

Peran Mediasi Kepuasan Kerja pada Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Komitmen Organisasi

Sinta Sundari Heriyanti

Universitas Pelita Bangsa

sinta_heriyanti@pelitabangsa.ac.id

Richnie Zayanti

Universitas Pelita Bangsa

richniezayanti@gmail.com

Abstract *For companies to have high competitiveness in the era of globalization, one of which needs to be considered in the field of human resources. This study focuses on organizational culture in implementing its performance through job satisfaction. In the current era of globalization, competitiveness between companies has been so complex that it is no longer possible for companies to ensure that companies continue to exist in the business world. The purpose of this study was to determine whether there is an influence of organizational culture on the organizational commitment that mediates job satisfaction. The object of research at PT Nipro Indonesia, karawang industrial area. The research was conducted using quantitative methods. The number of samples obtained using a random sampling technique using the Slovin formula is 57 respondents. The data was collected using a google form in filling out an online survey. The data analysis method used was the R-square test, Bootstrap, Path Coefficient, and specific indirect effects. The results of this study indicate that organizational culture does not affect organizational commitment, organizational culture affects job satisfaction, job satisfaction affects organizational commitment, job satisfaction can have a positive effect in mediating the relationship between organizational culture and organizational commitment at PT Nipro Indonesia.*

Keywords *organizational culture, job satisfaction, organizational commitment*

I. PENDAHULUAN

Pengelolaan sumber daya manusia yang dilaksanakan oleh organisasi akan mempengaruhi tercapainya tujuan organisasi. Sumber daya manusia merupakan aset paling berharga yang dimiliki perusahaan, karena sumber daya manusia memegang peranan penting dalam menentukan nasib masa depan perusahaan. Peran organisasi sangat diperlukan untuk membentuk komitmen karyawan, menuntut organisasi memberikan dukungan kepada karyawan. Menurut Murty dan Gunasti (2012), karyawan yang memiliki komitmen organisasi adalah karyawan yang mampu menentukan keikutsertaannya dalam organisasi. Upaya organisasi yang dilakukan dalam meningkatkan komitmen organisasi kepada karyawan tidak terlepas dari budaya organisasi yang dianut, Dalam budaya organisasi budaya

organisasi merupakan norma atau asumsi dasar yang diterapkan karyawan dalam perilaku organisasi.

Persaingan dan perubahan menuntut perusahaan untuk beradaptasi dengan perubahan dan perkembangan melalui manajemen perusahaan. Organisasi harus memahami bahwa keberhasilan peningkatan kualitas dan produktivitas harus melibatkan karyawan, karena karyawan tidak hanya sebagai kekuatan utama dalam memfasilitasi perubahan, tetapi juga lebih aktif terlibat dalam perencanaan perubahan tersebut (Robbins & Judge, 2008). Suwatno dan Priansa (2011) menambahkan bahwa pimpinan perusahaan dan sumber daya manusia yang profesional harus memahami situasi, mengantisipasi perubahan dan memenangkan persaingan usaha.

Ramezan (2016) mengemukakan bahwa budaya organisasi merupakan keyakinan dan prinsip etika bagi anggota organisasi untuk berperan penting dalam sistem manajemen organisasi. Karyawan dengan komitmen organisasi yang tinggi dapat dilihat dari kepuasan kerja organisasi. PT. Nipro Indonesia Jaya merupakan perusahaan manufaktur dan penjualan peralatan medis Jepang yang berlokasi di Kawasan Industri Surya Cipta Karawang. Fenomena pada PT Nipro Indonesia menunjukkan bahwa karyawan kurang berkomitmen terhadap organisasi. Hal ini terlihat dari kecilnya kontribusi karyawan terhadap pekerjaan serta belum mampu menyelesaikan beban kerja untuk mencapai tujuan produksi perusahaan. Permasalahan karyawan yang sangat mendasar dalam bekerja di perusahaan atau organisasi adalah bahwa satu karyawan memiliki tingkat komitmen yang berbeda dari karyawan lainnya. Komitmen organisasi sangat penting untuk pemahaman dan kreasi. Di semua tingkatan dan tingkatan organisasi, terjadinya komitmen organisasi serta persatuan dan kerja sama antar individu terkait dengan tujuan dan sasaran organisasi. Oleh karena itu, setiap organisasi sangat tertarik untuk mengadopsi berbagai upaya strategis untuk menciptakan dan memelihara serta meningkatkan tingkat investasi sumber daya manusia, sebagai jembatan untuk mencapai efektivitas perilaku dan kinerja individu, kelompok, dan organisasi. Nilai organisasi dan perannya dalam upaya mencapai tujuan dan nilai tersebut (Zurnali, 2010)

Testa (2001) menunjukkan bahwa kepuasan kerja akan meningkatkan komitmen organisasi dan upaya pelayanan. Kepuasan kerja merupakan sikap emosional seseorang yang menarik dan menyukai pekerjaan (Hasibuan, 2003). Ketika seseorang bergabung dalam suatu organisasi sebagai pekerja, seseorang membawa sederet keinginan, kebutuhan, keinginan, dan pengalaman masa lalu, yang membentuk ekspektasi untuk bekerja (Umar, 2010). Rivai (2004) menyarankan untuk mengacu pada *Job Descriptive Index*. Menurut indeks ini kepuasan kerja didasarkan pada lima dimensi, yaitu bekerja pada posisi yang tepat, gaji yang sesuai, organisasi dan manajemen, supervisor dan rekan kerja. hubungan. Sumber daya manusia selalu melekat pada sumber daya masing-masing organisasi, atau sebagai faktor penentu keberadaannya dan promosi yang efektif dan efisien untuk mewujudkan tujuan organisasi. Ketersediaan sumber daya manusia atau karyawan yang berkualitas merupakan aset yang tidak ternilai bagi perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus berusaha keras untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawannya guna meningkatkan komitmennya terhadap perusahaan

Dalam segala bidang, kepuasan kerja merupakan hal yang sangat penting, terutama bagi karyawan yang bekerja di kawasan industri, dan merupakan suatu ekspektasi, ekspektasi tersebut merupakan ekspektasi sendiri. Seperti kita ketahui bersama, masalah kepuasan kerja dipengaruhi oleh banyak faktor antara lain pekerjaan itu sendiri, gaji, peluang promosi, supervisi dan kelompok kerja. Perusahaan harus mampu menciptakan kepuasan kerja bagi karyawan untuk meningkatkan kualitas layanan yang setinggi-tingginya (Ramseook-

Munhurrun et al., 2010). Kepuasan kerja dilihat dari dua sudut pandang karyawan, kepuasan kerja dapat memberikan rasa senang bekerja pada masyarakat, di sisi perusahaan kepuasan kerja dapat meningkatkan produktivitas, meningkatkan sikap karyawan dan memberikan pelayanan yang berkualitas (Suwatno & Priansa, 2011). Hammer dan Avgar (2005) menyatakan bahwa karyawan akan cenderung meninggalkan organisasi apabila merasa tidak puas.

Sopiah (2008) mengemukakan bahwa komitmen organisasi adalah tingkat kepercayaan bahwa karyawan menerima tujuan organisasi sehingga mereka berharap dapat mempertahankan dan menjadi bagian dari organisasi. Karyawan yang loyal cenderung mengambil tanggung jawab yang lebih besar dalam memberikan layanan (Ping et al., 2012). Berbagai penelitian menunjukkan bahwa orang yang relatif puas dengan pekerjaannya akan lebih berkomitmen pada organisasi (Mathis Robert & Jackson John, 2001). Huang dan Hsiao (2007) menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan dan positif antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Ketika karyawan puas dengan pekerjaan, pengawasan, gaji, promosi dan kolega, mereka akan memiliki komitmen organisasi yang tinggi (McKnight & Chervany, 2001).

II. LANDASAN TEORI

2.1 Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi adalah suatu kondisi dimana individu akan berdiri di antara organisasi dan tujuan serta mempertahankan keanggotaannya menurut Robbins (2013), dan sangat berharap menjadi anggota organisasi tertentu untuk membujuk dan menerima nilai-nilai dan tujuan organisasi. Dengan kata lain, komitmen organisasi merupakan sikap loyal karyawan terhadap setiap organisasi. Allen (1990) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai konstruksi psikologis, yang merupakan karakteristik hubungan antara anggota organisasi dan berdampak pada keputusan seseorang untuk tetap menjabat sebagai anggota organisasi.

2.2 Budaya Organisasi

Budaya organisasi merupakan sistem makna bersama yang diadopsi oleh anggota suatu organisasi, yang membedakan suatu organisasi dari organisasi lain (Robbins & Judge, 2017). Budaya organisasi adalah suatu sistem nilai yang diperoleh dan dikembangkan oleh model adat dan filosofi dasar organisasi dan para pendirinya. Sistem nilai tersebut dibentuk menjadi aturan-aturan dan digunakan sebagai pedoman berfikir dan bertindak untuk mencapai tujuan organisasi. Budaya yang berkembang dapat merangsang organisasi untuk mencapai perkembangan yang lebih baik. Menurut definisi Sutrisno (2009) budaya organisasi adalah suatu sistem nilai, kepercayaan, asumsi atau norma yang telah berlaku sejak lama, diakui dan diikuti oleh anggota organisasi, sebagai pedoman perilaku dan pemecahan masalah. organisasi.

2.3 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja seorang karyawan merupakan rasa nyaman yang senang atau tidak senang dengan pekerjaannya, yang diekspresikan dalam bentuk perilaku. Menurut Robbins (2008) sikap individu secara keseluruhan terhadap pekerjaan adalah bahwa orang yang sangat puas dengan pekerjaan menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaan. Seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya akan menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaan tersebut. Kepuasan kerja didefinisikan sebagai sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, antara banyak remunerasi yang diterima pekerja dan remunerasi yang seharusnya mereka terima sekarang (Robbins & Judge, 2017). Waridin dan Masrukhin (2006) mengemukakan bahwa kepuasan

kerja adalah sikap umum individu terhadap pekerjaannya. Menurut sistem nilai yang berlaku pada dirinya, setiap orang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Semakin banyak aspek yang memuaskan keinginan pribadi, semakin tinggi kepuasan kerja

2.4 Pengembangan Hipotesis

Hubungan budaya organisasi dengan komitmen organisasi

Budaya organisasi merupakan sistem pewarisan nilai yang dapat diterapkan pada organisasi karyawan (Belias & Koustelios, 2014). Cui (2012) mengemukakan bahwa model pemecahan masalah internal dan eksternal suatu tim atau organisasi disebut budaya organisasi. Djastuti (2011) meyakini bahwa ketika karyawan didorong oleh komitmen organisasi, maka kebiasaan kerja mereka akan semakin efektif. Semakin baik atau kuat budaya organisasi maka semakin tinggi pula komitmen karyawan terhadap organisasi perusahaan. Nugroho (2013) menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi. Wibawa (2018) mempelajari pengaruh budaya organisasi terhadap komitmen organisasi dan kepuasan kerja, menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi. Berdasarkan hasil dari penelitian-penelitian diatas, maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Budaya organisasi berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi

Hubungan budaya organisasi dengan kepuasan kerja

Semakin baik atau kuat budaya organisasi maka kepuasan karyawan akan semakin tinggi. Penelitian yang dilakukan oleh (2013) menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan kerja. Ritawati (2013) mempelajari pengaruh budaya organisasi yang positif terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan hasil dari penelitian empiris tersebut, maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

Hubungan kepuasan kerja dengan komitmen organisasi

Semakin tinggi kepuasan kerja karyawan, semakin tinggi pula komitmen karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Rehman *et al* (2013) terkait pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi. Imam (2014) dalam penelitiannya tentang kepuasan kerja dan komitmen organisasi menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Berdasarkan hasil dari penelitian empiris tersebut, maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H3 : kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi

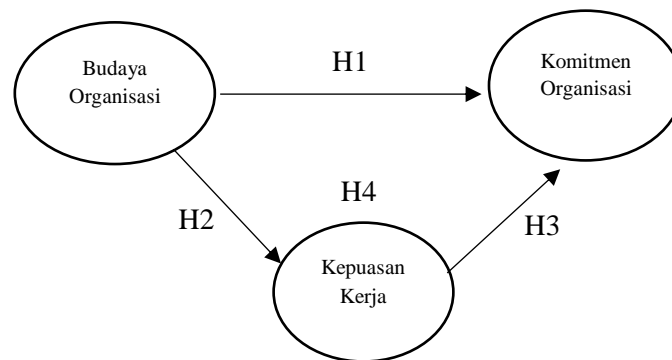
Hubungan budaya organisasi , kepuasan kerja dan komitmen organisasi

Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2013) menunjukkan bahwa pengaruh budaya organisasi terhadap komitmen organisasi dapat disesuaikan dengan kepuasan kerja. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Hendratmo (2016) yang menitikberatkan pada peran kepuasan kerja sebagai perantara karakteristik individu, pengaruh pemimpin dan budaya organisasi terhadap komitmen organisasi, dan menunjukkan pentingnya budaya organisasi terhadap komitmen organisasi. Dampaknya bisa disesuaikan dengan kepuasan kerja. Berdasarkan hasil dari penelitian-penelitian diatas, maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut :

H4 : Kepuasan kerja memediasi budaya organisasi terhadap komitmen organisasional

2.5 Design Penelitian

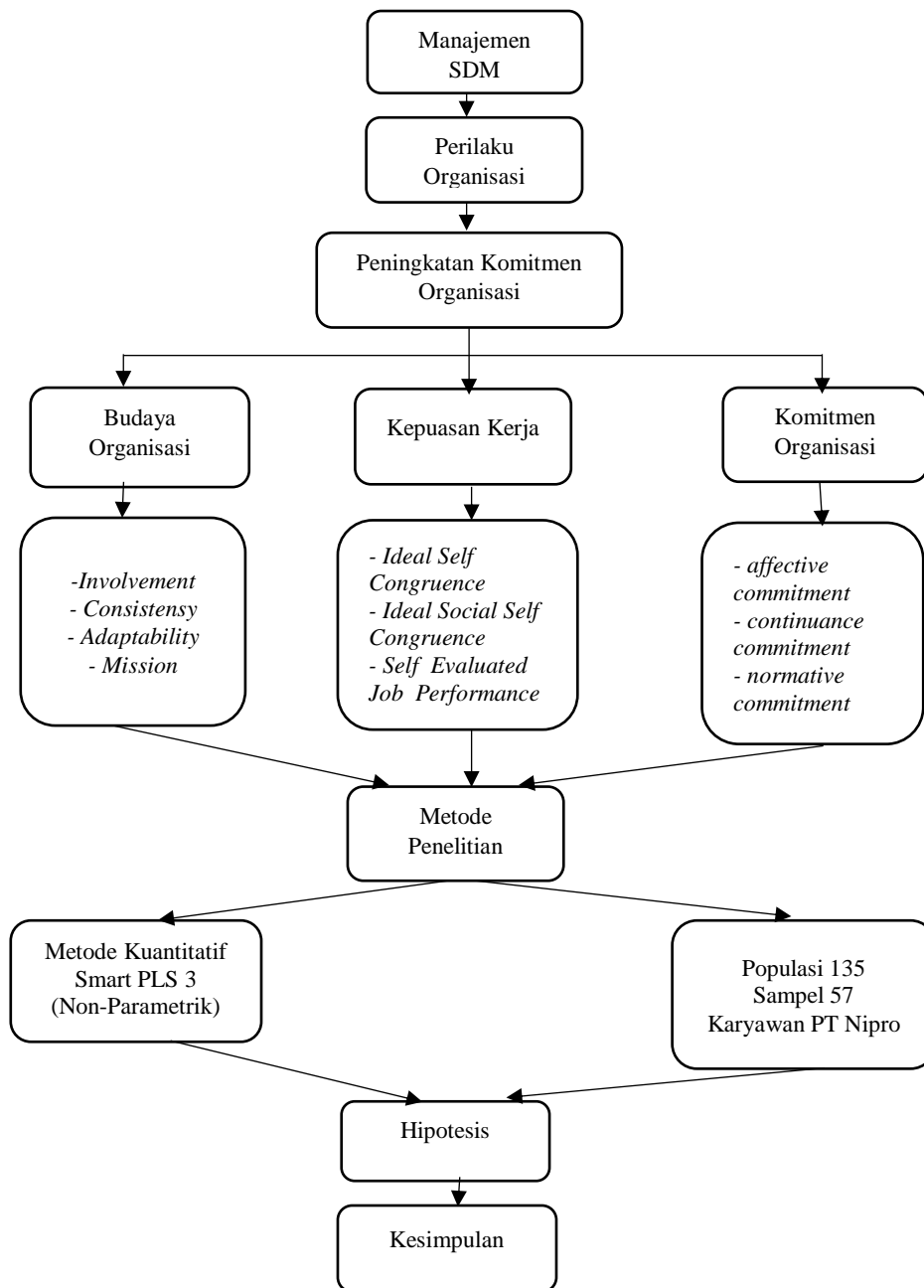
Pengaruh antar variabel dalam penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Design penelitian

III. METODE PENELITIAN

Kerangka fikir merupakan keterkaitan antara teori–teori atau konsep yang mendukung dalam penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam menyusun sistematis penelitian (Saunders *et al.*, 2009). Kerangka fikir menjadi pedoman peneliti untuk menjelaskan secara sistematis teori yang digunakan dalam penelitian. Penelitian ini memiliki kerangka konseptual yang dijelaskan pada gambar 2. Penelitian ini deskriptif kuantitatif diikuti dengan pendekatan penelitian induktif dan strategi penelitian berbasis survei. Metodologi yang dipilih untuk penelitian ini adalah kuantitatif. Survei dikumpulkan melalui informasi kuantitatif yang dibutuhkan dan data dikumpulkan melalui kuesioner. Literatur review dilakukan untuk mengidentifikasi variabel budaya organisasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Kuesioner dikembangkan berdasarkan identifikasi variabel. Teknik pengambilan sample dalam penelitian ini menggunakan random sampling, sebanyak 57 responden dari bagian produksi PT Nipro Indonesia di Kawasan Industri KIIC Karawang. Teknik pengambilan sampel melalui google form dalam mengisi survei online, selanjutnya menguatkan hasil penelitian dengan analisis deskriptif. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan software SEM Smart PLS sebagai alat analisis.



Gambar 2. Kerangka Fikir

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

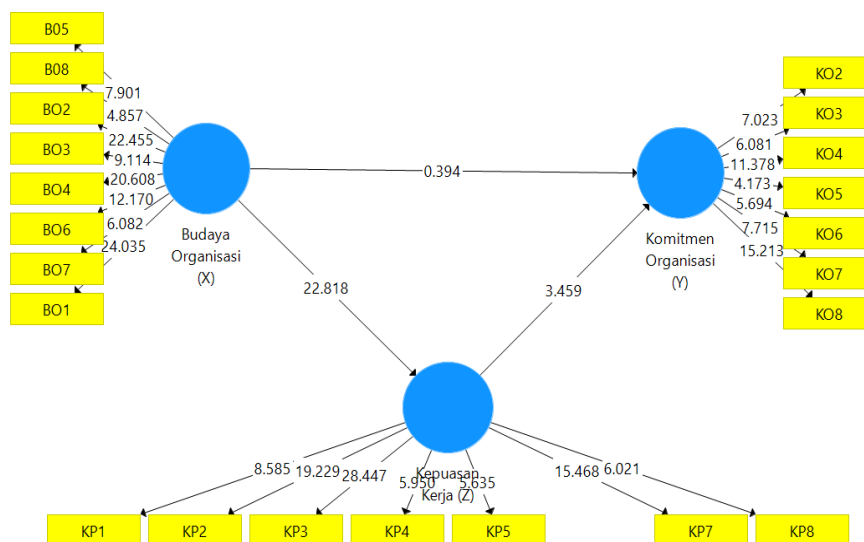
Pengujian ini adalah pengujian terhadap suatu model struktural dengan melihat nilai dari *R-square* yang merupakan hasil dari uji *goodness of fit model*. Model Budaya Organisasi terhadap komitmen organisasi memberikan nilai *R-square* sebesar 0,556 yang dapat diinterpretasikan bahwa variabel konstruk *komitmen organisasi* dapat dijelaskan oleh variabel konstruk budaya organisasi sebesar 55.6% sedangkan 44.4 % dijelaskan oleh variable lain diluar penelitian ini. Model pengaruh lainnya yaitu pada variable *kepuasan kerja* dengan nilai yang ditunjukkan yaitu 0,713 sehingga dapat diinterpretasikan bahwa 71.3 % konstruk kepuasan

kerja dengan variable terikat yaitu budaya organisasi dan komitmen organisasi. Sedangkan untuk 28.7% dijelaskan oleh variable lain yang tidak dimasukkan pada penelitian ini. Dapat dilihat melalui tabel dibawah ini:

Tabel 1. R-square

| | <i>R-square</i> |
|---------------------|-----------------|
| Kepuasan Kerja | 0.713 |
| Komitmen Organisasi | 0.556 |

Setelah pengujian determinasi, maka dilakukan analisa jalur untuk mengetahui hubungan sebab akibat dengan tujuan menerangkan pengaruh langsung atau tidak langsung antar variabel eksogen dengan variabel endogen dengan melakukan analisa *bootstrapping* untuk mendapatkan prediksi dari hasil analisa jalur pada model penelitian ini. Berikut adalah gambar analisis jalur dengan analisa *bootstrapping* :



Gambar 1. Bootstrapping

Selanjutnya dirinci pada tabel 2 path coefficient, yang menjelaskan nilai koefisien nilai T value dan P value untuk menjadi acuan hubungan kasusal pada model ini.

Tabel 2. Path Coefficient

| | Original Sample (O) | Sample Mean (M) | Standard Deviation (STDEV) | T Statistics ((O/STDEV)) | P Values |
|--|---------------------|-----------------|----------------------------|--------------------------|----------|
| Budaya Organisasi -> Komitmen Organisasi | 0.075 | 0.100 | 0.191 | 0.394 | 0.694 |

| | | | | | | |
|---------------------|----|-------|-------|-------|--------|-------|
| Budaya Organisasi | -> | 0.844 | 0.853 | 0.037 | 22.818 | 0.000 |
| Kepuasan Kerja | | | | | | |
| Kepuasan Kerja | -> | 0.681 | 0.662 | 0.197 | 3.459 | 0.001 |
| Komitmen Organisasi | | | | | | |

Berdasarkan tabel 2. path coefficient yang menjelaskan pengaruh langsung, maka tabel 3 specific indirect menjelaskan pengaruh tidak langsung.

Tabel 3. Specific Indirect Effect

| | Original Sample (O) | Sample Mean (M) | Standard Deviation (STDEV) | T Statistics (O/STDEV) | P Values | |
|---------------------|---------------------|-----------------|----------------------------|--------------------------|----------|-------|
| Budaya kerja | -> | | | | | |
| Kepuasan Kerja | -> | 0.183 | 0.194 | 0.118 | 1.544 | 0.001 |
| Komitmen Organisasi | | | | | | |

Variabel budaya organisasi memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel komitmen organisasi. Artinya bahwa peningkatan budaya organisasi secara positif terhadap komitmen organisasi tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang diteliti oleh Dwivendi *et al.* (2014) yang menemukan adanya pengaruh positif dari budaya organisasi terhadap komitmen organisasional

Variabel budaya organisasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan kerja. Artinya bahwa semakin tinggi dalam hal pelaksanaan budaya organisasi maka akan semakin tinggi pula nilai dari kepuasan kerja karyawan. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang diteliti oleh Tong (2013) yang menemukan adanya pengaruh positif dari budaya organisasi terhadap kepuasan kerja.

Variabel kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel komitmen organisasi. Artinya bahwa semakin tinggi peningkatan kepuasan kerja secara maka akan semakin tinggi pula komitmen organisasi. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang diteliti oleh Sareshkeh *et al.* (2012) yang menemukan adanya pengaruh positif dari kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional.

Variabel budaya organisasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel komitmen organisasi yang di mediasi kepuasan kerja. Artinya bahwa semakin tinggi pelaksanaan budaya organisasi dan peningkatkan kepuasan kerja maka akan semakin tinggi tingkat komitmen organisasi. Hasil ini sejalan dengan Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2013) menunjukkan bahwa pengaruh budaya organisasi terhadap komitmen organisasi dapat dimediasi dengan kepuasan kerja.

V. KESIMPULAN

Budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap komitmen organisasi. Budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi. Budaya organisasi berpengaruh terhadap komitmen organisasi yang di mediasi

kepuasan kerja. Penelitian ini berhasil membuktikan bahwa kepuasan kerja mampu menjadi variabel pemediasi dalam meningkatkan komitmen organisasi karyawan, maka disarankan agar perusahaan dapat terus menjaga kepuasan kerja karyawannya untuk meningkatkan komitmen karyawan dalam berorganisasi di perusahaan. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan variabel lain sebagai variabel pemediasi untuk lebih meningkatkan komitmen organisasi. Tingkat komitmen organisasi yang rendah membuktikan bahwa implementasi budaya organisasi masih belum efektif, perusahaan harus memperhatikan masalah ini sehingga upaya peningkatan budaya organisasi dapat terwujud secara optimal. Pada penelitian selanjutnya dapat dilakukan pengembangan dengan menambah variabel lain yang belum diteliti dengan pengaruh langsung maupun tidak langsung. Selain itu penelitian ini masih perlu dikembangkan dengan menambah jumlah sample serta tidak terbatas pada satu perusahaan saja.

DAFTAR PUSTAKA

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1–18.
- Belias, D., & Koustelios, A. (2014). Organizational culture and job satisfaction: A review. *International Review of Management and Marketing*, 4(2), 132.
- Cui, X., & Hu, J. (2012). A literature review on organization culture and corporate performance. *International Journal of Business Administration*, 3(2), 28.
- Waridin, M. (2006). Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 7(2), 197–209.
- Djastuti, I. (2011). Pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap komitmen organisasi karyawan tingkat managerial perusahaan jasa konstruksi di Jawa Tengah. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 13(1), 1–19.
- Dwivedi, S., Kaushik, S., & Luxmi. (2014). Impact of organizational culture on commitment of employees: An empirical study of BPO sector in India. *Vikalpa*, 39(3), 77–92.
- Ekhsan, M., & Mariyono, R. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Islami, Budaya Organisasi Islami dan Insentif terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT Yanmar Indonesia. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(2), 265-275.
- Hammer, T. H., & Avgar, A. (2005). The impact of unions on job satisfaction, organizational commitment, and turnover. *Journal of Labor Research*, 26(2), 241–266.
- Hasibuan, M. S. P. (2003). Organisasi dan motivasi. *Jakarta: Bumi Aksara*.
- Huang, T.-C., & Hsiao, W.-J. (2007). The causal relationship between job satisfaction and organizational commitment. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 35(9), 1265–1276.
- Imam, A., Raza, A., & Ahmed, M. (2014). Impact of job satisfaction on organizational commitment in banking sector employees of Pakistan. *Science International*, 26(1).
- KARTIKA SARI, T. (2013). Pengaruh budaya organisasi terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 1(3).
- Mathis Robert, L., & Jackson John, H. (2001). Manajemen Sumber Daya Manusia Buku 1. *Edisi Pertama, Penerbit Salemba Empat, Jakarta*.
- McKnight, D. H., & Chervany, N. L. (2001). What Trust Means in E-Commerce Customer Relationships: An Interdisciplinary Conceptual Typology. *International Journal of Electronic Commerce*, 6(2), 35–59. <https://doi.org/10.1080/10864415.2001.11044235>

- Murty, W. A. (2012). *Pengaruh kompensasi, motivasi dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan bagian akuntansi (studi kasus pada perusahaan manufaktur di Surabaya)*. STIE Perbanas Surabaya.
- Murmann, S. K., & Perdue, R. R. (2012). Management commitment and employee perceived service quality: The mediating role of affective Commitment. *Journal of Applied Management and Entrepreneurship*, 17(3), 79.
- Nugroho, D. A. (2013). Pengaruh budaya organisasi dan gaya kepemimpinan transformasional terhadap komitmen organisasi dan kinerja pegawai (Studi Pada Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan/Vocational Education Development Center Malang). *Manajemen Bisnis*, 1(2).
- Ramezan, M. (2016). Examining the impact of organizational culture on social capital in a research based organizations. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*.
- Ramseook-Munhurrun, P., Lukea-Bhiwajee, S. D., & Naidoo, P. (2010). Service quality in the public service. *International Journal of Management and Marketing Research*, 3(1), 37–50.
- Rehman, K., Rehman, Z., Saif, N., Khan, A. S., Nawaz, A., & Rehman, S. (2013). Impacts of job satisfaction on organizational commitment: a theoretical model for academicians in HEI of developing countries like Pakistan. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 3(1), 80–89.
- Ritawati, A. (2013). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan PT. Jamsostek (Persero) Cabang Surabaya. *Die*, 9(1).
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). Perilaku organisasi edisi ke-12. *Jakarta: Salemba Empat*, 11.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior*, Seventeenth Edition, Global Edition. *Pearson Education Limited*.
- Robbins, S. P., Judge, T., & Langton, N. (2013). *Fundamentals of organizational behaviour*. W. Ross MacDonald School Resource Services Library.
- Sareshkeh, S. K., Ghaziani, F. G., & Tayebi, S. M. (2012). Impact of organizational justice perceptions on job satisfaction and organizational commitment: The Iranian sport federations perspective. *Annals of Biological Research*, 3(8), 4229–4238.
- Sopiah, M. (2008). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi.
- Sutrisno, E. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi pertama, cetakan pertama. Penerbit: *Kencana Pranada Media Group*. Jakarta.
- Suwatno, H., & Priansa, D. J. (2011). *Manajemen SDM dalam organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Testa, M. R. (2001). Organizational commitment, job satisfaction, and effort in the service environment. *The Journal of Psychology*, 135(2), 226–236.
- Tong, C., Tak, W. I. W., & Wong, A. (2013). The impact of knowledge sharing on the relationship between organizational culture and job satisfaction: The perception of information communication and technology (ICT) practitioners in Hong Kong. *International Journal of Human Resource Studies*, 3(1), 9.
- Umar, H. (2010). *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan: Paradigma Positivistik dan Berbasis Pemecahan Masalah*, Jakarta: Rajawali Pers, PT. *Grafindo Persada*.
- Veithzal, R., & Sagala, E. J. (2004). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan*.

Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Wibawa, I. W. S., & Putra, M. S. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Komitmen Organisasional Dimediasi Kepuasan Kerja (Studi pada PT. Bening Badung-Bali). *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(6).

Zurnali, C. (2010). *Knowledge Worker: Kerangka Riset Manajemen Sumber Daya Manusia Masa Depan*. Bandung: Unpad Press.