

**PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* DAN *WORK ENGAGEMENT*
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*
PT. BANK CENTRAL ASIA, TBK KCU DEPOK**

Genika Virgiana Wulandari¹, Vera Sylvia Saragi Sitio²

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi

Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma

¹wgenika@yahoo.com, ²vera.sssitio@gmail.com

Abstrak

Organizational citizenship behavior merupakan hal yang sangat penting untuk menunjang kesuksesan pada karyawan PT. Bank Central Asia, Tbk KCU Depok. *Organizational citizenship behavior* dapat dipengaruhi oleh beberapa hal seperti *Quality of Work Life* dan *Work Engagement*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Quality of Work Life* dan *Work Engagement* terhadap *organizational citizenship behavior*. Jenis penelitian ini menggunakan metode asosiatif dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Teknik pengambilan sample dalam penelitian ini adalah dengan non probability sampling dengan metode sampling jenuh. Jenis penelitian yang digunakan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan SPSS 24. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel *Quality of Work Life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, dan variabel *Work Engagement* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Secara simultan variabel *Quality of Work Life* dan *Work Engagement* berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. *Engagement* berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Jika dilihat dari hasil koefisien determinasi maka diperoleh 67,2 % *organizational citizenship behavior* dipengaruhi oleh *Quality of Work Life* dan *Work Engagement* sedangkan sisanya sebesar 32,8 % dipengaruhi oleh variasi variabel-variabel lain yang tidak dimasukan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Quality of Work Life; Work Engagement; organizational citizenship behavior*

Pendahuluan

PT. Bank Central Asia Tbk adalah salah satu bank swasta terkemuka di Indonesia yang sudah dikenal oleh masyarakat luas diantara sekian banyak bank yang ada di Indonesia, tim manajemen yang sangat profesional, salah satu cabang utamanya yaitu Bank BCA KCU Depok yang juga dituntut untuk selalu meningkatkan kinerja nya baik dalam peningkatan operasional yang prima maupun dalam memasarkan produk unggulan. Pelatihan dan program pembelajaran banyak dilakukan terhadap karyawan BCA KCU Depok. Terutama untuk bagian frontliner yaitu customer service, sangat sering diadakan kelas produk untuk meningkatkan pengetahuan akan produk yang harus dijual kepada nasabah. Bank BCA KCU Depok memiliki jumlah customer service sebanyak 70 orang.

Robbins & Judge, 2013 mengemukakan bahwa *organizational citizenship behavior* merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja

formal seorang karyawan bukan karena tuntutan tugasnya namun lebih didasarkan pada kesukarelaannya. Terdapat beberapa faktor dapat mempengaruhi OCB salah satunya adalah *quality of work life*. Hendro & Marthin, 2016 menyatakan bahwa pada dasarnya setiap organisasi mempunyai keinginan untuk mencapai tujuan yang sudah disepakati bersama, untuk itu maka organisasi tersebut harus memiliki keunggulan dalam bersaing. *Quality of Work life* dapat dilihat juga dari bagaimana karyawan mematuhi peraturan yang berlaku pada perusahaan.

Quality of Work life dapat dilihat juga dari bagaimana karyawan mematuhi peraturan yang berlaku pada perusahaan. Ketika karyawan sudah terikat atau *engaged* pada perusahaan dimana ia bekerja maka karyawan akan memiliki kesadaran yang tinggi terhadap perusahaan dan mau melakukan peran extra atas kinerja mereka terhadap perusahaan. Menurut (Walk, 2012,:85) menyatakan bahwa bila karyawan yang dilibatkan akan memiliki keinginan untuk terikat yang menimbulkan gairah akan pekerjaannya, terikat dengan pekerjaannya, bersedia untuk mengorbankan lebih banyak tenaga dan waktu demi pekerjaannya, seperti tercermin pada perilaku OCB.

Tinjauan Pustaka

Definisi *Organizational Citizenship Behavior*

Organizational Citizenship Behavior adalah suatu perilaku sukarela individu (dalam hal ini karyawan) yang tidak secara langsung berkaitan dalam *system pengimbalan* namun berkontribusi pada keefektifan organisasi (Budihardjo, 2011:60).

Organizational citizenship behavior adalah perilaku karyawan yang dilakukan dengan sukarela, tulus, senang hati tanpa harus diperintah dan dikendalikan organisasi, namun pada dasarnya organisasi menginginkan karyawannya berperilaku *organizational citizenship behavior* (Ristiana, 2013:36)

Organizational Citizenship Behavior yaitu perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. (Robbins, 2016:25).

Dimensi perilaku *organizational citizenship behavior* menurut (Herminingsih, 2012:58) yaitu :

- a. *Altruism* (perilaku membantu orang lain)

Sifat mementingkan kepentingan orang lain, seperti memberikan pertolongan pada kawan sekerja yang baru, dan menyediakan waktu untuk orang lain.

- b. *Conscientiousness* (ketelitian dan kehati-hatian)

Sifat kehati-hatian seperti efisiensi menggunakan waktu, dan tingkat kehadiran tinggi. Perilaku ini berusaha untuk melebihi yang diharapkan oleh perusahaan atau perilaku

yang sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan.

c. *Sportmanship* (perilaku yang sportif)

Sifat sportif dan positif, seperti menghindari komplain dan keluhan yang picik (*sportmanship*) adalah dengan memaksimalkan total jumlah waktu yang dipergunakan pada usaha-usaha yang konstruktif dalam organisasi. Seseorang yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam *sportmanship* akan menunjukkan sikap yang positif dan menghindar untuk melakukan komplain.

d. *Courtesy* (menjaga hubungan baik)

Menjaga hubungan baik dengan rekan sekerjanya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal. *Courtesy* dapat membantu mencegah timbulnya masalah dan memaksimalkan penggunaan waktu.

e. *Civic virtue* (kebijaksanaan warga)

Perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi).

Definisi *Quality of Work Life*

“*Quality of work life means having good supervision, good working conditions, good pay and benefits, and an interesting challenging, and rewarding job*”. Dapat diartikan bahwa *quality of work life* berarti memiliki pengawasan yang baik, kondisi kerja yang baik, gaji dan tunjangan yang baik, serta pekerjaan yang menantang dan menguntungkan (Wirawan, 2015:97).

Quality of Work Life melibatkan empat bagian utama: perawatan kesehatan kerja, waktu kerja yang sesuai, gaji yang sesuai dan lingkungan kerja yang aman menjadi dasar seseorang menikmati pekerjaannya” (Reddy & Reddy, 2010:114).

Menurut Cascio, 2010 mengemukakan ada dua cara untuk melihat apa arti kualitas hidup. Satu cara menyamakan *quality of work life* dengan seperangkat kondisi dan praktik organisasi yang obyektif.

Dimensi *Quality of Work Life* Menurut (Setyo, 2017:45), yaitu :

a. Pertumbuhan dan pengembangan

Terdapatnya kemungkinan untuk mengembangkan kemampuan dan tersedianya kesempatan untuk menggunakan ketrampilan atau pengetahuan yang dimiliki karyawan.

b. Partisipasi

Adanya kesempatan untuk berpartisipasi atau terlibat dalam pengambilan keputusan

- yang mempengaruhi langsung maupun tidak langsung terhadap pekerjaan.
- c. Sistem imbalan yang inovatif
Imbalan yang diberikan kepada karyawan memungkinkan mereka untuk memuaskan berbagai kebutuhannya sesuai dengan standard hidup karyawan yang bersangkutan dan sesuai dengan standard pengupahan dan penggajian yang berlaku di pasaran kerja.
 - d. Lingkungan kerja
Tersedianya lingkungan kerja yang kondusif, termasuk di dalamnya penetapan jam kerja, peraturan yang berlaku kepemimpinan serta lingkungan fisik.

Definisi *Work Engagement*

Work Engagement adalah suatu kondisi karyawan yang merasa terhubung, puas dan antusias terhadap pekerjaannya. Karyawan yang memiliki *engagement* yang tinggi akan merasa bergairah dan sangat terhubung dengan pekerjaannya. Karyawan memiliki tingkat *engagement* yang rendah akan bersikap seolah-olah mati dan tidak peduli (Robbins, 2014:79).

Work Engagement merupakan pegawai yang terlibat dapat membantu organisasi mencapai misinya, menjalankan strateginya dan menghasilkan bisnis yang penting. Mereka memberi perusahaan keunggulan kompetitif yang penting termasuk produktivitas yang lebih tinggi, kepuasan pelanggan dan perputaran karyawan yang lebih rendah. Hubungan antara keterlibatan karyawan dan hasil organisasi akan lebih kuat jika tindakan yang lebih baik digunakan (Endah Mujiasih, 2016:71)

Work Engagement adalah sebuah kondisi dimana seseorang memiliki pikiran yang positif sehingga mampu mengekspresikan dirinya baik secara fisik, kognitif dan afektif dalam melakukan pekerjaannya (Yudiani, 2017:46).

Dimensi dalam *Work Engagement* menurut Development Dimensions International (DDI) (Bakker, 2011:90), yaitu :

- a. *Cognitive*
Memiliki keyakinan atas tujuan dan nilai-nilai organisasi.
- b. *Affective*
Memiliki Rasa kepemilikan, kebanggaan, dan kelekatan terhadap organisasi dimana ia bekerja.
- c. *Behavioral*
Keinginan untuk melangkah jauh bersama organisasi dan memiliki niat yang kuat untuk bertahan dengan organisasi.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif kausal dengan teknik kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2016:50) penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

Penelitian dilakukan pada PT Bank Central Asia KCU Depok, Jl. Margonda Raya No. 182, Kemiri Muka, Kecamatan Beji, Kota Depok, Jawa Barat 16423.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan CSO pada PT Bank Central Asia KCU Depok sebanyak 70 *responden*. Berdasarkan penarikan sampel yang digunakan, maka sampel berjumlah 70 orang karyawan PT Bank Central Asia KCU Depok, karena jumlah sampel kurang dari 100 orang maka semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji analisis statistik deskriptif skor total minimum dari variabel *Quality of Work Life* (X_1) adalah sebesar 43 dan penilaian tertingginya sebesar 60, sedangkan untuk standar deviasi sebesar 3,824 memiliki arti bahwa ukuran penyebaran data dari variabel *Quality of Work Life* adalah sebesar 3,824 dari 70 responden. Skor total minimum dari *Work Engagement* (X_2) adalah sebesar 42 dan penilaian tertingginya sebesar 60, sedangkan standar deviasi sebesar 4,215 memiliki arti bahwa ukuran penyebaran data dari variabel *Work Engagement* adalah sebesar 4,215 dari 70 responden. Skor total minimum dari *Organizational Citizenship Behavior* (Y) adalah sebesar 40 dan penilaian tertingginya sebesar 60, sedangkan standar deviasi sebesar 4,266 memiliki arti bahwa ukuran penyebaran data dari variabel *Organizational Citizenship Behavior* sebesar 4,266 dari 70 responden.

Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa hasil uji reliabilitas untuk *Organizational Citizenship Behavior*, *Quality of Work Life* dan *Work Engagement* sebesar 0,896, 0,880, dan 0,918, memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$, sehingga dikatakan bahwa semua variabel dikatakan reliabel.

Uji Asumsi Dasar

Uji Asumsi merupakan syarat dalam melakukan uji statistik parametrik, terdapat 3 uji asumsi yaitu uji normalitas, uji linearitas dan uji homogenitas (Sugiyono, 2015 : 323).

1. Berdasarkan hasil penelitian bahwa nilai signifikansi $0,200 > 0,05$, sehingga

dikatakan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

2. Berdasarkan hasil penelitian bahwa nilai signifikansi sebesar untuk variabel *Quality of Work Life* sebesar 0,105 dan variabel *Work Engagement* sebesar 0,200 maka diperoleh kesimpulan bahwa nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan variabel (X) dengan (Y) adalah linear.
3. Berdasarkan hasil penelitian bahwa nilai signifikansi ke dua variabel $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel bervarians homogen.

Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil penelitian bahwa variabel *Quality of Work Life* nilai *tolerance* sebesar 0,584 dan nilai VIF 1,713 , untuk variabel *Work Engagement* nilai *tolerance* sebesar 0,584 dan nilai VIF 1,713. Diketahui bahwa tidak ada variabel yang nilai *tolerance* kurang dari 0,10 dan nilai VIF melebihi 10,00. Hal ini berarti menunjukan bahwa variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini terbebas dari gejala multikolinearitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$\begin{aligned} \text{Organizational Citizenship Behavior} &= 2,373 + 0,706 \text{ Quality of Work Life} + 0,248 \\ \text{Work Engagement} &+ e \end{aligned}$$

Dijelaskan sebagai berikut :

- a. Koefisien konstan sebesar 2,373 yang memiliki arti bahwa jika semua variabel independen X_1 (*Quality of Work Life*) dan X_2 (*Work Engagement*) konstan atau tetap maka *Organizational Citizenship Behavior* sebesar 2,373.
- b. Koefisien regresi untuk *Quality of Work Life* (X_1) sebesar 0,706 bertanda positif menunjukan bahwa *Quality of Work Life* berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* . Jika variabel *Quality of Work Life* mengalami kenaikan satu satuan dan menganggap variabel independen lain (*Work Engagement*) bernilai konstan maka variabel *Organizational Citizenship Behavior* mengalami kenaikan sebesar 0,706.
- c. Koefisien regresi untuk *Work Engagement* (X_2) sebesar 0,248 bertanda positif, berarti *Work Engagement* berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Jika variabel lain (*Quality of Work Life*) bernilai konstan maka variabel *Organizational Citizenship Behavior* mengalami kenaikan sebesar 0,248.

Uji Hipotesis

Uji t (Pengujian Secara Parsial)

Berikut pengujian hipotesis mengenai pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian ini :

Hipotesis 1 :

Dari perhitungan statistik uji t untuk *Quality of work life* di atas, $t_{hitung} = 6,914$ lebih besar dari $t_{tabel} = 1,996$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, dan nilai signifikan dari variabel untuk *Quality of work life* sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 sehingga pengaruhnya signifikan (H_1 diterima). Maka dapat dinyatakan variabel untuk *Quality of work life* secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Hipotesis 2 :

Dari perhitungan statistik uji t untuk *Work Engagement* di atas, $t_{hitung} = 2,765$ lebih besar dari $t_{tabel} = 1,996$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, dan nilai signifikan dari variabel *Work Engagement* sebesar 0,007 atau lebih kecil dari 0,05 sehingga pengaruhnya signifikan (H_1 diterima). Maka dapat dinyatakan variabel *Work Engagement* secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Uji F (Hipotesis Secara Simultan)

Berdasarkan perhitungan SPSS diperoleh F_{hitung} sebesar 68,622. Sedangkan nilai F_{tabel} dengan derajat bebas pembilang 2 dan penyebut 67 pada α (0,05) sebesar 3,13. Dengan demikian F_{hitung} (68,622) > F tabel (3,13), sehingga jelas H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa *Quality of Work Life* (X_1) dan *Work Engagement* (X_2) berpengaruh secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y).

Uji R2 Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil penelitian bahwa hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,672 yang artinya *Quality of Work Life* (X_1) dan *Work Engagement* (X_2) memiliki kontribusi sebesar 67,2% terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y), sedangkan sisanya sebesar 32,8% dipengaruhi oleh variasi variabel-variabel lain yang tidak dimasukan dalam penelitian ini.

Pengaruh *Quality of Work Life* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Hasil pengujian pada penelitian ini menunjukkan bahwa *Quality of Work Life* berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Berdasarkan tabel

4.19 dapat diketahui tingkat signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05) dan nilai $t_{hitung} = 6,914$ lebih besar dari $t_{tabel} = 1,996$ ($6,914 > 1,996$) sehingga pengaruh *Quality of Work Life* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* adalah signifikan positif.

Pengaruh *Work Engagement* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Hasil pengujian pada penelitian ini menunjukkan bahwa *work engagement* berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Berdasarkan tabel 4.19 dapat diketahui tingkat signifikansi sebesar 0,007 atau lebih kecil dari 0,05 (0,007 < 0,05) dan nilai $t_{hitung} = 2,765$ lebih besar dari $t_{tabel} = 1,996$ ($2,765 > 1,996$) sehingga pengaruh *work engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* adalah signifikan positif.

Pengaruh *Quality of Work Life* dan *Work Engagement* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,672 yang artinya *Quality of Work Life* (X_1) dan *Work Engagement* (X_2) memiliki kontribusi sebesar 67,2% *Organizational Citizenship Behavior* (Y). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model yang digunakan dalam penelitian ini adalah layak (diterima). Maka perhitungan uji simultan berpengaruh secara signifikan dari variabel independen yaitu *Quality of Work Life* dan *Work Engagement* secara bersama-sama terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini menunjukkan bahwa apabila *Quality of Work Life* dan *Work Engagement* semakin baik maka *Organizational Citizenship Behavior* juga akan meningkat.

SIMPULAN

1. *Quality of Work Life* berpengaruh signifikan dan positif secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. Bank Central Asia, Tbk Cabang KCU Depok
2. *Work Engagement* berpengaruh signifikan dan positif secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. Bank Central Asia, Tbk Cabang KCU Depok
3. *Quality of Work Life* dan *Work Engagement* berpengaruh signifikan dan positif secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. Bank Central Asia, Tbk Cabang KCU Depok.

Ucapan Terima Kasih

Terimakasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung penelitian ini : Bapak Dr. Potler Gultom, S.H., M.M. selaku Rektor. Ibu Tutik Siswanti, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi. Ibu Dr. Sri Yanthy Yosepha, S.Pd., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen. Ibu Vera Sylvia Saragi Sitio, S.P., M.P., M.B.A. selaku Dosen pembimbing. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi. Seluruh Karyawan bagian *customer service* PT. Bank Central Asia, Tbk KCU Depok.

DAFTAR PUSTAKA

- Bakker, A. B., Albrecht, S. L., & Michael, P. (2010). *European Journal of Work and Organizational Psychology Work engagement: Further reflections on the state of play*. Jakarta: Salemba Tiga
- Budihardjo, A. (2011). Organisasi Menuju Pencapaian Kinerja Optimum. In *Prasetya Mulya Business School*. Jakarta
- Cascio, W. F. (2010). In *Journal Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits. Work*. Vol 2, No 2, 2012
- Endah Mujiasih, I. Z. R. (2016). Meningkatkan *Work Engagement* Melalui Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Budaya Organisasi. In *Journal Human Resource Development Review*. Jurnal Manajemen. Vol. 7. No. 2, 2018. ISSN : 100-122
- Hendro, O., & Marthin, D. (2016). Locus of Control (LoC), Budaya Paternalistik, Dan *Quality of Work Life* Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kabupaten Musi Banyuasin. In Jurnal Global UIGM, Vol 1, No 2, 2017, ISSN 2685-6204
- Herminingsih, A. (2012). Spiritualitas Dan Kepuasan Kerja Sebagai Faktor *Organizational Citizenship Behavior* (Ocb). In Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Sosial, Vol 1, No 2, ISSN 2301-9263
- Raharjo, S. (2014). Cara Melakukan Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov* dengan SPSS. In Jakarta
- Reddy, L. M., & Reddy, M. P. (2010). *Quality of work life of employees: emerging dimensions*. In *Asian Journal of Management Research*, Vol 1, No 1, ISSN 827-839
- Ristiana, M. (2013). Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dan Kinerja Karyawan Rumah Sakit Bhayangkara Trijata Denpasar. In Jurnal Ekonomi dan Manajemen. Vol 9, No 1, 2013. ISSN 0216-6488
- Robbins, S.P., Judge, T. A., Odendaal, A., & Roodt, G. (2016). *Organizational behaviour: Global and Southern African Perspectives*. In Pearson South Africa (Pty) Ltd
- Robbins, Stephen P, & Judge, T. A. (2013). Organizational Behavior 15th Edition. In The *Curated Reference Collection in Neuroscience and Biobehavioral Psychology*
- Sajjad, N. K., & Abbasi, B. (2014). *Studying the Relationship between Quality of work life*

and Organizational Commitment. In Research Journal of Recent Sciences

- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. In Bandung, Penerbit : CV Alfabeta
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitaif, Kualitatif, dan R&D. In Bandung, Penerbit : CV Alfabeta
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. In Bandung, Penerbit : CV Alfabeta
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian. *Metode Penelitian*, 1–32. In Bandung, Penerbit : CV Alfabeta
- Sugiyono. (2016). Memahami Penelitian Kualitatif. In Bandung, Penerbit : CV Alfabeta
- Walk, T. (2012). *Employee Engagement: Tools for Analysis, Practice, and Competitive Advantage*. In *Personnel Psychology*
- Wirawan. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia. In Jakarta. Penerbit : Raja Grafindo Persada
- Yudiani, E. (2017). Work Engagement Karyawan PT. Bukit Asam, Persero Ditinjau Dari Spiritualitas. In Jurnal Psikologi Islami. Vol 3, No 1, 2017. ISSN 2502-728