

## PENGARUH STRES KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi Kasus Pada PT. Diagnostika Sistem Indonesia)

**Irma Rian**

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana  
Jakarta

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner yang disebarakan kepada 45 orang karyawan. Metode sampling menggunakan skala *Likert*. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diketahui bahwa stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sedangkan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan, pada tahap awal diperlukan analisis untuk menentukan pekerjaan yang sesuai minat karyawan. Pada tahap selanjutnya, jika memungkinkan melakukan rotasi jabatan untuk menghasilkan *right people in the right place*. Untuk mengatasi stres kerja perusahaan mendasarkan kinerja berdasarkan *merit pay* dengan pemberian bonus rekreasi, selain itu membiarkan karyawan pulang tepat waktu dan jika karyawan mendapatkan kerja lembur secara berturut-turut, maka perusahaan sesekali membuat satu hari kerja menjadi waktu libur.

**Kata Kunci :** Kepuasan kerja,, kinerja karyawan, stres kerja, regresi linier berganda.

**Abstract.** This research is purpose to know the influence of job stress and job satisfaction on employee's performance using multiple regression linear. Data conducted through questionnaire dissemination to 45 of respondents with multiple choices using five scale of Likert. Analysis tools using instrument test and classic assumptions. Based on analysis, the results out that job stress is not determine employee's performance significantly, however the job satisfaction influence employee's performance. Simultaneously, both job stress and job satisfaction influence employee's performance significantly. To improve employee job satisfaction, in the early stages of analysis needed to determine the work that matches the interests of employees. In the next stage, if possible rotate the position to produce right people in the right place. To cope with the work stress of the company based on merit pay performance by giving recreation bonus, in addition to letting employees home on time and if employees get working overtime in a row , then the company occasionally makes one day work into a holiday.

**Keywords:** Job satisfaction, employee performance, job stress, multiple linier regression

### PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia diartikan sebagai sumber dari kekuatan yang berasal dari manusia – manusia yang dapat didayagunakan oleh perusahaan. Sumber daya manusia

mempunyai arti penting karena manusia berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi. Manusia dalam organisasi berperan sebagai penentu, pelaku, dan perencana dalam mencapai tujuan perusahaan sekaligus menentukan keefektifan dan kemajuan suatu perusahaan. Persaingan antar perusahaan di era globalisasi semakin tajam, membuat perusahaan menjadi kompetitif dalam menghadapi persaingan. Selain menggunakan teknologi yang modern, perusahaan juga memperhatikan pengelolaan dan pengkoordinasian sumber daya manusia yang lebih baik agar terjalin hubungan yang sinergi antara perusahaan dengan karyawannya. Sumber daya manusia atau karyawan yang berada dalam suatu perusahaan menjadi aset dalam pengembangan bisnis perusahaan oleh kinerja yang dihasilkan karyawan tersebut.

Salah satu industri yang sangat pesat perkembangannya yaitu industri yang bergerak dibidang alat kesehatan seperti kimia klinik. Industri kimia klinik yang merupakan industri yang memproduksi, menjual, mengembangkan dan mendistribusikan semua kebutuhan kimia klinik dalam istilah kesehatan disebut reagensia kimia klinik. Sebagai bagian dari kesehatan yang selalu dibutuhkan maka ketersediaannya harus selalu diupayakan. PT. Diagnostika Sistem Indonesia ( DSI ) adalah agen tunggal Diasys ( Diagnostic Systems GmbH Germany ) di Indonesia, bergerak dibidang alat kesehatan seperti kimia klinik dan jasa. Dengan basis di Jakarta, terletak di Jl. Meruya Ilir Ruko Intercon Blok A9 No.12B, Jakarta Barat, melayani pelanggan dan distributor dari seluruh Indonesia, baik di dalam dan luar kota. Spesialisasi produk meliputi mengimpor dan mendistribusikan reagen kimia klinik dan analisa kinerja tinggi, yang semuanya terdaftar di Departemen Kesehatan Indonesia (Kementrian Kesehatan), bertujuan memberikan servis, aplikasi, dan pemeliharaan dukungan yang baik, serta layanan purna jual, karena kepuasan anda adalah prioritas kami. Dalam pencapaian visi dan misi tersebut diharapkan kinerja karyawan PT.DSI juga meningkat.

Seiring perkembangan industri yang semakin pesat yang menuntut inovasi dan pengembangan – pengembangan semakin mutakhir, membawa perubahan pula dalam kehidupan karyawan di dalam organisasinya. Perubahan - perubahan itu membawa akibat yaitu tuntutan yang lebih tinggi terhadap setiap individu untuk meningkatkan kinerja. Dalam survey awal yang dilakukan terhadap 10 orang karyawan dengan memberikan pertanyaan "apakah sering terjebak di antara tuntutan yang bertentangan dengan atasan" , maka 6 orang diantaranya menjawab setuju. Karyawan merasa telah menyelesaikan tugas-tugasnya dengan baik namun ternyata belum sepenuhnya dinilai baik oleh atasan. Karyawan dituntut untuk bekerja dengan kualitas terbaiknya. Tuntutan merupakan tanggung jawab, tekanan, kewajiban, atau ketidakpastian yang dihadapi seseorang di tempat kerja. Dengan adanya tuntutan kerja tersebut, ada permasalahan perilaku karyawan yang timbul dalam bekerja. Bagi individu yang tidak dapat mengikuti perubahan yang terjadi, maka individu tersebut akan mengalami stres terutama bagi individu yang kurang dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan yang ada

Kepuasan kerja (job satisfaction) merupakan keadaan emosional karyawan dimana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dari perusahaan/organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan. Balas jasa karyawan, baik yang berupa finansial maupun nonfinansial. Berdasarkan penelitian Hamidi dan Eivazi (2010) kepuasan kerja karyawan terjadi ketika semua tuntutan karyawan atas pekerjaan terpenuhi. Untuk meningkatkan

kepuasan kerja karyawan harus memperhatikan komitmen kerja karyawan. Stres dan kepuasan kerja mempunyai hubungan timbal balik. Kepuasan kerja dapat meningkatkan daya tahan individu terhadap stres dan dampak-dampak stres lainnya, begitu juga sebaliknya tingkat stres yang tinggi setiap individu dapat menjadi sumber ketidakpuasan bagi karyawan.

Secara umum perusahaan sudah berusaha memenuhi kebutuhan karyawan dengan kondusifnya lingkungan pekerjaan antara karyawan dan pemberian gaji yang sesuai dengan UMR. Namun, hal tersebut belum memberikan kepuasan kepada karyawan. Setelah melakukan wawancara kepada 10 orang karyawan dengan bertanya “ jika ada perusahaan yang memberikan pekerjaan yang lebih baik dengan gaji yang lebih baik” , maka sebanyak 7 orang ingin melakukan hal tersebut. Berdasarkan fenomena tersebut maka penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

## KAJIAN TEORI

**Stres Kerja.** Definisi Stres menurut Schuler, stres adalah suatu kondisi dinamis dimana individu dihadapkan pada kesempatan, hambatan dan keinginan dan hasil yang diperoleh sangatlah penting tetapi tidak dapat dipastikan (Robbins, 2003:577). Stres adalah istilah yang tidak tepat. Itu biasanya didefinisikan dalam kondisi internal dan eksternal yang menciptakan situasi yang penuh tekanan dan gejala yang dialami orang saat mereka stres. McGrath (1976) dalam Ivanko (2012:88) mendefinisikan berdasarkan kondisi yang terjadi pada saat stres. Jadi, ada potensi stres ketika situasi lingkungan dirasakan sebagai tuntutan bahwa orang-orang melebihi kemampuan dan sumber daya seseorang untuk mencapainya, di bawah kondisi di mana dia mengharapkan perbedaan substansial dalam imbalan dan biaya dari memenuhi permintaan versus tidak memenuhinya. Definisi McGrath menyiratkan bahwa tingkat stres berkorelasi dengan seseorang yang merasa tidak mampu untuk menghadapi tuntutan lingkungan. Hal ini akan mengarah pada kesimpulan bahwa tingkat stres seseorang bergantung pada kemampuan dan kepercayaan diri mereka. Stres berkorelasi dengan seseorang yang takut akan kegagalan.

Stres terjadi pada hampir semua pekerja, baik tingkat pimpinan maupun pelaksana. Kondisi kerja yang lingkungannya tidak baik sangat potensial untuk menimbulkan stres bagi pekerjanya. Stres di lingkungan kerja memang tidak dapat dihindarkan, yang dapat dilakukan adalah bagaimana mengelola, mengatasi atau mencegah terjadinya stres tersebut, sehingga tidak mengganggu pekerjaan (Notoatmodjo, 2003).

**Kepuasan Kerja.** Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan yang dihasilkan dari suatu evaluasi dari karakteristik – karakteristiknya cukup luas. Tetapi keluasan itu pantas (Robbin dan Judge , 2015 : 46). Menurut Luthan (2006:243) kepuasan kerja merupakan hasil persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Menurut Luthan (2006) ada tiga dimensi kepuasan kerja, yakni 1) kepuasan kerja merupakan suatu tanggapan emosional terhadap situasi kerja. 2) Kepuasan kerja seringkali menentukan seberapa besar hasil yang akan dicapai atau diharapkan. 3) Kepuasan kerja mencerminkan sikap yang berhubungan dengan pekerjaan itu sendiri. Rivai (2009:475) mengemukakan bahwa kepuasan kerja

merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Dengan demikian kepuasan kerja merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja.

**Kinerja Karyawan.** Kinerja berasal dari kata *job performance* dan *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2002:22). Performance atau kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses (Nurlaila, 2010:71). Robbins (2002) menyatakan bahwa kinerja adalah ukuran mengenai apa yang dikerjakan dan apa yang tidak dikerjakan oleh karyawan. Menurut Harsuko (2011), kinerja adalah sejauh mana seseorang telah memainkan baginya dalam melaksanakan strategi organisasi, baik dalam mencapai sasaran khusus yang berhubungan dengan peran perorangan dan atau dengan memperlihatkan kompetensi yang dinyatakan relevan bagi organisasi. Kinerja adalah suatu konsep yang multi dimensional mencakup tiga aspek yaitu sikap (*attitude*), kemampuan (*ability*) dan prestasi (*accomplishment*).

### Hipotesis Penelitian

- H1 : Stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan  
H2 : Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan

### METODE

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Diagnostika Sistem Indonesia yang beralamatkan Jln. Meruya Ilir Ruko Intercon Blok A9 No.12B.Jakarta Barat, DKI Jakarta. Penelitian dilaksanakan mulai Maret 2017 sampai Desember 2017. Adapun desain penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Terdiri dari variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi), (Sugiyono, 2013 : 55-56).

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Skala Likert menurut Sugiyono (2013:132-133) adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah karyawan PT.Diagnostika Sistem Indonesia sebanyak 45 karyawan. Sampel adalah sebagian dari populasi (Sugiyono ,2013: 389). Dalam penelitian ini karena jumlah populasinya sedikit (terbatas) sehingga tidak memungkinkan untuk menggunakan sampel, sehingga peneliti mengambil jumlah sampel sama dengan jumlah populasi atau disebut dengan sampling jenuh atau sensus.

Penelitian ini adalah penelitian survey. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner. Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan

dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2013: 199). Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda yang diolah dengan program SPSS.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.** Pengujian validitas dan reliabilitas instrumen dilakukan pada item-item kuesioner agar hasil analisis dapat dilakukan pengolahan selanjutnya menggunakan analisis regresi linier berganda. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya instrumen penelitian dalam mengukur apa yang hendak diukur. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner, sehingga item pertanyaan dalam suatu variabel harus mengukur variabel tersebut. Untuk mengukur validitas digunakan dengan cara mengorelasikan setiap item pertanyaan dengan total nilai konstruk, syarat nilai  $r$ -hitung  $>$   $r$ -tabel dan bernilai positif. Nilai  $r$ -tabel pada penelitian ini adalah 0,294 ( $n = 45$  dan taraf signifikansi 5%). Berdasarkan analisis dihasilkan bahwa nilai  $R$ -hitung setiap item pertanyaan untuk variabel stress kerja, kepuasan kerja dan kinerja karyawan memiliki nilai di atas lebih besar dari nilai  $R$ -tabelnya. Sehingga dapat dikatakan bahwa pengukuran semua variabel penelitian adalah valid.

Uji reliabilitas instrument dilakukan dengan menggunakan kriteria Cronbach' Alpha sebesar 0,6. Hasil analisis menunjukkan bahwa masing-masing pengukuran variabel mempunyai memiliki nilai Cronbach' Alpha lebih besar dari 0,6. Berdasarkan hal tersebut maka disimpulkan bahwa item-item pertanyaan instrument penelitian memiliki konsistensi dalam mengukur variabel tersebut.

**Hasil Uji Asumsi Klasik.** Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan menggunakan probability plot (p-plots). Data dianggap normal jika titik-titik data membentuk garis diagonal, mendekati garis diagonal, atau berada pada garis diagonal. Berdasarkan analisis scatter plot diketahui bahwa data pada penelitian ini adalah normal karena titik-titik data mendekati dan membentuk garis linier pada grafik P-Plot. Penelitian ini menggunakan grafik Scatterplot untuk menguji heteroskedastisitas.

Data dianggap homoskedastisitas jika titik-titik data menyebar dan tidak membentuk pola tertentu pada grafik Scatterplot. Berikut ini adalah hasil uji heteroskedastisitas. Hasil analisis diketahui bahwa data bersifat homoskedastisitas karena data tidak membentuk pola tertentu dan menyebar secara acak. Data yang bersifat homoskedastisitas artinya varians residualnya tetap sehingga hanya menghasilkan satu prediksi yaitu menolak hipotesis null atau menerima hipotesis null.

Uji asumsi ke tiga adalah multikolinieritas, dimana pada regresi linier berganda terdapat 2 atau lebih variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikat. Masing-masing variabel bebas harus independen agar mampu melakukan prediksi secara parsial. Data yang baik adalah data yang tidak bersifat multikolinearitas. Data dianggap tidak multikolinearitas jika nilai *tolerance*  $>$  0,1 dan nilai  $VIF \leq 10$ . Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa nilai *tolerance* pada masing-masing variabel bebas adalah  $>$  0,1 dengan

nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)  $< 10$ . Artinya, masing-masing variabel bebas bersifat independen dan dapat digunakan untuk mengukur variabel terikat.

**Hasil Uji Penilaian Ketetapan Modul (*Goodness of Fit*).** Nilai koefisien determinasi bertujuan untuk menentukan besaran pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil evaluasi koefisien determinasi menunjukkan nilai sebesar 0,861 atau 86,1%. Model dinilai baik karena variabel eksogen bisa menjelaskan kinerja karyawan sebesar 86,1% sedangkan sisanya sebesar 13,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Uji simultan adalah uji yang bertujuan untuk mengetahui signifikansi pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan. Pengaruh dikatakan signifikan jika nilai sig uji F-nya adalah  $< 0,05$ . Berdasarkan analisis uji F diperoleh hasil bahwa stres kerja dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut dapat diketahui dari nilai F hitung memiliki sig  $< 0,05$ .

**Hasil Uji Hipotesis ( Uji t).** Uji parsial adalah uji yang bertujuan untuk mengetahui signifikansi pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan Tabel 1 secara parsial, stres kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan karena mempunyai nilai sig  $> 0,05$ , sedangkan kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan karena mempunyai nilai sig  $< 0,05$ .

## Pembahasan

**Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan.** Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa stres kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya, tinggi atau rendahnya kinerja karyawan tidak berhubungan dengan tingkat stres kerja karyawan pada penelitian ini. Hal tersebut diketahui dari nilai sig uji t stres kerja adalah lebih besar dari 0,05. Korelasi stres kerja dengan kinerja karyawan pada penelitian ini adalah positif. Artinya, stres kerja tersebut dapat menimbulkan adrenalin dan keinginan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat agar pekerjaan dapat selesai. Sehingga, berdasarkan hal tersebut stres kerja pada tahap tertentu mampu meningkatkan kinerja karyawan. Hasil pada penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Sjahrudin (2014) yang menyebutkan bahwa stres kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

**Tabel 1.** Hasil Pengujian Hipotesis

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	2,729	3,859		0,707	0,483
1 Stres_Total	0,018	0,072	0,014	0,247	0,806
Kepuasan_Total	1,040	0,064	0,928	16,152	0,000

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2017)

**Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.** Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa kepuasan kerja secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut dapat terlihat dari nilai sig lebih kecil dari 0,05. Artinya, jika perusahaan ingin meningkatkan kinerja karyawan, maka perusahaan harus mengetahui faktor-faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. Setiap karyawan yang telah memberikan energi, keringat, dan waktu menginginkan faktor-faktor dari perusahaan yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Setidaknya, pemenuhan tersebut telah memenuhi adequate desire, atau tingkat minimal pemuasan terhadap kebutuhan karyawan. Hasil pada penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Hamidi dan Eivazi (2010) yang menyebutkan kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

## PENUTUP

**Kesimpulan.** Berdasarkan hasil pembahasan dan analisa yang dilakukan sebelumnya, maka simpulan pada penelitian ini adalah bahwa stres kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Stres kerja yang tidak berpengaruh secara signifikan menandakan bahwa stres kerja yang dialami oleh karyawan masih dapat ditoleransi bahkan stres kerja tersebut berkorelasi positif sehingga dapat dimaknai stres kerja dibutuhkan oleh karyawan dalam jumlah tertentu agar menghasilkan kinerja minimal sesuai dengan standar perusahaan. Adapun kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja merupakan faktor motivator karyawan dalam bekerja. Gaji yang mencukupi, kesempatan promosi yang adil, hubungan dengan rekan dan supervisi yang baik, dan pemberian tugas yang sesuai minat karyawan dapat membuat karyawan merasa aman dalam bekerja karena kebutuhannya telah terpenuhi dan membuat karyawan tersebut menghasilkan kinerja yang lebih baik.

**Saran.** Kepuasan kerja karyawan paling rendah adalah mengenai tugas dan pekerjaan yang kurang sesuai minat. Hal tersebut adalah salah satu yang membuat tingkat stres kerja karyawan menjadi tinggi. Oleh karena itu, diperlukan analisis pada tahap awal untuk menentukan pekerjaan yang sesuai minat karyawan. Pada tahap selanjutnya, jika memungkinkan melakukan rotasi jabatan untuk menghasilkan *right people in the right place* maka perusahaan perlu melakukannya. Namun, jika tidak memungkinkan perusahaan dapat menjelaskan kepada karyawan agar dapat menanamkan budaya saling membantu terhadap pekerjaan rekan kerja yang lain.

## DAFTAR RUJUKAN

- Anitawidanti, H. (2010). Analisis Hubungan antara Stres Kerja dengan Kepuasan Kerja Karyawan berdasarkan Gender. *Ekonomi*, 23-36.
- Ghozali, Imam, 2013. Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21. Edisi 7, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hamidi, Y., & Zahra, E. (2010). The Relationships Among Employees Job Stress, Job Satisfaction and the Organizational of Hamadan Urban Health Centers. *Social Behavior and Personality*, 963-968.

- Handoko, Hani. 2000. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BFE, Yogyakarta.
- Ivanko, Stefan. 2012. *Organizational Behavior*, University Of Ljubljana.
- J.Babin, B., & S.Boles, J. (1996). The Effect of Perceived Co-Worker Involvement and Supervisor Support on Service Provider Role Stress, Performance and Job Satisfaction. *Retailing*, 57-75.
- Luthans, Fred. 2005. *Organizational Behavior*. New York : McGraw-hill.
- Luthan, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi edisi 10*. Yogyakarta : ANDI Yogyakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Ros Dakarya.
- Mathis, R.L. & J.H Jackson. 2006. *Human Resource Management : Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta Salemba Empat.
- Nurlaila, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia I*. Penerbit LepKhair.
- Peltzer, K., & Zuma, K. (2009). Job Stress, Job Satisfaction and Stress - Related Illnesses among South African Educators. *Stress and Health*, 247-257.
- Prawirosentono, Suryadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : BPFE.
- Puspita Sari, R. (2015). Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan . *Ekonomi*, 34-57.
- Rivai Veithzal & Jauvani Ella. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*, PT Indeks ,Kelompok Gramedia.
- Robbins, Stephen P. 1996. *Perilaku Organisasi*. Prehallindo, Jakarta : Salemba Empat.
- Robbins, Stephen P. Dan Timothy A. Judge. 2015. *Perilaku Organisasi edisi 16*. Jakarta : Salemba Empat.
- Ruyter, K. d., & Feinberg, R. (2001). Role Stress in Call Centers : Its Effect on Employee Performance and Satisfaction. *Interactive Marketing*, 23-35.
- Sekaran. 2006. *Research Method for Business ; Metodologi Penelitian untuk Bisnis Jilid 2*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. Alfabeta
- Sjahrudin, H. (2014). Pengaruh Stres dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kinerja Kary
- Luthans, Fred. 2005. *Organizational Behavior*. New York : Luthans, Fred. 2005. *Organizational Behavior*. New York : McGraw-hill. McGraw-hill.awan. *E - Library*, 1-12.
- Tienne, K. B., & Philips, J. (2012). The Impact of Moral Stress Compared to Other Stressors on Employee Fatigue, Job Satisfaction, and Turnover : An Empirical Investigation. *Business Ethics*, 377-391.