

**PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN *SELF EFFICACY*
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING* PADA CHANDRA DEPARTEMENT STORE
TANJUNG KARANG BANDAR LAMPUNG**

Tri wiyanto

Mahasiswa jurusan manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta

E-mail : Triwiyanto110@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of Transformational leader, self efficacy to the job performance with job satisfaction as an intervening variabel at Chandra Departement Store Tanjung Karang Bandar Lampung. The subject in this research was employee at Chandra Departemen Store. In this reseacrh sample of 130 respondents. Analysis tool used in this reseacrh is SEM (Structural Equation Modeling).

Based on the analysis that have been made the result the influence of transformational leader to job performacne were positive and significant, Self efficacy to job performance were positive and not significant, Job statisfaction to job performance were positive and significant, Transformasional leader to job satisfaction were positive and significant, Self efficacy to job performance were positif and significant, Transformasional leader to job performance were positive and significant to job performance with job satisfaction as variabel intervening, Self efficacy to job performance were positive and significant as job satisfaction as intervening variabel.

Keywords :Transformational Leader, Self efficacy, Job satisfaction, Job performance.

1. PENDAHULUAN

Dalam menjalankan aktifitas usahanya, suatu perusahaan tentunya membutuhkan berbagai sumber daya, seperti material, modal, dan sumber daya manusia yaitu karyawan. Sumber daya manusia merupakan salah satu aset penting yang dimiliki oleh suatu perusahaan, karena memiliki bakat, tenaga dan kreativitas yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuannya. Peranan sumber daya manusia bagi perusahaan tidak hanya dilihat dari hasil produktivitas kerjanya tetapi juga dilihat dari kualitas kerja yang dihasilkan. Oleh sebab itu kinerja karyawan merupakan hal yang harus mendapatkan perhatian penting dari pihak perusahaan dengan cara mengelola dan membina sumber daya manusia yang ada sehingga para karyawan merasa puas dalam menjalankan tugas atau pekerjaannya sehingga akan mampu berkontribusi untuk kinerja dan kemajuan perusahaan. Karyawan merupakan salah satu aset pendorong perusahaan dimana mereka dituntut untuk bekerja lebih bersemangat agar mampu menghadapi persaingan untuk menjaga keberadaan perusahaan yang diwujudkan dalam bentuk kinerja individual yang tinggi.

Salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan pekerjaan yaitu dengan tercapainya kinerja yang baik, sesuai dengan standar kinerja yang telah ditetapkan dan sesuai dengan visi dan misi organisasi. Kinerja organisasi perusahaan tentunya tergantung dari kinerja individu-individu yang ada pada perusahaan

tersebut. Permasalahan yang banyak dihadapi perusahaan saat ini adalah bagaimana cara meningkatkan kinerja karyawan untuk selalu siap dalam menghadapi persaingan didalam bisnis ini. Dalam menghadapi persaingan ini perusahaan perlu melakukan perubahan dari pencapaian kinerja karyawan yang rendah menjadi pencapaian karyawan yang tinggi.

Banyak faktor yang mempengaruhi Kinerja karyawan, faktor-faktor tersebut bisa muncul dari faktor internal maupun eksternal, Indrawati (2014) faktor internal yang mempengaruhi kinerja diantaranya yaitu kemampuan intelektual, *self esteem*, *self efficacy*, disiplin kerja, kepuasan kerja dan motivasi karyawan, sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi yaitu meliputi gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, kompensasi dan sistem manajemen yang terdapat di perusahaan tersebut. Faktor yang paling berkemungkinan mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Chandra Departement Store Tanjung Karang Bandar Lampung adalah kepemimpinan, *self efficacy* dan kepuasan kerja.

Berdasarkan Latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dibuat suatu rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan ?
2. Apakah *self efficacy* berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja karyawan ?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan ?
4. Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja ?
5. Apakah *self efficacy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja ?
6. Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening ?
7. Apakah *self efficacy* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening ?

TINJAUAN PUSTAKA

1. Kinerja karyawan

Kinerja merupakan sebuah perwujudan atau hasil kerja yang dilakukan karyawan untuk perusahaan. Hasil kerja tersebut bisa diukur baik secara kuantitas maupun kualitas. Seseorang yang mempunyai kinerja yang baik akan menghasilkan kerja yang baik pula, sehingga dengan hasil kinerja yang baik akan membuat prestasi kerja mereka tinggi sehingga dengan prestasi tersebut karyawan akan mendapatkan imbalan dan mereka akan puas terhadap kinerjanya.

Rivai (2004) kinerja merupakan perilaku nyata yang di tampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan peranya dalam perusahaan. Hasil penilaian kerja dapat menunjukkan apakah SDM telah memenuhi tuntutan yang dikehendaki perusahaan, baik dilihat dari sisi kualitas maupun kuantitas. Mangkunegara (2013) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dimensi yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai pada penelitian ini yaitu (Rivai, 2004):

1) Kemampuan Teknis

Kemampuan untuk menggunakan pengetahuan, metode, teknik, dan peralatan yang dapat dipergunakan untuk menjalankan tugas-tugas termasuk pengalaman dan pelatihan yang dimiliki.

2) Kemampuan konseptual

Kemampuan untuk memahami kompleksitas perusahaan secara dan penyesuaian bidang gerak dari unit masing-masing kedalam bidang operasional perusahaan secara menyeluruh, yang intinya para pegawai memahami tugas, fungsi, dan tanggung jawabnya sebagai pegawai.

3) Kemampuan hubungan interpersonal

Kemampuan untuk bekerja sama dengan orang lain, memotivasi teman kerja, melakukan negosiasi, menyusun rencana dalam melakukan tugas dengan rekan kerja dan hal yang berhubungan dengan orang lain.

2. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan dampak dari pelaksanaan pekerjaan. Karyawan yang puas dengan hasil kerjanya serta diimbangi dengan imbalan yang sesuai tentu akan membuat mereka senang terhadap pekerjaannya sehingga karena perasaan yang puas tersebut karyawan mempunyai pikiran yang positif dan meningkatkan produktivitas kerjanya terhadap perusahaan. Namun apabila karyawan tidak puas terhadap pekerjaannya tentu akan membuat mereka menjadi frustrasi, tidak yakin terhadap pekerjaannya, munculnya rasa kekecewaan, dan tentu hal ini akan menurunkan produktivitas kerja mereka.

Menurut Robbins dan Judge (2008) memberikan definisi bahwa kepuasan kerja merupakan suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan positif tentang pekerjaan tersebut, sementara seseorang yang tidak puas memiliki perasaan yang negatif tentang pekerjaannya.

Menurut Robbins (1996) terdapat faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan Kerja yaitu sebagai berikut :

1. Kerja yang secara mental menantang

Karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan. Karakteristik ini membuat kerja secara mental menantang, pekerjaan yang kurang menantang menciptakan kebosanan, tetapi yang terlalu banyak menantang menciptakan perasaan frustrasi dan perasaan gagal. Pada kondisi ini tantangan yang sedang, kebanyakan karyawan akan mengalami kepuasan dan kesenangan.

2. Ganjaran yang pantas

Para Karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil, tidak kembar arti, dan segaris dengan pengharapan mereka. Bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar pengupahan komunitas, kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan.

3. Kondisi kerja yang mendukung

Karyawan peduli akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas yang baik. studi studi mempenaragakan bahwa karyawan lebih menyukai keadaan sekitar fisik yang tidak berbahaya atau merepotkan.

4. Rekan kerja yang mendukung

Orang-orang atau para karyawan mendapatkan lebih daripada sekedar uang atau prestasi yang berwujud dari dalam kerja. Bagi kebanyakan karyawan kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial.

5. Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan

Karyawan yang mempunyai tipe kepribadian kongruen atau sama atau sebangun dengan pekerjaan yang mereka pilih sesuai dengan keahlian mereka karena mereka meyakini mempunyai bakat di dalam pekerjaan tersebut dan lebih besar kemungkinan untuk berhasil pada pekerjaan pekerjaan tersebut sehingga kepuasan kerja akan tercapai.

3. Kepemimpinan Transformasional

Kepemimpinan transformasional sendiri merupakan salah satu bentuk dari gaya kepemimpinan dimana seorang pemimpin mampu menginspirasi serta memotivasi bawahannya untuk memandang sebuah pekerjaan dengan persepektif yang berbeda.

Yukl (2000 dalam Khotimah 2012) mendefinisikan kepemimpinan merupakan proses untuk mempengaruhi orang lain untuk memahami dan setuju dengan apa yang perlu dilakukan dan bagaimana tugas itu dilakukan secara efektif, serta proses untuk memfasilitasi upaya individu dan kolektif untuk mencapai tujuan bersama.

Menurut Bass (1999 dalam Hughes et al. 2012) mengemukakan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki visi, keahlian retorika, dan pengelolaan kesan yang baik dan menggunakannya untuk mengembangkan ikatan emosional yang kuat dengan pengikutnya, sehingga mendorong tergugahnya emosi pengikut serta kesediaan mereka untuk bekerja mewujudkan visi sang pemimpin.

Menurut Robbins dan Judge (2008) faktor yang sangat berperan dalam kepemimpinan transformasional yaitu :

- i. Pemimpin yang karismatik
Pemimpin Transformasional harus mampu menyihir bawahan untuk bereaksi mengikuti pemimpin. Dalam bentuk konkret kharisma ini ditunjukkan melalui perilaku pemahaman terhadap visi dan misi organisasi.
- ii. Motivasi Inspirasional
Yaitu karakter seorang pemimpin yang mampu menerapkan standar yang tinggi akan tetapi sekaligus mampu mendorong bawahan untuk mencapai standar tersebut.
- iii. Stimulasi intelektual
Karakter seorang pemimpin transformasional yang mampu mendorong bawahannya untuk menyelesaikan masalah dengan cermat dan rasional.
- iv. Pertimbangan individu
Karakter seorang pemimpin yang mampu memahami perbedaan individual para bawahannya.

2. *Self Efficacy*

Seseorang dengan *self efficacy* yang tinggi akan mempunyai keyakinan yang tinggi bahwa mereka dapat menyelesaikan tugas mereka dengan baik sehingga akan tercapai kinerja yang baik.

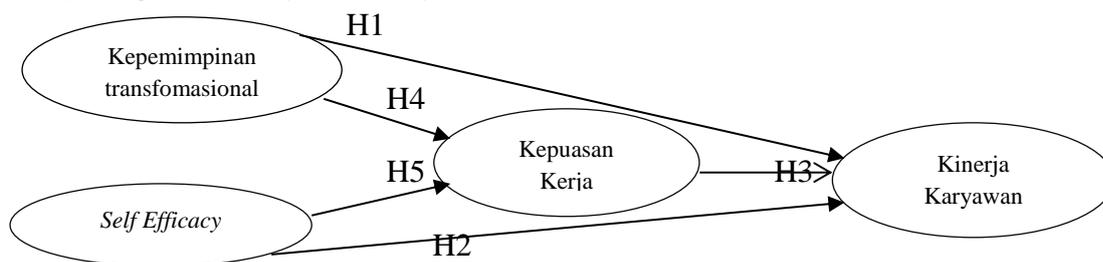
Menurut Bandura (1991) *Self Efficacy* merupakan masalah kemampuan yang dirasakan untuk mengatasi situasi khusus sehubungan

dengan penilaian atas kemampuan untuk melakukan suatu tindakan yang ada hubungannya dengan tugas khusus atau situasi tertentu dengan kata lain setiap individu mempunyai penilaian terhadap keyakinan diri kana kemampuannya dalam menjalankan tugas sehingga memperoleh hasil sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut Bandura (1981) dalam Mukhid (2009) faktor yang mempengaruhi *Self efficacy* yaitu :

1. Penguasaan atau pengalaman yang menetap
Yaitu peristiwa masa lalu atas kesuksesan atau kegagalan yang dirasakan sebagai faktor terpenting dalam membentuk *Self efficacy*.
2. Pengalaman yang dirasakan sendiri
Kesuksesan orang lain mengindikasikan bahwa mereka sendiri dapat mengerjakan tugas yang sama, sementara kegagalan orang lain mungkin mengidentifikasi mereka tidak mengerjakan tugas. Orang membuat perbandingan dengan orang lain dalam hal usia, jenis kelamin, ras, tingkat pendidikan dan sosial ekonomi, penandaan etnik, dan prediksi kemampuan sendiri mereka dalam mengerjakan tugas.
3. Bujukan sosial
Penilaian diri (*self-appraisals*) atas kompetensi sebagian didasarkan pada opini (penilaian) lain yang signifikan yang memiliki kekuatan evaluatif. Orang yang dibujuk secara verbal yang memiliki kemampuan untuk memenuhi tugas yang diberikan adalah lebih mungkin tetap melakukan (tugas) lebih lama ketika dihadapkan pada kesulitan dan lebih tetap mengembangkan perasaan *self-efficacy*.
4. Keadaan psikologis atau emosi
Suasana hati (mood) juga mempengaruhi perasaan *self-efficacy*, karena suasana hati menggerakkan memori seseorang. Kesuksesan dan kegagalan masa lampau disimpan sebagai memori. Suasana hati positif menggerakkan pemikiran atas prestasi masa lalu, sedangkan suasana hati negatif menggerakkan memori atas kegagalan masa lalu. Kesuksesan di bawah suasana hati positif menghasilkan tingkat *self-efficacy* yang tinggi.

2. MODEL PENELITIAN



Hipotesis :

H1 : Kepemimpinan Transformasional secara signifikan dan positif berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

H2 : *Self efficacy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan.

H3: Kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

H4 : Kepemimpinan Transformasional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

H5: *Self Efficacy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

H6 : Kepemimpinan Transformasional secara signifikan dan positif berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja karyawan.

H7 : *Self efficacy* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja karyawan.

POPULASI DAN SAMPEL

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di PT. Chandra Departemen Store Tanjung Karang Bandar Lampung. Karyawan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu karyawan yang berada di bagian market dengan sampel 130 karyawan. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu dengan teknik purposive sampling. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif yang berbentuk kausalitas, yaitu suatu pendekatan yang mampu menunjukkan pengaruh Kepemimpinan transformasional, *Self efficacy* terhadap Kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel *intervening*.

UJI KUALITAS INSTRUMEN

1. Uji Validitas

Validitas merupakan pengujian yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur yang kita gunakan mampu mengukur apa yang ingin kita ukur dan bukan mengukur yang lain.

2. Uji Reliabilitas

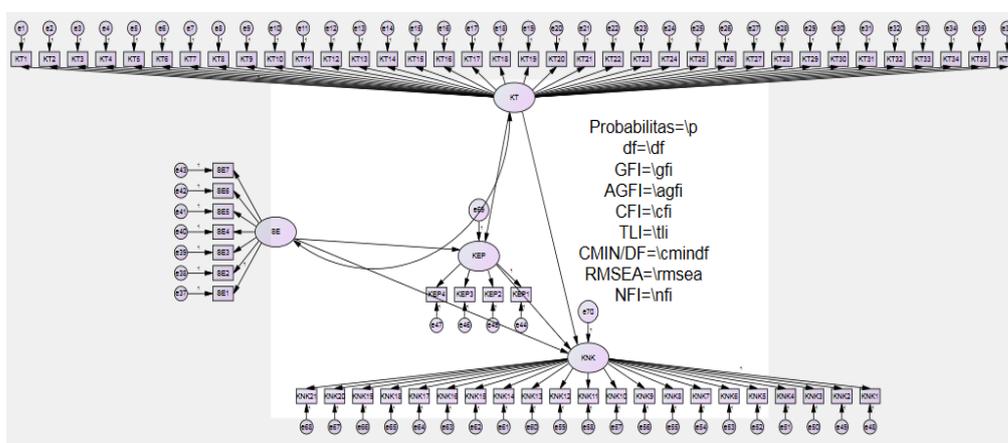
Reliabilitas merupakan pengujian yang menunjukkan sejauh mana stabilitas dan konsistensi dari alat pengukur yang kita gunakan, sehingga memberikan hasil yang relatif konsisten jika pengukuran tersebut diulangi.

ANALISIS DATA DAN UJI HIPOTESIS

Teknik analisis data yang digunakan untuk menginterpretasikan dan menganalisis data sesuai dengan model yang dikembangkan dalam penelitian ini maka teknik analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda, karena terdapat lebih dari satu variabel X dengan alat analisis data yang digunakan adalah SEM (*Structural Equation Modeling*) yang dioperasikan melalui program AMOS 22.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Model penelitian output Amoss



2. Uji Normalitas

Variabel	Min	Max	Skew	c.r.	Kurtosis	c.r.
KT5	1.000	5.000	-.441	-2.053	.570	1.328
KT4	2.000	5.000	-.307	-1.428	-.346	-.806
KT3	2.000	5.000	-.326	-1.517	-.236	-.548
KT2	2.000	5.000	.045	.208	-.597	-1.390
KT1	1.000	5.000	-.524	-2.439	.426	.993
Multivariate					27.869	1.628

Berdasarkan tabel menunjukkan uji normalitas secara univariate mayoritas berdistribusi normal karena nilai *critical ratio* (c.r) untuk *kurtosis* (keruncingan) maupun *skewness* (kemencengan), berada dalam rentang $\pm 2,58$. Sedangkan secara *multivariate* data memenuhi asumsi normal karena nilai 1.628 berada di dalam rentang $\pm 2,58$. Hair et al (1995) dalam Ghozali (2014) menyatakan bahwa data yang normal secara multivariate pasti normal secara univariate.

1. Uji outlier

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
128	87.026	.060	1.000
119	83.511	.097	1.000
39	83.391	.099	1.000
116	82.908	.105	1.000
44	82.309	.114	.999

Dari tabel diatas menunjukkan perhitungan batas outliers menggunakan CHIINV dengan memasukan probabilitas 0,001 dan degree of freedom sejumlah variabel yang terukur yaitu 68 item. Dari hasil perhitungan batas akhir outliers adalah 109.791 dan hasil pengujian Amos menunjukkan bahwa tidak terdapat outliers dari seluruh total responden.

2. Uji Kelayakan Model (*Goodness Of Fit Indeks*)

<i>Goodness of fit index</i>	<i>Cut-off value</i>	Model Penelitian	Model
<i>Significant probability</i>	≥ 0.05	0,000	LessFit
RMSEA	≤ 0.08	0,066	GoodFit
GFI	≥ 0.90	0,597	Less Fit

AGFI	≥ 0.80	0,571	Less Fit
CMIN/DF	≤ 2.0	1,570	Good Fit
TLI	≥ 0.90	0,822	Less Fit
CFI	≥ 0.90	0,828	Less Fit

Berdasarkan keseluruhan pengukuran goodness of fit diatas mengindikasikan bahwa model yang diajukan dalam penelitian ini diterima. kalau ada satu 1 atau 2 kriteria yang terpenuhi maka dapat disimpulkan bahwa model yang dibangun baik secara keseluruhan (Gozali,2014).

3. Analisis Uji Hipotesis

a. Pengujian pengaruh langsung

1. Hubungan Kepemimpinan transformasional terhadap Kinerja kerja karyawan.

Angka estimate adalah 0.156, hal ini menunjukkan bahwa hubungan Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Karyawan adalah positif. Semakin tinggi Kepemimpinan Transformasional, maka akan semakin tinggi pula kinerja karyawan. Angka p adalah 0.024. Hal ini menunjukkan angka p dibawah 0.05 dan sangat kecil. Sehingga H1 terdukung dan dapat dinyatakan bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara Kepemimpinan Transformasional terhadap kinerja karyawan. Artinya Kepemimpinan Transformasional mempengaruhi Kinerja Karyawan.

2. Hubungan *Self Efficacy* terhadap Kinerja karyawan.

Angka estimate adalah 0.098, hal ini menunjukkan bahwa hubungan *Self Efficacy* terhadap Kinerja karyawan adalah positif. Semakin tinggi Kepemimpinan Transformasional seseorang, maka akan semakin tinggi pula kepuasan kerja karyawan. Angka p adalah 0.281. Hal ini menunjukkan angka p diatas 0.05 sehingga tidak terdapat signifikansi. Sehingga H2 tidak terdukung dan dapat dinyatakan bahwa terdapat hubungan yang tidak signifikan dan positif antara *Self Efficacy* terhadap kinerja karyawan. Artinya *self efficacy* tidak berpengaruh secara langsung terhadap Kinerja karyawan.

3. Hubungan kepuasan kerja terhadap Kinerja karyawan.

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Keterangan
KNK <--- KT	.156	.069	2.249	.024	Signifikan dan positif
KNK <--- SE	.098	.091	1.079	.281	Tidak Signifikan
KNK <--- KEP	.793	.122	6.493	***	Signifikan dan positif
KEP <--- KT	.313	.093	3.357	***	Signifikan dan positif
KEP <--- SE	.502	.119	4.225	***	Signifikan dan positif

Angka estimate adalah 0.793, hal ini menunjukkan bahwa hubungan kepuasan kerja terhadap Kinerja karyawan adalah positif. Semakin tinggi Kepuasan kerja seseorang karyawan, maka akan semakin tinggi pula Kinerja karyawan tersebut. Angka p adalah ***. Hal ini menunjukkan angka p dibawah 0.05 dan sangat kecil. Sehingga H3 terdukung dan dapat dinyatakan bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara Kepuasan Kerja terhadap Kinerja karyawan. Artinya rasa puas terhadap pekerjaan sangat mempengaruhi kinerja karyawan.

4. Hubungan Kepemimpinan Transformasional terhadap kepuasan kerja karyawan.

Angka estimate adalah 0.313, hal ini menunjukkan bahwa hubungan Kepemimpinan transformasional terhadap Kepuasan kerja adalah positif.

Semakin tinggi Kepemimpinan transformasioanl, maka akan semakin tinggi pula kepuasan kerja karyawan. Angka p adalah ***. Hal ini menunjukkan angka p dibawah 0.05 dan sangat kecil. Sehingga H4 terdukung dan dapat dinyatakan bahwa ada hubungan positif dan signifikan anantara Kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja karyawan. Artinya Kepemimpinan transformasional sangat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

5. Hubungan *Self Efficacy* terhadap kepuasan kerja karyawan.

Angka estimate adalah 0.502, hal ini menunjukkan bahwa hubungan *Self Efficacy* terhadap Kepuasan kerja adalah positif. Semakin tinggi *Self Efficacy* seseorang karyawan, maka akan semakin tinggi pula kepuasan kerja karyawan. Angka p adalah ***. Hal ini menunjukkan angka p dibawah 0.05 dan sangat kecil. Sehingga H5 terdukung dan dapat dinyatakan bahwa ada hubungan positif dan signifikan anantara *Self Efficacy* terhadap kepuasan kerja karyawan. Artinya *self efficacy* sangat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

b. Pengujian secara tidak langsung

	SE	KT	KEP	KNK
KEP	.481	.339	.000	.000
KNK	.089	.159	.748	.000

Standardized Indirect Effects

	SE	KT	KEP	KNK
KEP	.000	.000	.000	.000
KNK	.360	.254	.000	.000

Dari tabel diatas, untuk mengetahui hubungan atau apakah ada pengaruh Kepuasan kerja diantara Kepemimpinan transformasional, *Self Efficacy* ke kinerja karyawan yaitu dengan cara membandingkan nilai Kepemimpinan Transformasional terhadap kinerja *standardized direct effect* (0.159) dengan *standardized indirect effect* (0.254). Artinya bahwa jika nilai *standardized direct effect* lebih besar dari standadized *indirect effect* maka terdapat pengaruh langsung namun hasil menunjukkan bahwa nilai *standardized indirect effect* mempunyai nilai lebih besar yang berarti bahwa terdapat intervensi kepuasan kerja antara kepemimpinan trasformasional ke kinerja karyawan. Sehingga H6 terdukung yaitu terdapat hubungan secara langsung antara kepemimpinan Transfromasional dengan kinerja karyawan yang dimediasi oleh kepuasan kerja.

Dari tabel diatas juga diketahui bahwa untuk mengetahui hubungan atau apakah ada pengaruh kepuasa kerja sebagai variabel mediasi antara *self Efficacy* terhadap kinerja karyawan dapat dilihat dengan cara membandingkan nilai *standardized direct effect* (0.089) dengan *standardized indirect effect* (0.360). Artinya bahwa jika nilai *standardized direct effect* lebih besar dari pada nilai *standardized indirect effect* maka terdapat pengaruh langsung, namun dari hasil diatas nilai *standardized indirect effect* lebih besar sehingga terdapat pengaruh kepuasan kerja atau kepuasan kerja mampu mengintervensi antara hubungan *Self efficacy* terhadap kinerja karyawan sehinggann H7 di terima karena terdapat pengaruh secara tidak langsung antara *self efficacy* terhadap kinerja karyawan dengan di mediasi oleh kepuasan kerja.

PEMBAHASAN

1. Hubungan Kepemimpinan transformasional terhadap Kinerja kerja karyawan.

Pertama pada hubungan Kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan. Hipotesis pertama (H1) berbunyi : Kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh bahwa kepemimpinan transformasional mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti hipotesis pertama (H1) yang diajukan terdukung dan sekaligus juga mendukung hasil penelitian terdahulu dari Dewi (2013); Mondiani (2012); dan Kharis (2015). Artinya kepemimpinan transformasional mempunyai pengaruh yang tinggi terhadap kinerja karyawan pada Chandra Departement store Tanjung Karang Bandar Lampung.

Kepemimpinan Transformasional sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dimana seorang pemimpin mampu memberikan motivasi serta menggerakkan semangat karyawannya untuk bekerja dengan baik sehingga dengan adanya motivasi serta dukungan dari pemimpin tersebut membuat karyawan merasa bahwa mereka mendapatkan perlakuan yang baik dan akan termotivasi dengan munculnya rasa semangat yang tinggi, sehingga dari semangat yang tinggi akan berpengaruh terhadap hasil kerja karyawan yang baik pula.

2. Hubungan *Self Efficacy* terhadap Kinerja karyawan.

Kedua pada hubungan *Self Efficacy* terhadap kinerja karyawan. Hipotesis kedua (H2) berbunyi: *Self efficacy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh bahwa *Self efficacy* berpengaruh secara tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti hipotesis kedua (H2) yang diajukan dalam penelitian ini ditolak atau tidak terdukung. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Kasuger (2013).

Bandura (1982) dalam Jamridafrizal dkk, (2010) menyebutkan bahwa terdapat beberapa hal yang dapat mempengaruhi *self-efficacy* seseorang yaitu sifat tugas yang dihadapi, imbalan yang diberikan atas kemampuannya, status atau peran individu dalam lingkungannya. Hubungan yang tidak signifikan antara *self efficacy* dengan kinerja ini mungkin lebih dipengaruhi imbalan dan Tingkat kesulitan tugas yang dihadapi, Tingkat kemampuan karyawan, serta kekuatan dalam melaksanakan tugas yang diberikan atas kemampuannya, walaupun seseorang mempunyai *self-efficacy* yang tinggi, namun jika imbalan yang diberikan rendah serta tugas yang diberikan untuk mereka terlalu sulit untuk dikerjakan seorang diri maka *self-efficacy* yang dimiliki seseorang ini tidak akan berpengaruh terhadap kerjanya.

3. Hubungan kepuasan kerja terhadap Kinerja karyawan.

Kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh bahwa Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan. Hal ini berarti hipotesis ketiga (H3) yang diajukan dalam penelitian ini di terima atau terdukung dan sekaligus juga mendukung hasil penelitian terdahulu dari Indrawati (2014); Brahmasari dan Suprayetno (2009); dan Engko (2008). Artinya, semakin tinggi kepuasan kerja seorang karyawan terhadap pekerjaannya dan organisasinya maka akan meningkatkan kinerja individual karyawan tersebut.

Setiap karyawan mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda beda. Karyawan yang mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi akan lebih cenderung tidak mudah stres dan akan meningkatkan produktivitas kerjanya. Namun jika karyawan mempunyai tingkat kepuasan yang rendah maka mereka akan lebih cenderung menganggap suatu pekerjaan sebagai beban dan mereka akan gagal dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

4. Hubungan Kepemimpinan Transformasional terhadap kepuasan kerja.

Kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini berarti hipotesis keempat (H4) yang diajukan dalam penelitian diterima atau didukung dan sekaligus juga mendukung hasil penelitian terdahulu dari Zahari dan Shurbagi (2012) dan Ritawati (2013).

Salah satu faktor penyebab kepuasan seorang karyawan yaitu terdapat pada perilaku atasan terhadap bawahannya. Pada Chandra departement store Tanjung Karang Bandar Lampung karyawan merasakan kepuasan terhadap perilaku pemimpin mereka, dengan terbukti hasil pengujian yang menunjukkan pengaruh yang signifikan antara hubungan seorang pemimpin dengan bawahannya.

Kepemimpinan Transformasional dipersepsikan baik oleh para karyawan, seperti adanya pemberian perhatian pada kebutuhan bawahan, penghargaan perbedaan individu, pemberian pelatihan serta motivasi terhadap karyawan. Dengan semangat serta dukungan motivasi dari pemimpin akan membuat seorang karyawan merasa bahwa mereka mendapatkan perhatian serta dukungan oleh pemimpin sehingga karyawan akan merasa puas.

5. Hubungan *Self Efficacy* terhadap kepuasan kerja karyawan.

Self efficacy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh bahwa *self efficacy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini berarti hipotesis kelima (H5) yang diajukan dalam penelitian ini diterima atau didukung dan sekaligus juga mendukung hasil penelitian terdahulu dari Ketut dan Eka (2014); Indrawati (2014) ; dan Lodjo (2013).

Pada Chandra departement store Tanjung Karang Bandar Lampung karyawan walaupun *self efficacy* hanya mempunyai pengaruh yang kecil terhadap kinerja mereka tetapi hasil pengujian menunjukkan bahwa *self efficacy* mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja karyawan Chandra departement store yang artinya bahwa semakin tinggi *Self efficacy* karyawan maka akan semakin tinggi pula kepuasan kerja yang mereka rasakan. Walaupun pekerjaan terasa sulit bagi karyawan tetapi karyawan tetap merasa senang bahagia terhadap pekerjaannya sehingga hal tersebut merupakan bentuk kepuasan yang dirasakan oleh karyawan.

6. Kepemimpinan transformasional ke kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.

Kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh bahwa Kepemimpinan transformasional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Hal ini berarti hipotesis keenam (H6) yang diajukan dalam penelitian ini diterima atau didukung dan sekaligus juga mendukung hasil penelitian terdahulu dari Nilasari dkk, (2014) ; dan Pambudi dkk (2016).

Kepemimpinan transformasional yang diterapkan di Chandra departement store Tanjung Karang Bandar Lampung meliputi hubungan yang baik antara pimpinan dan bawahan, Atasan yang selalu peduli kan bawahan sehingga memberikan pengaruh positif dalam bekerja selain itu pemimpin yang visioner akan semakin memotivasi karyawan dalam bekerja agar lebih baik lagi hasil pekerjaan yang dilakukannya. Dengan kepemimpinan yang transformasional maka para karyawan akan merasakan sebuah kepercayaan, kekaguman, kesetiaan dan juga penghormatan akan pemimpinnya, sehingga mereka akan merasa puas.

Seserorang yang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi, maka karyawan tersebut akan terdorong untuk melaksanakan tugas dan kewajiban yang diberikan kepadanya yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja mereka. dengan semakin tingginya kepuasan makan akan menghasilkan semangat dalam bekerja sehingga dengan semangat yang tinggi akan berdampak pada hasil serta produktivitas yang tinggi.

7. Hubungan *Self efficacy* terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.

Self efficacy berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh bahwa *Self efficacy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja melalui kepuasan kerja. Hal ini berarti hipotesis ketujuh (H7) yang diajukan dalam penelitian ini diterima atau didukung dan sekaligus juga mendukung hasil penelitian terdahulu dari Sulaiman dkk. (2014) dan Sulistiyowati dan widjajani (2012).

Walaupun hubungan langsung *Self efficacy* terhadap kinerja terbukti sangat kecil atau tidak signifikan tetapi dari hasil pengujian terbukti bahwa kepuasan kerja karyawan pada Chandra departement store tanjung karang bandar lampung mampu mengintervensi secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan. Hal ini ditunjukkan dari hasil membandingkan pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung yang dimana hasilnya bahwa pengaruh tidak langsung menunjukkan hasil yang lebih besar yang artinya karyawan yang memiliki *self efficacy* yang tinggi akan sungguh sungguh melakukan pekerjaannya dan memberikan hasil yang maksimal untuk menyelesaikan tugasnya, sehingga akan cenderung berhasil. Orang yang merasa berhasil akan merasa puas dengan hasil kerjanya tersebut.

Seorang karyawan yang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi, maka karyawan tersebut akan terdorong untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja mereka. Dengan semakin tingginya kepuasan maka akan menghasilkan semangat dalam bekerja sehingga dengan semangat yang tinggi akan berdampak pada hasil serta produktivitas yang tinggi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di lakukan tentang pengaruh kepemimpinan transformasional dan *self efficacy* terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Chandra Departement store Tanjung Karang Bandar Lampung. dapat disimpulkan hasil sebagai berikut :

1. Kepemimpinan transformasional berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan.
2. *Self efficacy* tidak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan.
3. Kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan.
4. Kepemimpinan transformasional berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja karyawan.
5. *Self efficacy* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja karyawan.
6. Kepemimpinan transformasional berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel *intervening*.
7. *Self efficacy* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel *intervening*.

SARAN

1. Akademik
 - a. Perluas atau memperbanyak variabel penelitian karena dari hasil analisis diketahui bahwa tidak hanya kepemimpinan transformasional dan *self efficacy* saja

yang mempengaruhi kinerja tetapi juga masih terdapat beberapa faktor lain yang perlu di teliti.

- b. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk menganalisa hubungan timbal balik anatar kepemimpinan transformasional, dan *self efficacy* dengan kinerja karyawan

2. Praktik

Gaya kepemimpinan transformasional di Chandra Departement store Tanjung Karang Bandar Lampung perlu ditingkatkan dimasa yang akan datang mengingat perusahaan akan sukses apabila selalu beradaptasi dengan perubahan lingkungan global, serta perlunya peningkatan atau motivasi dari seorang pimpinan untuk membuat kepercayaan diri seorang karyawan dalam menangani sebuah pekerjaan sehingga mereka tidak merasa kesulitan dan tidak menganggap pekerjaanya sebagai beban.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Ma'ruf, 201, *Manajemen dan evaluasi kinerja karyawan*,Aswaja Pressindo, Yogyakarta.
- Abdulrani, S., Abdullah, A., & Matriadi, F. 2014, Pengaruh pemberdayaan, self efficacy dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Surya Madistrindo Cabang Lhokseumawe dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 4(1), 26-37.
- Al-Swidi, A. K., Nawawi, M. K. M., & Al-Hosam, A. (2012). Is the relationship between employees' psychological empowerment and employees' job satisfaction contingent on the transformational leadership? A study on the Yemeni Islamic Banks. *Asian Social Science*, 8(10), 130.
- Atmojo, M, (2015). The influence of transformational leadership on job satisfaction, organizational commitment, and employee performance. *International research journal of business studies*, 5(2).
- Bandura, A., 1991, *Self-efficacy Mechanism in Psychological and Health-Promoting Behavior*, Prentice Hall, New Jersey.
- Bass, B.M. & Riggio, R.E., 2006, *Transformational Leadership*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Cherian Jacob and Jacob Jolly., 2013, Impact of Self Efficacy on Motivation and Performance of Employees, *International Jurnal of Business and Management*, Volume 8, Page 80-88.
- Chasanah, N., 2008, Analisis Pengaruh Empowerpoint, Self efficacy dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (PT. Mayora Tbk Regional Jateng) Hal 71. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Dewi, S. P., 2012, Pengaruh pengendalian internal dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan SPBU Yogyakarta (studi kasus pada spbu anak cabang perusahaan RB. Group). *Nominal: Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 1(1).

- Engko Cecilia., 2008, Pengaruh Kepuasan kerja terhadap kinerja individual dengan Self Esteem dan Self Efficacy sebagai variabel intervening, *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, vol.10, 1-12.
- Gibson,dkk.,1997, *Manajemen*, Cetakan pertama,Edisi kesembilan, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Gitosudarmo, indriyo dan Sudita Nyoman I. (2000). *Perilaku Organisasi*, Cetakan kedua,edisi 1, PT BPFE-Yogyakarta.
- Ghozali, Imam., 2014,*Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Dengan Program Amos 24*, Edisi 7,Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hanafi, M mahmduh., 2003,*Manajemen*,Cetakan kedua, Edisi Revisi,Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta.
- Handayani, W. (2012). Dampak Komitmen Organisasi, Self Efficacy Terhadap Konflik Peran Dan Kinerja Karyawati PT. HM Sampoerna Tbk. Di Surabaya. *Jurnal Riset Ekonomi & Bisnis*, 8(2), 70-78.
- Haryanti., 2012,*Kepemimpinan Transformasional : Pola kekuasaan dan perilaku*.Sekolah tinggi ilmu ekonomi AUB, Solo.
- Hughes, Ginnett & Curphy (2012). *Leadership: Enhancing the Lessons of Experiences*. Terjemahan. Jakarta: Salemba Empat
- Indrawati Yeti., 2014, Pengaruh Self Esteem, Self Efficacy dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan (studi kasus perawat RS.Siloam Manado), *Jurnal Riset bisnis dan Manajemen*, Volume 2, Hal 12-24.
- Indrawati, A. D., 2013, Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan pada rumah sakit swasta di kota denpasar. *Matrik: Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, 7(2).
- Jamridafrizal, n.d., 2010, Hubungan Antara Pengaturan Diri Dalam Belajar, SelfEfficacy, Lingkungan Belajar Di Rumah Dan Intelegensi Dengan Prestasi Belajar.
- Jayusman hendra dan Khotimah siti., 2012, Pengaruh kepemimpinan, Komunikasi,Pengembangan Karir, dan Promosi Jabatan terhadap kinerja Pegawai kantor sekretariat daerah kabupaten kotawaringin barat, *Jurnal Spread*, Volume 2. Hal. 139-148.
- Judge, Timothy A., and Joyce E. Bono., 2001, "Relationship of core self-evaluations traits—self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability—with job satisfaction and job performance: A meta-analysis." *Journal of applied Psychology* 86.(1) 80-92.
- Kaseger regina gledy., 2013. Pengembangan karir dan Self efficacy terhadap kinerja karyawan pada PT. Matahari departement store Manado town square, *Jurnal EMBA*, Volume 1, hal. 906-916.
- Kaswan, 2011, *Pelatihan dan Pengembangan Untuk Meningkatkan Kinerja SDM*.Penerbit Alfabeta. Bandung

- Kharis Indra., 2015, Pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening (studi pada karyawan bank jatim cabang malang), *Jurnal Administrasi bisnis*, Volume 3, Hal. 1-9.
- Komardi dadi., 2009, Pengaruh kepemimpinan transformasional dan transaksional serta motivasi kerja terhadap kinerja dan kepuasan individual karyawan dalam organisasi perusahaan industri telekomunikasi, *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Volume 7, Hal. 53-61.
- Kreitner,R. dan A. Kinicki, (2003), *Perilaku Organisasi*,Edisi Pertama, Salemba empat, Jakarta.
- Lodjo, F. S., 2013, Pengaruh Pelatihan, Pemberdayaan Dan Efikasi Diri Terhadap Kepuasan Kerja. *JURNAL RISET EKONOMI, MANAJEMEN, BISNIS DAN AKUNTANSI*, 1(3).
- Mangkunegara, Anwar Prabu., 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Cetakan kesebelas, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moeheriono, 2014, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Cetakan Kedua, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Mondiani tria., 2012, Pengaruh kepemimpinan transformasional dan kompensasi terhadap kinerja karyawan PT.PLN (persero) UPJ Semarang, *Jurnal Administrsi Bisnis*, Volume 1, Hal. 46-54.
- Murdiyani, H, (2010). *Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Dosen Tetap (Studi Kasus di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya)* (Doctoral dissertation, Universitas Sebelas Maret).
- Mukhid, Abd.,2009,"*SELF-EFFICACY (Perspektif Teori Kognitif Sosial dan Implikasinya terhadap Pendidikan)*." *TADRIS: Jurnal Pendidikan Islam* 4.1.
- Nilasari, S., Titisari, P., & Desia Prajitiastari, E., 2013, Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Penilaian Kinerja Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Jember.
- Nugroho Raden Purwoko Agung dan Kuswardani DC., 2011, Peningkatan KinerjaKaryawan Melalui Kepuasan Karyawan, Lingkungan Kerja, Kompennsasi, Dan Jenjang Karier Karyawan Di Koprasi Serba Usaha Rejo Agung Sukses.
- Pambudi, D. S., Mukzam, M. D., & Nurtjahjono, G. E., 2016, Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Karyawan PT Telkom Indonesia Witel Jatim Selatan Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 39(1), 164-171.
- Paracha, M. U., Qamar, A., Mirza, A., Hassan, I., & Waqas, H.,2012, Impact of leadership style (transformational &transactional leadership) on employee performance &mediating role of job satisfaction. Study of private school (educator) in Pakistan. *Global Journal of Management and Business Research*, 12(4), 54-65.

- Paramatra Vip & Hanuman Tendi,. 2005, Kepuasan kerja:Konsep,Teori,Pendekatan,dan Skala pengukuranya. *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Ekonomi*, Volume 6,No. 3, Hal 489-503
- Permata Sari, A. A. M., & Sriathi, A. A. A. (2014). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Kompensasi Finansial dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Legian Village Hotel Bali. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 3(7).
- Purnomo, H., & Choiril, M. (2011). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Berdasarkan Motivasi Kerja Pada Karyawan Administratif Di Universitas Sebelas Maret Surakarta. *Jurnal Manajemen Sumberdaya Manusia*, 4(1), 27-35.
- Rahmi B. Maptuhah., 2014, Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap organizational citizenship behavior dan komitmen organisasi dengan mediasi kepuasan kerja, *Jurnal Manjemen*, Hal. 331 -350.
- Ritawati, A. (2013). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan PT. Jamsostek (Persero) Cabang Surabaya. *DIE*, 9(1).
- Rivai, Vethzal., 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan Dari aateori ke Praktik*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Robbins, S.P,(1996). *Perilaku Organisasi*,jilid 1. edisi bahasa Indonseia, PT.Prenhallindo, Jakarta.
- Robbins, S.P dan Coulter, Mary.(2010). *Manajemen*, jilid 2, edisi kesepuluh, Penerbit erlangga,Jakarta.
- Robbins, S.P and Judge, T.A. (2008). *Perilkau Organisasi: Organization Behavior*, Cetakan 1, Edisi 12, Salemba Empat, Jakarta.
- Seyal, A. H., & Rahman, M. N. A. (2014). Testing Bass & Avolio model of leadership in understanding ERP implementation among Bruneian SMEs. *Journal of Organizational Management Studies*, 2014, 1.
- Sharma, P., Kong, T. T. C., & Kingshott, R. P. (2016). Internal service quality as a driver of employee satisfaction, commitment and performance: Exploring the focal role of employee well-being. *Journal of Service Management*, 27(5), 773-797.
- Sugiyono., 2012,*Metode Penelitian Kualitatif, kuantitatif dan kombinasi (MIXED METHODS)*. Bandung : Alfabeta.
- Sulistyowati, E., & Widjajani, S., 2012, Mediasi Kepuasan Kerja dan Stres Kerja pada Hubungan antara Self-efficacy dan Kinerja Penjual Jasa Asuransi. *Jurnal Maksipreneur*, 2(1), 69-84.
- Tobing diana S.K.L., 2009, pengaruh komitmen oranisasional dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Perkebunan Nusantara III Sumatera Utara, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Volume 11, Hal. 31-17.

Zahari, I. B., & Shurbagi, A. M. A. (2012). The effect of organizational culture and t relationship between transformational leadership and job satisfaction in petroleum sector of Libya. *International Business Research*, 5(9), 89.