

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Stres Kerja

Mangkunegara (2000) mendefinisikan stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami oleh karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Menurut Rivai dan Jauvani (2009) stres kerja merupakan suatu kondisi dimana timbulnya ketegangan fisik dan juga pikiran yang menyebabkan terjadinya kondisi yang tidak seimbang dan sangat mempengaruhi karyawan. Handoko (2010) menyatakan bahwa stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang. Dengan demikian disimpulkan bahwa stres adalah kondisi di mana karyawan merasa tertekan atau ketegangan fisik yang dialami oleh karyawan dalam pekerjaannya. Stres yang dialami oleh individu dalam lingkungan pekerjaannya disebabkan oleh 2 faktor, yaitu faktor yang berasal dari dalam diri karyawan tersebut (faktor internal) dan dari luar (faktor eksternal) yang memiliki konsekuensi berbeda dari masing-masing individu tergantung bagaimana mereka merespon penyebab stres.

Faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya stres dalam diri individu dapat dibedakan menjadi dua kategori, yaitu faktor yang bersumber dari dalam maupun dari luar individu tersebut. Penyebab stres yang berasal dari dalam diri individu yaitu, kepribadiannya, nilai, kebutuhan, tujuan, umur, dan kondisi kesehatannya. Penyebab stres yang berasal dari luar individu dibedakan lagi menjadi stres yang berasal dari dalam perusahaan dan dari luar perusahaan. Sumber stres yang berasal

dari luar perusahaan yaitu, faktor keluarga, masyarakat, dan faktor keuangan. Sedangkan yang berasal dari dalam perusahaan yaitu, faktor lingkungan fisik, faktor pekerjaan, faktor kelompok kerja, faktor organisasi dan faktor karir (Gitosudarmo, 2010)

Menurut Robbins (2008) faktor penyebab stres karyawan, meliputi :

1. Faktor-faktor Lingkungan

Faktor-faktor lingkungan dapat dikelompokkan menjadi 3 bagian, yaitu:

- a. Selain mempengaruhi desain struktur sebuah perusahaan, ketidakpastian lingkungan juga mempengaruhi tingkat stres para karyawan dalam perusahaan. Perubahan dalam siklus bisnis menciptakan ketidakpastian ekonomi.
- b. Ketidakpastian politik juga merupakan pemicu stres diantara karyawan.
- c. Perubahan teknologi adalah faktor lingkungan ketiga yang dapat menyebabkan stres, karena inovasi-inovasi baru yang dapat membuat bentuk inovasi teknologi lain yang serupa merupakan ancaman bagi banyak orang dan membuat mereka stres.

2. Faktor-faktor Perusahaan

Faktor-faktor perusahaan dapat dieompokkan menjadi 3 bagian, yaitu :

- a. Tuntutan tugas merupakan faktor yang terkait dengan pekerjaan seseorang, meliputi: desain pekerjaan individual (otonomi, beragam tugas, tingkat otomatisasi), kondisi kerja dan tata letak fisik pekerjaan.
- b. Tuntutan peran adalah beban peran yang berlebihan dialami ketika karyawan diharapkan melakukan lebih banyak daripada waktu yang ada.

Ambiguitas peran manakala ekspektasi peran tidak dipahami secara jelas dan karyawan tidak yakin apa yang harus dilakukan.

- c. Tuntutan antar pribadi yaitu tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain, tidak adanya dukungan dari rekan kerja dan hubungan antar pribadi yang buruk dapat menyebabkan stres.

3. Faktor-faktor Pribadi

Faktor-faktor pribadi ini terutama menyangkut masalah keluarga, masalah ekonomi pribadi serta kepribadian dan karakter yang melekat dalam diri individu. Berbagai kesulitan dalam hidup perkawinan, retaknya hubungan dan kesulitan masalah disiplin dengan anak-anak merupakan masalah hubungan yang menciptakan stres bagi karyawan yang kemudian terbawa sampai ke tempat kerja. Masalah ekonomi karena pola hidup yang lebih besar pasak dari tiang adalah kendala pribadi lain yang menciptakan stres bagi karyawan dan mengganggu konsentrasi kerja mereka.

Menurut Anatan dan Ellitan (2007) penyebab stres meliputi :

- a) *Extra organizational stressor*, yaitu penyebab stres yang berasal dari luar organisasi seperti perubahan sosial dan teknologi yang menyebabkan adanya perubahan gaya hidup masyarakat, perubahan ekonomi, dan finansial mempengaruhi pola kerja seseorang.
- b) *Organizational stressor*, yaitu penyebab stres yang berasal dari dalam organisasi seperti kebijakan dan desain organisasi, serta kondisi lingkungan kerja.

- c) *Group Stressor*, penyebab stres yang berasal dari grup atau tim pada suatu organisasi akibat kurangnya kesatuan dalam melaksanakan tugas dan kerja terutama pada level bawahan, kurangnya dukungan atasan, munculnya konflik personal dan antar kelompok.
- d) *Individual Stressor*, yaitu penyebab stres yang berasal dari dalam diri individu yang disebabkan oleh konflik, beban kerja yang berlebihan, dan kurangnya pengawasan oleh pihak perusahaan atau organisasi.

Rahim (1990) terdapat karakteristik pekerjaan yang menyebabkan stres kerja secara konseptual terdiri dari lima dimensi, yaitu :

1. *Physical Environment*

Lingkungan tempat kerja yang tidak mendukung terselenggaranya proses bekerja yang baik

2. *Role Conflict*

Mengindikasikan suatu tingkatan di mana individu mengalami ketidaksesuaian antara permintaan dan komitmen dalam suatu peran

3. *Role Ambiguity*

Mengindikasikan suatu tingkatan di mana kriteria prioritas, harapan (*expectations*), dan evaluasi tidak disampaikan dengan jelas kepada karyawan

4. *Role Overload*

Mengindikasikan suatu tingkatan di mana permintaan kerja melebihi kemampuan karyawan dan sumber daya lainnya, serta suatu keadaan di mana karyawan tidak mampu untuk menyelesaikan beban kerja yang telah direncanakan

5. *Role Insufficiency*

Mengindikasikan suatu kondisi di mana pendidikan, *training*, keterampilan, dan pengalaman karyawan tidak sesuai dengan *job requirements*

Mangkunegara (2000) mengemukakan bahwa stres kerja diukur oleh empat indikator, yaitu :

1. Beban kerja

Perkerjaan dan tugas yang diperoleh dari perusahaan harus diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan

2. Waktu kerja

Jangka waktu yang diberikan kepada karyawan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh perusahaan

3. Umpan balik

Reaksi yang diberikan oleh atasan atau rekan kerja terhadap pekerjaan yang telah dilakukan

4. Tanggung jawab

Kondisi yang diterima seseorang untuk bertanggung jawab terhadap pekerjaan dan jabatan yang dimiliki

Menurut Robbins dan Judge (2008) dampak yang ditimbulkan oleh stres kerja terhadap karyawan, yaitu :

a. Gejala Fisiologis

Kebanyakan perhatian dini atas stress diarahkan pada gejala fisiologis terutama karena topik itu diteliti oleh spesialis dari ilmu kesehatan medis. Riset ini memandu pada kesimpulan bahwa stress dapat menciptakan perubahan dalam metabolisme, peningkatan laju detak jantung dan pernafasan, meningkatkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala dan menyebabkan serangan jantung.

b. Gejala Psikologi

Stress dapat menyebabkan ketidakpuasan. Stress yang berkaitan dengan pekerjaan menimbulkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan. Itulah efek psikologis yang paling sederhana dan paling jelas dari stress. Selain itu stress juga dapat muncul dalam keadaan psikologis lain misalnya berupa kegelisahan, kebosanan, agresif, depresi, kelelahan, kekecewaan, kehilangan kesabaran, mudah marah dan suka menunda-nunda pekerjaan.

c. Gejala Perilaku

Gejala stress yang dikaitkan dengan perilaku mencakup perubahan dalam produktivitas, absensi, dan tingkat keluar masuknya karyawan, juga perubahan dalam kebiasaan makan, gelisah dan sulit tidur.

B. Komitmen Organisasi

Meyer dan Herscovitch (2001) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai kekuatan yang mengikat individu untuk suatu tindakan yang relevan dengan satu atau beberapa tujuan. Luthans (2005) mengemukakan bahwa komitmen organisasi adalah sikap yang mencerminkan loyalitas karyawan terhadap organisasi mereka dan proses yang berkelanjutan di mana peserta organisasi mengekspresikan kepedulian mereka terhadap organisasi, kesuksesan, dan kesejahteraan. Mathis dan Jackson dalam (Sopiah, 2008) menyatakan bahwa komitmen organisasi adalah derajat yang mana karyawan percaya dan menerima tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasi. Berdasarkan definisi yang telah dikemukakan oleh para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah kekuatan yang mencerminkan loyalitas karyawan pada perusahaan dan tidak akan meninggalkan perusahaan tersebut.

Komitmen ini juga dapat diartikan sebagai dorongan emosional diri dalam arti positif. Di mana pegawai/karyawan yang ingin kariernya maju berkomitmen untuk mengejar keunggulan dan meraih prestasi, dan karyawan yang merasa penting terhadap pelayanan berkomitmen untuk meningkatkan kompetensi. Ini adalah ekspresi yang menunjukkan bahwa mereka percaya dan peduli terhadap organisasinya. Tanpa komitmen, karyawan tidak memiliki usaha maksimal dalam meningkatkan kompetensi serta rendahnya motivasi dalam mencapai tujuan perusahaan/organisasi.

Allen dan Meyer dalam (Luthans:2006) menyatakan ada tiga bentuk komitmen organisasional, yaitu :

1. *Affective Commitment*, yaitu keterkaitan emosional karyawan, identifikasi dan keterlibatan karyawan dalam organisasi.
2. *Continuance Commitment*, yaitu komitmen yang berdasarkan kerugian yang berhubungan dengan keluarnya karyawan dari organisasi.
3. *Normative Commitment*, yaitu komitmen yang disebabkan karena adanya perasaan wajib untuk tetap bertahan di organisasi tersebut karena hal tersebut merupakan hal benar yang harus dilakukan.

Steers dan Porter (1983) menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi komitmen karyawan, yaitu :

1. Karakteristik pribadi (*personal characteristics*), terdiri dari faktor umur, masa jabatan, motivasi berprestasi, dan pendidikan.
2. Karakteristik yang berhubungan dengan pekerjaan (*job related characteristics*), terdiri dari pengayaan pekerjaan serta peranan yang jelas dan sesuai.
3. Karakteristik struktural (*structural characteristics*) berkaitan dengan tingkat formalisasi, ketergantungan fungsional (*functional dependence*) dan desentralisasi, partisipasi dalam pengambilan keputusan dan kepemilikan karyawan dan kontrol organisasi.

Menurut Chungtai dan Zafar (2006) memiliki dampak terhadap :

1) *Turnover Intention*

Karyawan yang memiliki komitmen tinggi maka kecenderungan karyawan untuk meninggalkan perusahaan akan semakin berkurang.

2) *Job Performance*

Semakin tinggi komitmen seseorang terhadap organisasi atau perusahaannya, maka tingkat produktivitas kerjanya akan cenderung tinggi.

Jenis komitmen organisasi dari Mowday *et al.*, (1979) yang dikenal sebagai pendekatan sikap terhadap organisasi, yang memiliki dua komponen, yaitu :

a) Sikap

1. Identifikasi dengan organisasi, yaitu penerimaan tujuan organisasi, di mana penerimaan ini merupakan dasar komitmen organisasi.

2. Keterlibatan sesuai dengan peran dan tanggung jawab pekerjaan di organisasi tersebut. Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi akan menerima hampir semua tugas dan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan kepadanya.

3. Kehangatan, afeksi dan loyalitas terhadap organisasi merupakan evaluasi terhadap komitmen serta adanya ikatan emosional dan keterikatan antara organisasi dengan karyawan.

b) Kehendak untuk bertindak laku

1. Kesiediaan untuk menampilkan usaha, tampak melalui kesiediaan bekerja melebihi apa yang diharapkan agar organisasi dapat maju

2. Keinginan tetap berada dalam organisasi. Para karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi berusaha untuk tetap bertahan dalam organisasi untuk waktu yang lama

C. Turnover Intention

Turnover Intention adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti kerja dari pekerjaannya secara sukarela atau pindah dari satu tempat

kerja ke tempat kerja lain menurut pilihannya (Mobley, 1986). Zeffane (2003) mendefinisikan *turnover intention* adalah berhentinya karyawan dari tempatnya bekerja secara sukarela. Dari beberapa definisi yang telah dijelaskan oleh beberapa ahli, maka dapat disimpulkan bahwa *turnover intention* adalah tingkat keinginan karyawan untuk meninggalkan tempatnya bekerja secara sukarela.

Robbins (2006) menjelaskan keluarnya karyawan dari perusahaan dapat diputuskan melalui 2 cara, yaitu :

a. Sukarela (*voluntary turnover*)

Voluntary turnover merupakan keputusan karyawan untuk meninggalkan organisasi secara sukarela yang disebabkan oleh faktor seberapa menariknya pekerjaan saat ini, dan tersedianya alternatif pekerjaan lain.

b. Tidak Sukarela (*involuntary turnover*)

Involuntary turnover atau pemecatan menggambarkan keputusan pemberi kerja (*employer*) untuk menghentikan hubungan kerja dan bersifat *uncontrollable* bagi karyawan yang mengalaminya.

Menurut Mobley (1986) mengemukakan bahwa banyak faktor yang menyebabkan karyawan berpindah dari tempat kerjanya ke tempat lain, namun faktor determinan keinginan karyawan untuk berpindah diantaranya, yaitu :

1) Kepuasan Kerja

Pada tingkat individual, kepuasan merupakan variabel psikologis yang paling sering diteliti dalam suatu model *turnover intention*. Aspek kepuasan ditemukan berhubungan dengan keinginan individu untuk meninggalkan organisasi meliputi kepuasan akan upah dan promosi, kepuasan atas *supervise* yang diterima, kepuasan dengan rekan kerja, dan kepuasan akan pekerjaan dan gaji kerja.

2) Komitmen Organisasi dari Karyawan

Karena hubungan kepuasan kerja dan keinginan untuk meninggalkan tempat kerja hanya menjelaskan sebagian kecil jenis, maka jelas model *turnover intention* karyawan harus menambahkan variabel lain di luar kepuasan kerja sebagai satu-satunya variabel penjelas. Perkembangan selanjutnya dalam *turnover intention* menambahkan konstruk komitmen organisasional sebagai konsep yang turut menjelaskan proses tersebut sebagai bentuk perilaku, komitmen organisasional dapat dibedakan dari kepuasan kerja. Komitmen mengacu pada respon emosional (*affective*) individu kepada keseluruhan organisasi, sedangkan kepuasan kerja mengarah kepada respon emosional atas aspek khusus dari pekerja.

Menurut Mobley (1978) *turnover intention* diukur dengan tiga item yang menggali informasi mengenai keinginan karyawan untuk mencari pekerjaan lain, yaitu terdiri atas :

1. Kecenderungan individu berpikir untuk meninggalkan perusahaan tempat dia bekerja saat ini

2. Kemungkinan individu akan mencari pekerjaan pada perusahaan lain
3. Kemungkinan meninggalkan perusahaan

Menurut Ilham Akhsanu (2012) dampak *turnover* bagi perusahaan , yaitu :

1. Biaya rekrutmen karyawan, meliputi waktu dan fasilitas untuk wawancara dalam proses seleksi, penarikan dan mempelajari pergantian.
2. Biaya pelatihan, meliputi waktu pengawas, departemen personalia dan karyawan yang dilatih.
3. Tingkat kecelakaan kerja pada karyawan baru biasanya cenderung tinggi.

D. Penurunan Hipotesis

1. Pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*

Stres kerja dapat mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi emosional seseorang, baik fisik maupun mental. Karyawan yang mengalami stres kerja yang berlebihan akhirnya berpikir untuk meninggalkan perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Rindi (2014) menyebutkan bahwa stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*.

Stres ada yang berdampak positif dan negatif, stres yang berdampak positif dapat menjadi sesuatu yang menyenangkan karena dapat memberikan semacam rangsangan dan motivasi untuk memecahkan suatu masalah sehingga dapat mencapai hasil yang optimal. Adapun stres yang berdampak merugikan misalnya terganggunya kesehatan, kehidupan, penampilan, tingkah laku, dan sikap. Reaksi

yang diberikan seseorang dalam menghadapi *stressor* menunjukkan karakter yang dimilikinya dan sampai dimana batas kemampuan mereka untuk mengatasinya. Sejauh mana tingkat stres dan bagaimana pengaruhnya terhadap kinerja karyawan tentunya akan berbeda tergantung penyikapan masing-masing.

Tabel 2 1.

Jurnal yang mendukung pengaruh Stres Kerja terhadap *Turnover Intention*

Judul, Penulis, Tahun	Hasil
<i>Impact of work environment and work-related stress on turnover intention in physical therapist</i> , Byoung-Kwon Lee dkk (2016)	Stres kerja berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i>
Pengaruh Stres Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Intention to Quit</i> pada PT. BPR Tish BatuBulan Oleh Intan Yogi Pratiwi dan I Komang Ardana (2015)	Stres kerja berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i>

Penelitian di atas membuktikan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*, jika karyawan mengalami stres kerja yang berlebihan akan membuat karyawan merasa tidak tenang dan berpikir untuk meninggalkan perusahaan.

Dari uraian di atas dan penelitian terdahulu, maka peneliti mengajukan hipotesis dalam penelitian ini, yaitu :

H1 : Stres berpengaruh positif terhadap *turnover intention*

2. Pengaruh stres kerja terhadap komitmen organisasi

Job Stress adalah emosi yang dirasakan oleh seseorang atas beban kerja yang dipikulnya, beban tersebut berupa tanggung jawab yang dilimpahkan oleh atasan kepadanya. Kemudian, komitmen organisasi adalah tingkatan seberapa dalam seseorang mendedikasikan dirinya untuk pekerjaannya dan seberapa dalam keterlibatannya dalam pekerjaannya tersebut.

Seperti yang telah kita ketahui bahwa komitmen seorang karyawan terhadap organisasi dapat dilihat dari kinerjanya, apa yang akan terjadi apabila karyawan merasa stres dalam bekerja, tentu saja hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja karyawan tersebut, stres kerja secara tidak langsung mengikis komitmen karyawan tersebut sehingga karyawan menjadi tidak komit dengan pekerjaan atau organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Achmad dan Suryani (2017) menyebutkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara stres kerja terhadap komitmen organisasi.

Tabel 2 2

Jurnal pendukung pengaruh Stres Kerja terhadap Komitmen Organisasi

No	Judul, tahun, dan pengarang	Hasil
1	Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan dan Komitmen Karyawan : Studi Kasus PT. FEI Oleh Achmad Tarmizi dan Suryani Supra Dewi (2017)	Stres kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi
2	Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi terhadap Komitmen Organisasional dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Oleh M . Zainal Arifin, Taher Alhabsji, dan Hamidah Nayati Utami (2016)	Stres kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi

Dari beberapa jurnal di atas yang menunjukkan pengaruh yang positif, ternyata terdapat penelitian terdahulu yang menunjukkan pengaruh yang negatif.

Penelitian yang dilakukan oleh Christien dan Eka Afnan (2012) menunjukkan pengaruh yang negatif antara stres kerja terhadap komitmen organisasi.

Dari penelitian yang telah dilakukan oleh Achmad Tarmizi dan Suryani Supra Dewi serta M . Zainal Arifin, Taher Alhabsji, dan Hamidah Nayati Utami dapat disimpulkan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi, yang berarti apabila karyawan memiliki tingkat stres yang tinggi maka komitmen karyawan terhadap perusahaan akan berkurang.

Dari uraian di atas dan penelitian terdahulu, maka peneliti mengajukan hipotesis dalam penelitian ini, yaitu :

H2 : Stress kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi

3. Pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention*

Komitmen organisasi adalah tingkatan seberapa dalam seseorang mendedikasikan dirinya untuk pekerjaannya dan seberapa dalam keterlibatannya dalam pekerjaannya tersebut. Sedangkan *turnover intention* adalah niat atau keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan atau organisasi.

Hubungan antara komitmen organisasi dengan *turnover intention* sangat erat, karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi akan berusaha untuk mempertahankan posisinya di organisasi atau perusahaan tersebut, sedangkan karyawan yang memiliki komitmen yang rendah berusaha untuk meninggalkan organisasi atau perusahaan dengan berbagai cara. Penelitian yang dilakukan oleh Rindi Nurlaila Sari (2014) menunjukkan pengaruh negatif signifikan antara komitmen organisasi terhadap *turnover intention* yang artinya semakin tinggi rasa

kepedulian karyawan terhadap organisasi atau perusahaan maka akan mengurangi keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan.

Tabel 2 3

Jurnal pendukung pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Turnover Intention

Judul, Penulis, Tahun	Hasil
Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja, dan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Turnover Intention</i> (Pada Hotel Ibis Yogyakarta) Oleh Rindi Nurlaila Sari (2014)	Komitmen Organisasi berpengaruh negatif signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i>
<i>The Relationship between Perceived Supervisor Support, Percieved Organizational Support, Organizational Commitment, and Employee Turnover Intention</i> , Anneswary & Arsiah Bahron (2015)	Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i>

Berdasarkan penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh yang negatif terhadap *turnover intention* yang berarti, jika komitmen organisasi seorang karyawan berkurang maka tingkat keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan meningkat.

Dengan demikian, seperti yang telah dijelaskan pada uraian dan penelitian terdahulu di atas, maka peneliti mengajukan hipotesis dalam penelitian ini, yaitu :

H3 : Komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*

4. Pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* melalui komitmen organisasi

Penelitian yang dilakukan oleh Intan Yogi dan I Komang (2015) mengemukakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan stres kerja terhadap *turnover intention*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rindi Nurlaila Sari (2014)

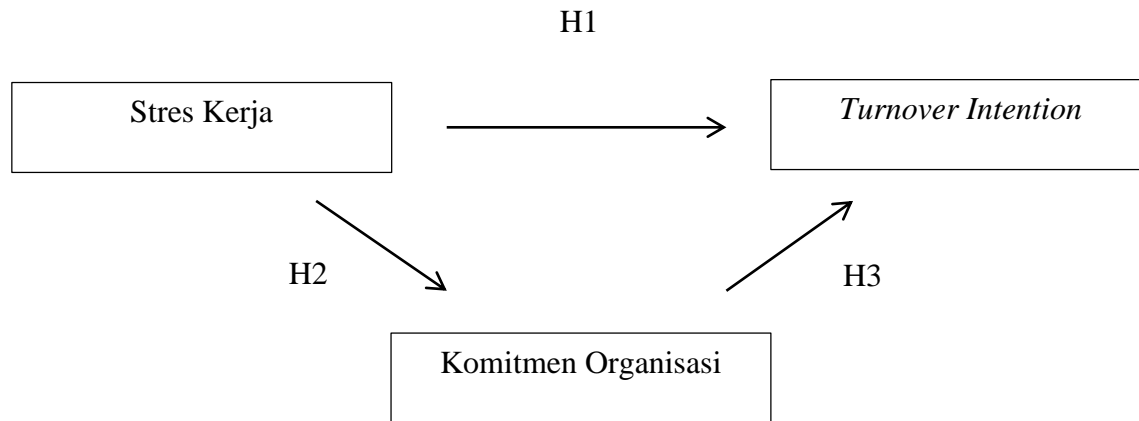
menyimpulkan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh yang negatif signifikan terhadap *turnover intention*.

Berdasarkan penelitian terdahulu di atas, maka peneliti mengajukan hipotesis dalam penelitian ini, yaitu :

H4 : Komitmen organisasi memediasi pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*

E. Model Penelitian

Gambar 2 1 Model Penelitian



Model Penelitian

Keterangan :

H1 : Byoung-Kwon Lee dkk (2016), Intan dkk (2015)

H2 : Achmad Tarmizi dkk (2017), M. Zainal Arifin dkk (2016), Christien dkk (2012)

H3 : Rindi Nurlaila Sari (2014), Anneswary dkk (2015)