas yang signifikan berhubungan dengan nilai mutlak residual. Hal ini berarti bahwa model regresi tidak memiliki gejala adanya Heteroskedastisitas, dengan demikian model regresi layak dipakai untuk memprediksi variabel terikat dalam penelitian ini, yaitu kepuasan kerja.

3. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda menunjukkan pengaruh variabel beba terhadap variabel terikat.

Tabel 4. Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	4,505	1,404
1 X1	,203	,083
X2	,338	,096
X3	,349	,089

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Persamaan regresi yang mencerminkan hubungan antara variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

$$Y = 4,505 + 0,203X_1 + 0,338X_2 + 0,349X_3 + e$$

4. Pengujian Goodness of Fit

Pengujian *goodness of fit* pada penelitian ini diajukan untuk menguji pengaruh variabel *human relationship* (X_1) kompensasi dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja pada perusahaan Pizza Hut Semarang baik secara parsial (Uji t) maupun secara simultan (Uji F).

Tabel 5: Hasil Uji t

Variabel	Beta	t	Sig.
<i>Human Relationship</i> (X_1)	,194	2,456	,016
Kompensasi (X_2)	,319	3,520	,001
Komitmen Organisasi (X_3)	,359	3,903	,000

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Pengujian Hipotesis Kedua (H_1)

Dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H_1) yang menyatakan bahwa *human relationship* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja di perusahaan Pizza Hut Semarang **dapat diterima**.

Pengujian Hipotesis Kedua (H_2)

Dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H_2) yang menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja di perusahaan Pizza Hut Semarang **dapat diterima**.

Pengujian Hipotesis Ketiga (H_3)

Dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga (H_3) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja di perusahaan Pizza Hut Semarang **dapat diterima**.

Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Tabel 6 : Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	177,235	3	59,078	31,107	,000 ^b
Residual	182,325	96	1,899		
Total	359,560	99			

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Tabel 6 di atas menunjukkan bahwa variabel *human relationship* X_1 , kompensasi X_2 , dan komitmen organisasi X_3 memiliki nilai F hitung 31,107 > F tabel 2,70 dengan signifikansi $0.000 < \alpha = 0.05$ serta bertanda positif, maka H_0 ditolak dan menerima H_a . Hal ini berarti jika *human relationship*, kompensasi, dan komitmen organisasi secara simultan mengalami peningkatan, maka akan berdampak pula pada peningkatan kepuasan kerja. Dapat disimpulkan bahwa uji F yang menyatakan bahwa *human relationship*, kompensasi dan komitmen organisasi, secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dapat **diterima**.

Koefisien Determinasi (*R Square*)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,702 ^a	,493	,477	1,37812	1,901

a. Predictors: (Constant), X_3 , X_1 , X_2

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Besarnya nilai *Adjusted R²* adalah 0.477 yang berarti variasi variabel kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh variabel bebas yang meliputi *human relationship*, kompensasi dan komitmen organisasi sebesar 0,477 atau 47,7 persen, sedangkan sisanya sebesar 52,3 persen dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar model, seperti *store environment*, *emosi positif*,

personal selling skills dan *in store promotion*

Besarnya nilai SEE (*Standard Error of the Estimate*) adalah 1,37812, dimana makin besar nilai SEE akan membuat model regresi yang digunakan dalam penelitian ini semakin tepat dalam memprediksi variabel kepuasan kerja.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis serta pembahasan yang telah dilakukan tentang pengaruh *human relationship*, kompensasi, dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan di perusahaan Pizza Hut Semarang maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil perhitungan regresi linier berganda, maka dapat dibuat model persamaan regresi, antara lain

$$Y = 4,505 + 0.203 X_1 + 0.338 X_2 + 0,349X_3 + e$$

2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka hasilnya adalah sebagai berikut :

a. Pengujian Hipotesis Pertama (H_1)

Nilai t hitung variabel *human relationship* sebesar $2,456 > t$ tabel 1.66055 dan tingkat signifikansi t hitung $0.016 < \alpha = 0.05$ (uji satu sisi) dan bertanda positif dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H_1) yang menyatakan bahwa *human relationship* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja di Pizza Hut Semarang **dapat diterima**.

b. Pengujian Hipotesis Kedua (H_2)

Nilai t hitung variabel kompensasi sebesar $3,520 > t$ tabel 1.66055 dan tingkat signifikansi t hitung $0.001 < \alpha = 0.05$ (uji satu sisi) dan bertanda positif, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H_2) yang menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja di Pizza Hut Semarang **dapat diterima**.

c. Pengujian Hipotesis Ketiga (H_3)

Nilai t hitung variabel komitmen organisasi sebesar $3,903 > t$ tabel 1.66055 dan tingkat signifikansi t hitung $0.000 < \alpha = 0.05$ (uji satu sisi) dan bertanda positif, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H_3) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja di Pizza Hut Semarang **dapat diterima**.

c. Pengujian Hipotesis Keempat (H_4)

Variabel *human relationship* (X_1), kompensasi (X_2) dan komitmen organisasi (X_3) memiliki nilai F hitung $> F$ tabel, $31,107 > 2,70$ dengan signifikansi $0.000 < \alpha = 0,05$ serta bertanda positif, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat (H_4) yang menyatakan bahwa *human relationship*, kompensasi dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja di Pizza Hut Semarang **dapat diterima**.

3. Besarnya *Adjusted R*²:

Besarnya *Adjusted R*² sebesar 0.477 yang artinya variasi variabel kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh variabel *human relationship*, kompensasi dan komitmen organisasi sebesar 0.477 atau 47,7 persen, sedangkan sisanya sebesar 52,3 persen dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar model.

Saran

1. Untuk mempertahankan kepuasan kerja, manajemen Pizza Hut Semarang hendaknya meningkatkan *human relationship* yang ada dalam perusahaan. Hubungan kerja sama yang baik dalam perusahaan akan mampu meningkatkan rasa kepuasan kerja dalam perusahaan maka *human relationship* sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja.
2. Untuk meningkatkan kepuasan kerja, manajemen Pizza Hut Semarang untuk memperhatikan jumlah dan rasa keadilan yang diterima karyawan mengenai upah atau gaji sesuai dengan

pekerjaan yang dilakukan, dan memberikan bonus atau insentive pada karyawan yang mendapat prestasi kerja bagus. Kompensasi yang diberikan oleh perusahaan dapat mempengaruhi tingginya rasa kepuasan kerja karyawan pada perusahaan.

3. Selain itu manajemen harus mampu memanfaatkan ketrampilan karyawan dan kompetensi mereka secara

maksimal, serta memberikan keleluasaan pada karyawan untuk menuangkan ide mereka sehingga karyawan merasa dihargai sehingga mereka dapat terus loyal kepada perusahaan dalam hal komitmen organisasi, dari hal-hal tersebut diharapkan karyawan mendapatkan kepuasan kerja mereka.

DAFTAR PUSTAKA

Meyer, J and Allen. 2004. *Testing The "Side By Theory" Of Organizational Commitment : Some Methodological Considerations, Journal Of Applied Psycology* 69 : 372-378

Khikmah, Siti Noor. 2005. *Pengaruh Profesionalisme Terhadap Keinginan Berpindah Dengan Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. Jurnal Maksi Undip*, Vol. 5 Agustus

Hasibuan, H. Malayu S.P, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi Kedua, Penerbit 3PFE – UGM, Yogyakarta

Susilo Martoyo, 1992. MSDM. Jakarta : BPFE

Keith. Davis, Jhon W. Newstrom, 2005. *Perilaku Dalam Organisasi*, Edisi Ketujuh, Erlangga, Jakarta

Aaker dan Keller, 2001. *Managing Brand Equity*, New York : The Freepress

Arikunto, Suharsimi, 2002. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : PT. Rineka Cipta

Cooper, D.R. and Emory, C.W., 2005. *Metode Penelitian Bisnis*, Jilid 1, Edisi kelima, Surabaya : Penerbit Erlangga.

Damodar Gujarati, 2003. *.Ekonometrika Dasar*, Jakarta: Erlangga

Djarwanto, PS. Dan Pangestu Subagyo, 2002. *Statistik Induktif*, Yogyakarta

Ghozali, Imam, 2011. *Aplikasi Analisa Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Undip

Hadi, Sutrisno, 2003. *Metodologi Research*, Yogyakarta: Andi Offset

Handoko, T. Hani, 2009. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua, Jakarta : BPFE

Jerry, R. Wilson 2010. *Marketing Principle*, Jakarta : Salemba

Kotler, Philip and Gary Armstrong, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga

Levi, M., dan Weitz BA., 2001. *Retailing Management*, 7 th, Richard D. Irwin Inc.

Olson, Richard L dan Peter, 2002. *Whence Consumer Loyalty*, Journal of Marketing, 63 (Special Issue), 33-44.

Santosa, Singgih, 2001. *Mengolah Data Statistik Secara Profesional*, Jakarta: PT.Elex Media Komputindo.

Sugiyono, 2002. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : CV Alfabeta

Supranto, J., 2003. *Statistik Teori dan Aplikasi Jilid II*, Jakarta : LP3ES

Suryabrata, S., 2008. *Metode Penelitian*. Edisi Ke-1. Cetakan Ke-11, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Umar, Husein, 2004. *Metode Riset Perilaku Organisasi*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama