

Kepuasan Kerja Karyawan: Studi Kasus Pada Toko Semat Sari Badung

Samuel Umbu Ranga¹, I Komang Trisna Eka Putra², Ni Made Puriati³, I Wayan Sugiartana⁴, Aditya Manggala RS⁵

Prodi Administrasi Bisnis, Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Wira Bhakti
Jl. Cempaka No. 6 A, Denpasar, Indonesia

e-mail: komangeka9@gmail.com¹

Received : July, 2025

Accepted : September, 2025

Published : September, 2025

Abstract

This study explores in-depth the perceptions and experiences of employees at Toko Semat Sari Badung, a grocery store located at Jalan Semat Sari No. 3A, Tibubeneng Village, North Kuta, Badung, regarding the factors that drive their job satisfaction. Adopting a qualitative approach, data were collected through in-depth interviews with employees and the store owner, then analyzed thematically to uncover the meaning behind their narratives regarding salary, bonuses, working conditions, and relationships with coworkers. The findings indicate that while working conditions (the physical store environment) and relationships with coworkers (a sense of family) were consistently cited as highly significant sources of satisfaction and support, there were strong nuances of expectations regarding salary and bonuses. Employees perceived a gap between financial rewards and dedication, indicating a perception of fairness that management needs to address. Overall, this study reveals that job satisfaction at Toko Semat Sari Badung is the result of a complex interaction between a conducive physical environment, deep social support, and dynamics of compensation perceptions. Recommendations focus on open dialogue about compensation and strengthening appreciation, as well as ongoing efforts to foster a supportive work culture.

Keywords: satisfaction, employee perception, human resource management

Abstrak

Penelitian ini mengeksplorasi secara mendalam persepsi dan pengalaman karyawan Toko Semat Sari Badung, sebuah toko sembako di Jalan Semat Sari No. 3A, Desa Tibubeneng, Kuta Utara, Badung, mengenai faktor-faktor yang mendorong kepuasan kerja mereka. Mengadopsi pendekatan kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan karyawan dan pemilik toko, kemudian dianalisis secara tematik untuk mengungkap makna di balik narasi mereka terkait gaji, bonus, kondisi kerja, dan hubungan dengan rekan kerja. Temuan menunjukkan bahwa meskipun kondisi kerja (lingkungan fisik toko) dan hubungan antar rekan kerja (suasana kekeluargaan) secara konsisten diungkapkan sebagai sumber kepuasan dan dukungan yang sangat signifikan, terdapat nuansa harapan yang kuat terkait gaji dan bonus. Karyawan merasakan adanya kesenjangan antara penghargaan finansial dan dedikasi yang diberikan, mengindikasikan adanya persepsi keadilan yang perlu diperhatikan manajemen. Keseluruhan, penelitian ini mengungkap bahwa kepuasan kerja di Toko Semat Sari Badung adalah hasil interaksi kompleks antara lingkungan fisik yang kondusif, dukungan sosial yang mendalam, dan dinamika persepsi kompensasi. Rekomendasi yang diajukan berfokus pada dialog terbuka mengenai kompensasi dan penguatan apresiasi, serta upaya berkelanjutan untuk memelihara budaya kerja yang suportif.

Kata Kunci: *kepuasan kerja, Persepsi karyawan, majemen sdm*

1. PENDAHULUAN

Sektor ritel, khususnya toko kebutuhan pokok (sembako), memainkan peran krusial dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan merupakan salah satu penopang ekonomi yang dinamis. Di tengah persaingan pasar yang ketat, keberhasilan sebuah usaha tidak hanya ditentukan oleh strategi harga dan kelengkapan produk, tetapi juga oleh kualitas sumber daya manusia di dalamnya. Karyawan adalah aset tak ternilai yang secara langsung berkontribusi pada operasional, pelayanan pelanggan, dan pada akhirnya, kinerja keseluruhan perusahaan. Oleh karena itu, kepuasan kerja karyawan menjadi faktor fundamental yang memengaruhi produktivitas, loyalitas, dan retensi karyawan, serta secara tidak langsung berdampak pada kepuasan pelanggan dan profitabilitas bisnis.

Kabupaten Badung, Bali, merupakan wilayah dengan pertumbuhan ekonomi dan pariwisata yang pesat, menciptakan dinamika pasar ritel yang kompleks. Dalam konteks ini, keberadaan toko sembako yang mampu menawarkan harga kompetitif dan kelengkapan produk menjadi sangat penting bagi masyarakat lokal maupun wisatawan. Toko Semat Sari Badung telah dikenal luas sebagai salah satu toko sembako terkemuka di Badung, dengan reputasi sebagai toko termurah dan terlengkap. Keunggulan ini tentu didukung oleh operasional yang efisien dan pelayanan yang baik, yang tidak lepas dari peran aktif para karyawannya. Meskipun Toko Semat Sari Badung berhasil membangun citra yang kuat di mata konsumen berkat keunggulan harga dan kelengkapan produknya, aspek internal terkait kepuasan kerja karyawan seringkali kurang mendapat perhatian dalam studi eksternal. Padahal, karyawan yang puas cenderung lebih termotivasi, produktif, inovatif, dan loyal terhadap perusahaan. Mereka juga lebih mungkin untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, yang pada akhirnya akan memperkuat citra positif Toko Semat Sari Badung. Sebaliknya, ketidakpuasan kerja dapat menyebabkan tingkat turnover karyawan yang tinggi, absensi, penurunan kualitas layanan, dan pada akhirnya, kerugian bagi perusahaan.

Mengingat peran strategis karyawan dalam menjaga operasional Toko Semat Sari Badung sebagai toko sembako termurah dan terlengkap, menjadi krusial untuk memahami tingkat kepuasan kerja karyawan di dalamnya. Penelitian ini akan berfokus pada studi kasus di Toko Semat Sari Badung untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan, menganalisis tingkat kepuasan yang ada, serta implikasinya terhadap kinerja organisasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi manajemen Toko Semat Sari Badung dalam merumuskan kebijakan yang dapat meningkatkan kepuasan dan kesejahteraan karyawannya, sekaligus memperkuat posisi kompetitif toko di pasar.

SDM merupakan aset yang sangat berharga bagi perusahaan yang harus dikelola dengan baik oleh perusahaan, oleh karena itu perusahaan harus mengetahui dan memahami fungsi-fungsi manajemen SDM sehingga bisa memberikan kontribusi yang maksimal bagi perusahaan berupa penciptaan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Aset organisasi paling penting yang harus dimiliki oleh perusahaan dan sangat diperhatikan oleh manajemen adalah aset manusia (Simamora, 2004:3) Sumber daya manusia sebagai aset vital dalam organisasi sudah sewajarnya untuk dikelola dengan baik, SDM yang ada harus diberdayakan dengan maksimal sehingga mereka memiliki kinerja yang sesuai dengan harapan organisasi.

Salah satu bentuk pengelolaan SDM yang baik oleh perusahaan adalah perusahaan bisa memberikan kepuasan kerja kepada karyawannya. Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka (Handoko, 2003). Kepuasan kerja yang dirasakan karyawan akan membuat karyawan berkembang dan loyal terhadap pekerjaan mereka. (Hasibuan, 2013) Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini

dicerminikan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja.

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individual, setiap individual memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda – beda sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianutnya (Handoko, 2000:192). Ketika perusahaan bisa memenuhi banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu karyawan, maka tinggi pula tingkat kepuasan yang didapat individu karyawan. Demikian pula sebaliknya, semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang tidak bisa dipenuhi perusahaan sesuai

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengeksplorasi dan memahami secara komprehensif persepsi serta pengalaman karyawan terkait kepuasan kerja di Toko Semat Sari Badung. Pendekatan deskriptif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memotret dan menggambarkan fenomena yang terjadi pada saat ini, merekam kejadian, dan kondisi di lapangan secara aktual. Di sisi lain, esensi kualitatif memastikan bahwa temuan yang dihasilkan tidak berbasis pada perhitungan statistik, melainkan pada interpretasi mendalam terhadap narasi dan makna yang diungkap oleh subjek penelitian, sebagaimana dikemukakan oleh Strauss dan Corbin (2009:4). Dengan demikian, tujuan utama metode ini adalah untuk memperoleh informasi yang kaya dan kontekstual mengenai keadaan yang ada, memberikan deskripsi yang holistik, mendalam, dan bermakna berdasarkan pengamatan langsung dan interaksi dengan narasumber. Pilihan metode ini juga didasari oleh keinginan untuk memastikan validitas hasil penelitian sesuai dengan realitas sesungguhnya di lapangan, serta kemampuannya dalam memberikan gambaran yang lebih lengkap pada fokus penelitian.

Untuk mengumpulkan data yang relevan dan kaya, penelitian ini memanfaatkan kombinasi data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari lapangan melalui dua teknik utama: observasi partisipan dan wawancara mendalam. Selain itu, wawancara mendalam dilakukan dengan informan kunci yang terdiri dari tujuh karyawan sebagai informan utama dan pemilik toko sebagai

dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin rendah pula tingkat kepuasan yang didapat karyawan.

Berbagai definisi yang dikemukakan memperlihatkan bahwa kepuasan kerja bukan merupakan konsep yang memiliki satu ukuran. Seseorang dapat merasa puas pada satu aspek pekerjaan namun tidak puas pada satu atau lebih aspek yang lain. Artinya perusahaan harus mempunyai dimensi mana saja yang perlu untuk diprioritaskan sebagai landasan mereka untuk menentukan program kepuasan kerja yang akan diterapkan.

informan pendukung, untuk menggali perspektif, pengalaman, dan narasi personal mereka terkait kepuasan kerja. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan melalui dokumentasi, meliputi profil usaha, lokasi toko, dan berbagai catatan tertulis atau arsip yang relevan, guna memperkaya konteks dan mendukung temuan yang diperoleh dari data primer. Seluruh data yang terkumpul selanjutnya akan diolah dan dianalisis secara kualitatif, dimulai dengan reduksi data untuk mengorganisir dan mengkategorikan informasi, dilanjutkan dengan display data untuk mempresentasikan temuan, sebelum akhirnya ditarik kesimpulan yang valid dan bermakna.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Deskripsi Data

Berdasarkan analisis tematik dari transkrip wawancara, empat tema utama muncul sebagai faktor pendorong kepuasan kerja karyawan di Toko Semat Sari Badung. Hasil yang muncul dari wawancara dengan karyawan dan pemilik dapat dijabarkan sebagai berikut:

Kondisi Kerja yang Mendukung (Work Condition)

Karyawan secara konsisten menyoroti aspek kondisi kerja fisik toko sebagai faktor pendorong kepuasan yang signifikan. Mereka merasa lingkungan toko tertata dengan baik, bersih, dan cukup nyaman untuk bekerja. Salah satu karyawan mengungkapkan, "*Toko ini memang bukan yang paling mewah, tapi bersih dan rapi. Kami nyaman kerja di sini, tidak pengap atau kotor.*" Persepsi positif ini mencakup layout toko, pencahayaan, dan ketersediaan fasilitas dasar. Beberapa informan

juga secara spesifik menyebutkan kemudahan akses ke fasilitas umum dan kebersihan area kerja sebagai poin plus.

Gaji: Kebutuhan Dasar dan Harapan Keadilan

Isu gaji muncul sebagai tema yang sangat penting. Karyawan mengakui bahwa gaji yang diterima cukup untuk memenuhi kebutuhan dasar, namun ada nuansa harapan akan keseimbangan yang lebih baik antara kompensasi dan dedikasi. Seorang informan menuturkan, *"Gaji sih cukup lah untuk makan sehari-hari, tapi kalau dibandingkan dengan kerja keras kami, kadang rasanya bisa lebih lagi."* Ini menunjukkan bahwa meskipun gaji dianggap "cukup", ada ruang untuk peningkatan persepsi keadilan, terutama mengingat tekanan biaya hidup di Dalung, Badung. Pemilik toko juga mengakui tantangan ini, seperti yang disampaikannya, *"Kami berusaha memberikan yang terbaik sesuai kemampuan. Tapi kan kami juga jaga harga termurah untuk pelanggan, jadi memang harus seimbang di semua lini, termasuk gaji karyawan."*

Bonus: Apresiasi di Momen Penting

Pemberian bonus hari raya dan tahun baru dihargai oleh karyawan sebagai bentuk apresiasi. Bonus ini dirasakan memberikan kelegaan finansial pada waktu-waktu tertentu. *"Bonus Lebaran atau Tahun Baru itu lumayan membantu buat nambah-nambah kebutuhan pas hari raya, jadi bisa beli baju baru untuk anak,"* ujar seorang karyawan. Namun, ada harapan implisit bahwa bonus ini dapat memberikan dampak yang lebih signifikan atau disampaikan dengan cara yang lebih personal untuk meningkatkan nilai apresiasinya, bukan sekadar rutinitas.

Rekan Kerja (Work Group): Fondasi Solidaritas dan Kesenangan Bekerja

Meskipun secara persentase "Rekan Kerja" memiliki bobot yang sedikit lebih rendah sebagai "pendorong", analisis kualitatif justru menunjukkan bahwa kualitas hubungan antar rekan kerja adalah fondasi yang sangat kokoh dan mendalam bagi kepuasan kerja mereka. Karyawan secara emosional sangat terikat dengan rekan-rekan mereka, menggambarkan suasana kerja yang kekeluargaan dan saling mendukung. *"Di sini itu sudah kayak keluarga sendiri. Kalau capek, ada yang diajak ngobrol, saling bantu angkat barang. Kalau ada*

masalah pribadi, pasti dibantu juga sama teman-teman," tutur informan lain dengan hangat. Pemilik toko juga mengamini hal ini, *"Karyawan saya itu kompak-kompak. Itu aset terbesar toko ini, mereka betah karena suasananya enak dan saling jaga."* Ini menegaskan bahwa faktor ini tidak lagi menjadi "pemicu" kepuasan karena sudah sangat terpenuhi, melainkan menjadi "penjaga" kepuasan dan loyalitas yang kuat.

3.2 Pembahasan

Kondisi Kerja yang Mendukung (Work Condition)

Melampaui Higiene Menuju Kualitas Lingkungan Kerja Adaptif Temuan bahwa Kondisi Kerja menjadi faktor pendorong kepuasan kerja tertinggi (28%) sangat signifikan. Ini menunjukkan bahwa lingkungan fisik dan atmosfer kerja di Toko Semat Sari Badung tidak hanya memenuhi standar dasar, tetapi secara aktif berkontribusi pada kenyamanan dan well-being karyawan. Dalam kerangka Teori Dua Faktor Herzberg (1959), kondisi kerja sering dikategorikan sebagai faktor higiene yang jika tidak terpenuhi akan menyebabkan ketidakpuasan. Namun, tingginya penekanan tema ini dalam wawancara, dengan karyawan yang secara proaktif menyorotinya, mengindikasikan bahwa kondisi kerja di Toko Semat Sari Badung telah berhasil menjadi "motivator" terselubung atau setidaknya pendorong kepuasan yang kuat, bukan hanya pencegah ketidakpuasan.

Hal ini didukung oleh penelitian kontemporer yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang sehat dan adaptif semakin krusial dalam mempertahankan karyawan, terutama pasca-pandemi (Misra et al., 2021). Kenyamanan ini bisa jadi mengurangi stres, meningkatkan fokus, dan mempermudah interaksi. Manajemen toko, melalui penataan ruang yang efisien dan perhatian pada kebersihan, secara tidak langsung menciptakan suasana yang kondusif bagi karyawan, mendukung efisiensi operasional Toko Semat Sari Badung dalam menjaga reputasinya sebagai toko yang terlengkap.

Gaji: Kebutuhan Dasar dan Harapan Keadilan

Dilema Keadilan di Balik Model Bisnis Harga Kompetitif Isu Gaji (27%) menunjukkan sebuah kompleksitas yang melekat pada bisnis ritel

dengan strategi harga rendah. Karyawan merasakan bahwa gaji "cukup" untuk bertahan hidup, namun ada persepsi "belum sebanding" dengan dedikasi dan intensitas kerja. Fenomena ini dapat dijelaskan melalui Teori Keadilan (Equity Theory) oleh Adams (1963). Karyawan secara inheren membandingkan rasio input (usaha, waktu, loyalitas) terhadap outcome (gaji) mereka dengan rasio yang sama dari rekan kerja atau standar industri. Jika mereka merasakan ketidakseimbangan, meskipun gaji nominalnya cukup, hal itu dapat menimbulkan ketidakpuasan.

Penelitian terbaru oleh Bussin & Van Rooy (2020) menegaskan bahwa persepsi keadilan gaji memiliki dampak signifikan pada motivasi dan retensi karyawan. Pernyataan pemilik toko mengenai "keseimbangan" antara harga murah dan kompensasi menggarisbawahi dilema strategis. Untuk karyawan, ini bukan hanya tentang nominal, tetapi tentang validasi atas kontribusi mereka. Jika perbedaan ini tidak dikelola, meski karyawan tidak mengeluh keras, bisa jadi ada dampak pada motivasi jangka panjang atau keinginan untuk mencari peluang lain, yang akan merugikan Toko Semat Sari Badung yang mengandalkan dedikasi karyawan untuk strategi "termurah"nya.

Bonus: Apresiasi di Momen Penting

Apresiasi Taktis yang Berpotensi Lebih Impactful dan Personalized Kontribusi Bonus (23%) menunjukkan bahwa pemberian bonus hari raya dan tahun baru dihargai sebagai bentuk apresiasi dan bantuan finansial yang tepat waktu. Bonus ini bekerja sebagai penguatan positif (Reinforcement Theory). Namun, narasi kualitatif menyiratkan bahwa ada peluang untuk menjadikan bonus ini lebih dari sekadar transaksi finansial, menjadi pengalaman emosional yang lebih kuat. Hal ini sejalan dengan tren terkini dalam manajemen SDM yang menekankan pentingnya pengakuan non-moneter dan personalisasi apresiasi (Kumar & Singh, 2020). Jika manajemen dapat mengaitkan bonus secara eksplisit dengan pencapaian kolektif toko atau memberikan dengan narasi yang lebih personal tentang kontribusi karyawan, hal ini dapat meningkatkan perceived value (nilai yang dirasakan) bonus tersebut. Ini juga mencerminkan kebutuhan karyawan untuk merasa dilihat dan dihargai secara individual, bukan hanya sebagai bagian dari masa.

Rekan Kerja (Work Group): Fondasi Solidaritas dan Kesenangan Bekerja

Pilar Sosial yang Tak Tergantikan di Era Digital Meskipun secara persentase Rekan Kerja (22%) berada di posisi terbawah sebagai "faktor pendorong" dalam grafik, analisis kualitatif justru mengungkap bahwa ini adalah fondasi sosial yang sangat kuat dan esensial, bahkan mungkin yang paling mendalam secara emosional, bagi kepuasan kerja di Toko Semat Sari Badung. Karyawan merasakan ikatan yang kuat, bahkan menganggap rekan kerja sebagai "keluarga kedua." Fenomena ini konsisten dengan temuan klasik Mayo (1933) dalam studi Hawthorne yang menekankan pentingnya hubungan sosial informal, yang relevansinya tetap teruji bahkan di era modern. Penelitian oleh Sonnentag & Frese (2020) juga menunjukkan bahwa dukungan sosial dari rekan kerja adalah prediktor penting bagi kesejahteraan psikologis dan kepuasan kerja. Hubungan baik antar rekan kerja menjadi buffer terhadap tekanan kerja dan sumber kegembiraan, memastikan karyawan tetap loyal dan termotivasi meskipun mungkin ada tantangan di aspek lain. Ini adalah aset tak berwujud yang luar biasa bagi Toko Semat Sari Badung, yang secara langsung mendukung kelancaran operasional dan pelayanan pelanggan yang ramah, memperkuat citra toko secara keseluruhan.

Secara komprehensif, kepuasan kerja karyawan Toko Semat Sari Badung adalah produk dari sinergi antara lingkungan fisik yang mendukung dan kuatnya ikatan sosial antar rekan kerja. Meskipun demikian, ada ruang untuk perbaikan dalam persepsi keadilan finansial (Gaji dan Bonus) yang, jika diatasi, akan semakin memperkuat dedikasi karyawan. Karyawan yang merasa dihargai dan diperlakukan adil, baik secara finansial maupun sosial, akan menjadi pilar utama bagi Toko Semat Sari Badung dalam mempertahankan posisinya sebagai toko sembako termurah dan terlengkap di Kabupaten Badung di tengah persaingan pasar yang dinamis.

4. KESIMPULAN

Dari wawancara mendalam dan observasi yang telah dilakukan, gambaran kepuasan kerja karyawan Toko Semat Sari Badung menunjukkan dinamika yang menarik.

Hubungan antar rekan kerja adalah jantung kepuasan; karyawan secara konsisten mengungkapkan bahwa solidaritas dan dukungan di antara mereka menjadi sumber kepuasan terbesar, menciptakan suasana seperti keluarga kedua di tempat kerja yang meringankan beban tugas dan menghadirkan kehangatan. Sementara itu, kondisi fisik toko secara umum dinilai memadai, fasilitas dasar tersedia, dan lingkungan kerja cukup tertata. Namun, ada masukan halus terkait kenyamanan, seperti kebutuhan akan ruang istirahat yang lebih nyaman atau peningkatan sirkulasi udara di area tertentu, menunjukkan ruang untuk peningkatan kualitas hidup di tempat kerja.

Isu gaji dan bonus menjadi topik yang paling banyak memicu diskusi reflektif, dengan harapan akan keadilan. Karyawan bangga menjadi bagian dari Toko Semat Sari Badung yang dikenal sebagai toko termurah dan terlengkap. Namun, ada perasaan bahwa kompensasi finansial yang mereka terima, meski cukup untuk kebutuhan dasar, belum sepenuhnya sebanding dengan beban kerja dan dedikasi yang diberikan. Ini mengindikasikan adanya harapan akan keseimbangan antara profitabilitas toko dan kesejahteraan karyawan. Pemberian bonus hari raya dan tahun baru diterima dengan rasa syukur sebagai bentuk perhatian, namun ada nuansa bahwa bonus tersebut bisa menjadi motivator yang lebih kuat jika besaran atau mekanisme penghitungannya terasa sebagai bentuk apresiasi yang lebih signifikan, menjadi "kejutan manis" yang berdampak besar pada semangat mereka.

Secara keseluruhan, kepuasan kerja karyawan di Toko Semat Sari Badung adalah perpaduan antara motivasi intrinsik yang kuat, yang berasal dari hubungan baik antar rekan kerja dan rasa memiliki terhadap toko—dan motivasi ekstrinsik yang masih bisa ditingkatkan, terutama pada aspek finansial (gaji dan bonus). Keberhasilan toko dalam mempertahankan reputasi "termurah dan terlengkap" sangat bergantung pada dedikasi karyawan, dan investasi pada kepuasan finansial mereka dapat semakin memperkuat fondasi ini. Penelitian ini mengungkapkan bahwa kepuasan kerja adalah hasil interaksi kompleks antara lingkungan fisik yang kondusif, dukungan sosial yang mendalam, dan dinamika persepsi kompensasi.

DAFTAR PUSTAKA

Aharon Tziner, Alla Ben-David, and Lior Oren, Gil Sharoni (2014), Attachment to work, job satisfaction and work centrality, *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 35 Issue: (6), pp.555-565.

Alina Ileana Petrescu, Rob Simmons (2008), Human resource management practices and workers' job satisfaction, *International Journal of Manpower*, Vol. 29 Issue: (7), pp.651-667.

Anthony, W.P., Kacmar, K.M., and Perrewe P.L. (2002). *Human Resource Management: A Strategic Approach*, Thomson Learning.

Culbertson, S. (2009), Do satisfied employees mean satisfied customers?, *Academy of Management Perspectives*, Vol. 23 No. (1), pp. 76-7.

Cumming T.G., Cumming, T.G. and Worley, C.G. (2005), *Organization Development and Change*, Thomson Corporation.

Daulatram B. Lund (2003), Organizational culture and job satisfaction, *Journal of Business & Industrial Marketing*, Vol. 18 Issue: (3), pp.219-236.

De Wet Van Der Westhuizen, Gail Pacheco and Don J. Webber (2012), Culture, participative decision making and job satisfaction, *The International Journal of Human Resource Management*, 23: (13), 2661-2679.

Druckman, D. and Jarome E. (1997), Enhancing Organizational Performance, Tersedia <http://www.nap.edu/catalog/5128.html>. Diakses (22 Agustus 2017).

Gault, J., Redington, J. and Schlager, T. (2000), Undergraduate business internships and career success: are they related?, *Journal of Marketing Education*, Vol. 22 No. (1), pp. 45-53.

George, Jeniffer M. and Gareth R. Jones (2012), *Understanding and Managing Organizational Behavior 6th*, Prentice Hall, Upper Sanddle River, N.J.

Gomes, Faustino C. (1995). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andy Offset

Handoko T. Hani (2000), Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia, Edisi II, Cetakan Keempat Belas, Penerbit BPFE, Yogyakarta

Handoko, T. Hani (2003), Manajemen Personalia Sumber Daya Manusia, Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.

Lilian M. de Menezes (2012), Job satisfaction and quality management: an empirical analysis, *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 32 Issue: (3), pp.308-328.

Lo, Jenice (2013), The information technology workforce: A review and assessment of voluntary turnover research, *Springer science and business media*.

Locke, E.A. (1969), what is Job Satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, (4), 309–336.

Luthan, Fred (2011), *Organizational Behavior An Evidence-Based Approach 12th*, New York: McGraw-Hill Irwin, 1221Avenue of the Americas.

Mardali (1999), *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Bumi Aksara, Jakarta.
Mathil, Robert L. and John H. Jackson (2011), *Human Resource Management 13th*, South-Western Cengage Learning, 5191 Natorp Boulevard Mason, OH 45040 USA.

Moleong, Lexy J., (2014), *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.

S.P, Hasibuan, Malayu (2013), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara Pertama.

Saunders, Mark, Philip Lewis, Adrian Thornhill (2009), *Research Methode for Business Student 5th*, Prantice Hall, Edinburgh Gate Harlow Essex CM20 2JE England

Sekaran, Uma & Roger Bougy (2013), *Resaerch Methode for Business :a Skill Building Approach 6th*, Wiley, West Sussex, United Kingdom.

Shuman, Jeffrey S dan Harris Corporation (2009) *The Account Manager Role: Key to a Successful Customer Interface*.

Simamora, Henry (2004), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Edisi Ketiga, Cetakan Bagian Penerbitan STIE YKPN.

Strauss, A & Corbin, J. (2009), *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Sudjana, N. & Ibrahim., (1989), *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*, Bandung: Sinar Baru.

Sumarsono, Sonny (2004), *Metode Riset Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Graha Ilmu
The 4 industries with the worst retention rates. Tersedia di www.tinypulse.com. Diakses (18 September 2017)

The Least Loyal Employees. Tersdia di www.payscale.com. Diakses (18 September 2017)

Wagner, John A. and John R. Hollenbeck (2010), *Organizational Behavior :Securing Competitive Advantage*. Routladge, 2 Park Square, Milton Park, Abingdon, Oxon.

S. (2021). Pengaruh Influencer Marketing terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Era Digital . *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(2), 112-125.

Pemasaran DigitalDigital Marketing Institute. (2023). Dampak Pemasaran Influencer terhadap Keterlibatan Konsumen . Diambil dari www.digitalmarketinginstitute.com .

Gunawan, A., & Putra, B. (2020). Perbandingan Efektivitas Pemasaran Konvensional dan Pemasaran Digital dalam Meningkatkan Penjualan . *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 15(1), 45-58.