



URL JURNAL

<https://e-journal.trisakti.ac.id/index.php/jasa/index>

SINTA Author Subjects Affiliations Sources FAQ WCU Registration Login

JURNAL MANAJEMEN DAN PEMASARAN JASA

LEMBAGA PENERBIT FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS TRISAKTI

P-ISSN : 02163780 <> E-ISSN : 24429732 Subject Area : Economy

6.16667
Impact

3717
Google Citations

Sinta 2
Current Accreditation

URL ARTIKEL

<https://e-journal.trisakti.ac.id/index.php/jasa/article/view/2959>

PERCEIVED EXTERNAL PRESTIGE, DEVIANT WORKPLACE BEHAVIOR DAN JOB SATISFACTION PADA KARYAWAN INDUSTRI OTOMOTIF DI JAKARTA

Netania Emilisa

Dony Priandi Putra

Egabetha Amirah Yudhaputri

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Trisakti

netakyo@gmail.com

donypriandi@yahoo.com

ega.putri12@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the effect of perceived external prestige to the workplace deviant behavior that is mediated by job satisfaction. The sample used in this study was 120 respondents who are employees in automotive industries in Jakarta of collected by purposive sampling method. Tests conducted by the method of Structural Equation Model (SEM). The results of this study are perceived external prestige has a positive influence on job satisfaction, but job satisfaction negatively affect the workplace deviant behavior. It can be concluded that job satisfaction has a negative influence in mediating the effects of perceived external prestige to the workplace deviant behavior.

Keywords: *perceived external prestige; job satisfaction; and deviant workplace behavior.*

PENDAHULUAN

Perusahaan perlu meningkatkan daya saing yang dimiliki untuk tetap mempertahankan konsumen yang sudah ada maupun menarik konsumen baru. Namun dalam meningkatkan daya saing, suatu perusahaan perlu memperhatikan sumber daya manusia yang dimiliki. Hal tersebut disebabkan karena kinerja suatu perusahaan dapat dipengaruhi oleh tingkat kinerja sumber daya manusia yang dimiliki.

Tuna, Ghazzawi, Yesiltas, Tuna, & Arslan (2016) berpendapat bahwa untuk menarik karyawan terbaik atau terampil perusahaan perlu memiliki *image* yang kuat dan reputasi yang positif. Semakin baik *image* suatu perusahaan maka seorang karyawan dapat merasa lebih bangga dan juga puas bekerja pada perusahaan tersebut. Seseorang akan merasa lebih puas dengan menjadi bagian dari suatu perusahaan yang memiliki *image* yang baik dibanding dengan perusahaan yang masih dipertanyakan *image* nya (Ciftcioglu, 2010). Terdapat beberapa penelitian yang mengatakan bahwa *job satisfaction* juga dipengaruhi oleh beberapa faktor lain, diantaranya *personality*, nilai, suasana tempat kerja, *ethical climate* dan pengaruh sosial (Elçi & Alpan, 2009; Ghazzawi, 2008; Gümüş, Hamarat, Çolak, & Duran, 2012; dan Shamsudin, Subramaniam, & Sri Ramalu, 2014).

Namun ketika seorang karyawan yang merasa tidak puas dalam pekerjaannya, maka hal itu dapat memengaruhi perilaku karyawan tersebut (George & Jones, 2012; Ghazzawi, 2008). Hershcovis *et al.*, (2007) mengatakan bahwa jika seseorang tidak puas dengan pekerjaannya, maka orang tersebut akan mengurangi kinerjanya dan melakukan penyimpangan terhadap norma dan aktivitas perusahaan.

Deviant workplace behavior dengan jelas dapat menciptakan kerugian bagi perusahaan, sehingga diperlukan upaya-upaya untuk dapat meminimalkan terjadinya *deviant workplace behavior* agar tidak mengganggu jalannya aktivitas perusahaan (Howard, Johnston, Wech, & Stout, 2016). *Deviant workplace behavior* dapat dipengaruhi oleh *prestige* yang dimiliki perusahaan maupun *job satisfaction* yang dirasakan oleh karyawan (Tuna *et al.*, 2016). Oleh sebab itu setiap perusahaan perlu memperhatikan penyebab terjadinya penyimpangan dalam perusahaan. Hal tersebut berlaku untuk semua perusahaan, termasuk perusahaan di industri otomotif khususnya *dealer* maupun *showroom* mobil. Banyaknya *dealer* mobil baik yang merupakan agen tunggal pemegang merek ataupun perusahaan *independent* menyebabkan ketatnya persaingan dibidang tersebut sehingga memicu perusahaan untuk meminimalkan terjadinya *deviant workplace behavior*, karena dapat menghambat perkembangan perusahaan.

Banyak penelitian terdahulu yang mengevaluasi kepuasan kerja karyawan mengingat hal tersebut sangat penting bagi perusahaan (Gunlu, Aksarayli, & Perçin, 2010). Kebanyakan penelitian melihat berbagai faktor positif yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan seperti kebijakan sumber daya manusia yang baik, iklim kerja yang beretika, kepribadian dan berbagai hal positif lainnya (Elçi & Alpkın, 2009; Gümüş *et al.*, 2012; Gunlu *et al.*, 2010). Walaupun sudah mulai ada sedikit penelitian yang menganalisis faktor-faktor negatif yang dapat menyebabkan hilangnya kepuasan karyawan, tetapi area ini masih menarik untuk dipelajari lebih lanjut mengingat perilaku buruk atau *deviant behavior* ternyata banyak terjadi dan menyebabkan hilangnya kepuasan karyawan (Chullen, Dunford, Angermeier, Boss, & Boss, 2010; Omotayo, Olubusayo, Olalekan, & Adenike, 2015). Oleh sebab itu penelitian ini menjadi penting untuk dilaksanakan agar perusahaan dapat meminimalisir perilaku yang menyimpang tersebut.

TINJAUAN PUSTAKA

Perceived External Prestige

Menurut Tuna *et al.*, (2016) *perceived external prestige* merupakan penilaian karyawan mengenai citra organisasi tempat mereka bekerja berdasarkan sudut pandang orang lain yang tidak bekerja di perusahaan tersebut. *Perceived external prestige* mencerminkan penilaian dari seorang karyawan terhadap seluruh citra yang terkait dengan organisasi berdasarkan pandangan orang-orang diluar organisasi (Carmeli & Freund, 2002; Carmeli, Gilat, & Weisberg, 2006; Carmeli & Tishler, 2005). *Perceived external prestige* mencerminkan bagaimana persepsi karyawan tentang pendapat orang luar terhadap organisasinya terkait dengan reputasi yang dirasakan oleh karyawan dari organisasi (Kian, Yusoff, & Rajah, 2013; dan Sušanj, Znidar, & Pavicic, 2017). Berdasarkan berbagai teori

tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa keyakinan karyawan mengenai tempatnya bekerja dibentuk dari pendapat orang lain atau pihak diluar perusahaan yang menilai perusahaan tempat karyawan bekerja.

Sušanj *et al.*, (2017) dalam penelitiannya terhadap berbagai literatur menjelaskan bahwa *perceived external prestige* diteliti dalam tingkat individu karena merupakan evaluasi pribadi mengenai organisasi yang diperoleh karyawan dari pihak eksternal, sehingga *perceived external prestige* akan berbeda pada setiap karyawan walaupun bekerja pada perusahaan yang sama (Pekdemir & Turan, 2014).

Perceived external prestige memiliki dampak positif bagi sebuah perusahaan ketika karyawan menyadari bahwa pihak-pihak diluar perusahaan membicarakan hal yang positif tentang tempat mereka bekerja sehingga menimbulkan kebanggaan bagi karyawan (Kang, Stewart, & Kim, 2011). *Perceived external prestige* yang baik dari sebuah perusahaan juga akan dapat mendorong identifikasi yang lebih baik dari karyawan terhadap perusahaan (Al-Atwi & Bakir, 2014).

Ciftcioglu (2010) menyatakan bahwa *perceived external prestige* merupakan *image* perusahaan berdasarkan penilaian karyawan yang diperoleh dari hasil informasi orang luar yang memandang mereka sebagai karyawan perusahaan tersebut. Pada akhirnya berbagai penelitian menemukan bahwa *perceived external prestige* memiliki dampak positif pada kepedulian karyawan terhadap perusahaannya ditandai dengan berkurangnya *turnover* yang terjadi dalam perusahaan tersebut (Ciftcioglu, 2010; Pakdemir & Turan, 2014).

Job satisfaction

Job satisfaction juga dapat diartikan sebagai suasana hati positif yang dihasilkan dari evaluasi terhadap pekerjaan dan pengalaman kerja dari seorang karyawan. Springer (2011) menguraikan *job satisfaction* akan terjadi ketika karyawan merasa tujuan pribadinya sesuai dengan harapannya pada beberapa aspek dalam pekerjaannya. Sedangkan Kian *et al.*, (2013) menjelaskan bahwa *job satisfaction* adalah kondisi emosional positif yang dihasilkan dari pekerjaan sehingga memenuhi nilai individual terhadap pekerjaan yang dilakukan. Kepuasan kerja adalah sebuah kondisi emosional positif yang dihasilkan dari penilaian seorang karyawan terhadap pekerjaannya atau pengalamannya dalam bekerja (Alniaçık, Alniaçık, Akçin, & Erat, 2012). Siengthai & Pila-Ngarm (2016) juga menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan respon karyawan terhadap pengalaman kerjanya dan juga kondisi emosional karyawan terhadap pekerjaan. Berdasarkan beberapa penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa *job satisfaction* adalah kondisi emosional baik positif maupun negatif yang merupakan hasil evaluasi dari pekerjaan atau pengalaman kerjanya.

Purnama (2017) menjelaskan bahwa budaya islami yang terdiri dari kompetensi, komitmen, kejujuran dan *transformative* ternyata dapat memengaruhi kepuasan kerja karyawan dan pada akhirnya akan memengaruhi kinerja karyawan yang dapat dilihat dari kualitas, kuantitas, efisiensi, dan akurasi dari pekerjaan karyawan.

Lumley, Coetzee, Tladinyane, & Ferreira (2011) dalam penelitiannya mengukur bagaimana sembilan faktor yaitu gaji, promosi, supervise, *fringe benefits*, *contingent rewards*, *operating conditions*, teman kerja, suasana kerja memengaruhi *job satisfaction* dan akan

menyebabkan timbulnya komitmen karyawan terhadap organisasi. *Job satisfaction* juga memengaruhi kesejahteraan organisasi dengan produktivitas, perputaran karyawan, dan absensi (Katja-Mihelič, 2014; Sempene, Rieger, & Roodt, 2002). Emilisa (2001) mengemukakan bahwa *job satisfaction* merupakan keadaan yang menyenangkan atau emosi yang positif yang dihasilkan dari penilaian terhadap pekerjaan itu sendiri.

Job satisfaction dari karyawan juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen, dimana hasil penelitian Robinson, Neeley, & Williamson (2011) menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki *job satisfaction* yang tinggi akan menangani keluhan konsumen dengan sangat baik sehingga akan menghasilkan kepuasan konsumen, bahkan loyalitas konsumen. Menurut Worsfold, Fisher, McPhail, Francis, & Thomas (2016) pada penelitiannya di industri perhotelan, *job satisfaction* dapat memengaruhi kepuasan konsumen karena karyawan merasa puas akan memiliki *mood* yang lebih positif sehingga akan menampilkan sikap yang lebih ramah dan emosi yang lebih positif secara natural kepada konsumen sehingga hal tersebut nantinya akan dapat menimbulkan emosi positif dari konsumen. Begitu juga Esmailpour & Ranjbar (2018) menegaskan pentingnya kepuasan karyawan dan komitmen karena hal tersebut menyebabkan karyawan menghasilkan kualitas pelayanan yang sangat baik.

Deviant Workplace Behavior

Shamsudin *et al.*, (2014) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa *deviant behavior* terbagi dua, yaitu pertama *organizational deviance* seperti pencurian yang dilakukan karyawan, tingkat absensi karyawan yang tinggi dan kemalasan, sedangkan yang kedua adalah *interpersonal deviance* seperti memperlakukan teman sesama karyawan, ejek mengejek berdasarkan ras, *sexual harassment* ataupun bersikap kasar. Begitu juga Tuna *et al.*, (2016) menjelaskan bahwa *deviant workplace behavior* dapat diartikan sebagai perilaku karyawan yang melanggar norma organisasional yang signifikan sehingga dapat mengancam organisasi, anggotanya atau keduanya. Menurut Tuna *et al.*, (2016) *deviant workplace behaviour* merupakan jenis dari perilaku yang mengambil keuntungan yang tidak adil dari organisasi secara negatif, memengaruhi norma dan ekspektasi bersama dari organisasi serta juga mengancam nilai, kebiasaan sosial dalam organisasi. Malisetty & Vasanthi Kumari (2016) mendefinisikan *deviant workplace behaviour* sebagai perilaku sengaja yang dilakukan dari anggota organisasi yang dianggap oleh organisasi bertentangan dengan kepentingannya. Menurut Johnson (2011), *deviant workplace* merupakan tindakan yang dilakukan anggota organisasi yang melanggar norma organisasi seperti melakukan pelecehan terhadap teman organisasi, merusak properti organisasi dan perilaku merusak lainnya. Dari beberapa definisi tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa *deviant workplace behavior* merupakan perilaku dari anggota organisasi yang bertentangan dengan nilai, norma dan kebiasaan dari organisasi yang dapat merusak atau mengganggu organisasi dan anggota dari organisasi.

Deviant workplace behaviour merupakan perilaku yang harus diperhatikan oleh perusahaan karena dapat berdampak pada organisasi. Tindakan-tindakan seperti pencurian, pelecehan, dan perilaku *deviant* lainnya dapat merugikan perusahaan, baik secara finansial maupun secara non-finansial (Chirasha & Mahapa, 2012; Elçi & Alpkın, 2009; Howard *et al.*,

2016; dan Hsieh & Liang, 2004). Chirasha & Mahapa (2012) menjelaskan kerugian finansial yang berupa tindakan pencurian, perusakan atau sabotase tentu saja membuat organisasi merugi karena harus mengganti atau memperbaiki akibat tindakan tersebut. *Deviant workplace behavior* juga dapat merugikan dalam hal menciptakan lingkungan kerja yang kurang nyaman seperti rasa kurang aman dari karyawan, depresi, kecemasan dan ketegangan ditempat kerja (Chirasha & Mahapa, 2012; Howard *et al.*, 2016). Ditambahkan menurut (Muafi, 2011) korban dari *workplace deviant* mengalami stres yang berkaitan dengan pekerjaannya, menyebabkan produktivitas yang menurun dan juga kondisi tersebut juga dapat mendorong tingkat *turnover* karyawan yang lebih tinggi. Oleh karena itu penting bagi perusahaan untuk memperhatikan faktor-faktor yang dapat menyebabkan terjadinya *deviant behavior*. Penelitian Johnson (2011) menemukan bahwa *deviant behavior* dapat terjadi karena rasa ketidakpuasan dari karyawan terhadap perusahaan atau merasa diberlakukan tidak adil oleh perusahaan.

Perilaku karyawan yang merugikan perusahaan memiliki istilah yang berbeda-beda seperti *counter productive work behavior*, *antisocial behavior*, *retaliation behavior*, *deviant workplace behavior*, meskipun perbedaan konstruk tersebut masih diperdebatkan (Tiarapuspa, 2015). Studi ini memilih menggunakan istilah *deviant workplace behavior* dengan alasan pelakunya memiliki niat dan perilakunya melanggar norma yang berlaku di organisasi (Tiarapuspa, Indyastuti, & Sari, 2017). Perilaku karyawan yang tidak baik (*deviant workplace behavior*) dapat sangat merugikan perusahaan, seperti pencurian, absensi tinggi, kemalasan, penghinaan antar ras ataupun *sexual harassment* (Shamsudin *et al.*, 2014; Tuna *et al.*, 2016). Kerugian dapat berupa finansial ataupun non-finansial (Chirasha & Mahapa, 2012; dan Johnson, 2011). Untuk itu perusahaan harus meningkatkan kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya (Katja-Mihelič, 2014; Lumley *et al.*, 2011) sehingga mereka tidak tertarik untuk melakukan perbuatan yang akan merugikan perusahaan. Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan adalah membentuk persepsi karyawan bahwa bekerja di perusahaan tersebut sangat bergengsi, bahkan orang lain yang tidak bekerja di perusahaanpun dapat melihatnya (*perceived external prestige*) sesuai dengan pendapat (Kian *et al.*, 2013; Sušanj *et al.*, 2017).



Gambar 1 Rerangka Konseptual

Pengembangan Hipotesis

Perceived external prestige merupakan penilaian pribadi karyawan mengenai citra organisasi perusahaannya menurut sudut pandang orang luar (Carmeli & Freund, 2002; Carmeli *et al.*, 2006; Carmeli & Tishler, 2005; Kian *et al.*, 2013; Sušanj *et al.*, 2017). Sedangkan *deviant workplace behavior* merupakan perilaku dari anggota organisasi yang bertentangan dengan nilai, norma dan kebiasaan dari organisasi yang dapat merusak atau mengganggu organisasi dan anggota dari organisasi (Johnson, 2011; Shamsudin *et al.*, 2014). Salah satu cara untuk mengurangi perilaku menyimpang karyawan yang dapat merusak perusahaan adalah dengan meningkatkan persepsi karyawan mengenai betapa bekerja di perusahaan tersebut sangat bergensi (Al-Atwi & Bakir, 2014). Begitu juga Tuna *et al.*, (2016) menjelaskan bahwa ketika karyawan merasa bahwa orang diluar perusahaannya melihat perusahaan tempat mereka bekerja sangat bergensi, maka hal tersebut mengurangi keinginan karyawan untuk berperilaku menyimpang. Berdasarkan hal tersebut maka dihipotesiskan:

H1: *Perceived external prestige* memiliki pengaruh negatif terhadap *deviant workplace behavior*

Persepsi positif karyawan terhadap status diri dan *prestise* dimana dia bekerja berkaitan dengan sikap positif terhadap organisasi dimana mereka bekerja (Sušanj *et al.*, 2017). Karyawan akan lebih puas menjadi bagian dari organisasi yang memiliki citra yang baik, dimana hal itu memberikan rasa harga diri yang tinggi (Ciftcioglu, 2010). Hasil penelitian (Carmeli & Tishler, 2005; Nayır *et al.*, 2016) menunjukkan ketika karyawan mengetahui dari teman dan kerabatnya bahwa mereka mereka bekerja di perusahaan yang bergensi (*perceived external prestige*) maka karyawan akan merasa puas dengan pekerjaannya. Sedangkan hasil penelitian (Ciftcioglu, 2010) menemukan bahwa semakin kuat persepsi karyawan bahwa mereka telah bekerja di perusahaan yang mempunyai citra yang baik dan bergensi maka semakin kecil keinginan mereka untuk berpindah ke perusahaan lain karena mereka merasa puas dengan pekerjaannya. Begitu juga hasil penelitian (Tuna *et al.*, 2016) menunjukkan adanya pengaruh positif *perceived external prestige* terhadap *job satisfaction*. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat dihipotesiskan bahwa.

H2: *Perceived external prestige* memiliki pengaruh positif terhadap *job satisfaction*.

Menurut Hershcovis (2011) dan Hershcovis *et al.*, (2007) jika seorang karyawan tidak menyukai atau tidak puas dengan pekerjaannya, karyawan tersebut akan memiliki upaya yang kurang baik dalam bekerja dan bisa melanggar norma dan aktivitas umum dari organisasi. (Srivastava, 2013, 2016) menjelaskan bahwa *job satisfaction* merupakan faktor yang dapat menghambat perilaku negatif karyawan seperti pencurian, tindakan agresif, dan juga sabotase. Begitu juga hasil penelitian (Tuna *et al.*, 2016) menunjukkan adanya pengaruh negatif *job satisfaction* terhadap *deviant work behavior*. Hal ini disinggung juga dalam penelitian yang dilakukan (Johnson, 2011) yang menyatakan bahwa organisasi yang tidak memberikan kepuasan karyawan akan lebih rentan terhadap *deviant work behavior*. Berdasarkan pemikiran dan teori diatas, maka dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

H3: *Job satisfaction* memiliki pengaruh negatif terhadap *deviant workplace behavior*.

Deviant workplace behavior dapat dipicu oleh faktor situasional seperti *stress*, perubahan kondisi ditempat kerja. *Perceived external prestige* yang dilakukan oleh seorang teman bahwa ia bekerja pada tempat yang bergengsi dapat menjadi faktor yang mencegah seseorang untuk melakukan *deviant workplace behavior*. Hal ini dilakukan untuk menjaga kesan karena orang lain telah memuji, namun perilaku penjagaan kesan ini tentunya akan semakin berkurang/ tidak terjadi bila karyawan sendiri didalam organisasi benar-benar merasakan bahwa organisasinya memang benar-benar memberikan kepuasan kerja baginya. Hal ini seperti yang dinyatakan juga oleh (Mishra, 2013) bahwa ketika karyawan memiliki *perceived external prestige* yang baik, maka ia akan melakukan evaluasi terhadap situasi tersebut, sehingga pada dirinya terbentuk sikap positif pada organisasinya. Sikap karyawan terhadap perusahaan merupakan faktor yang dapat mengarah pada *deviant behavior* dan hal tersebut sangat didorong oleh ketidakpuasan karyawan terhadap perusahaan (Singh, 2013). Hasil penelitian Tuna *et al.*, (2016) menunjukkan bahwa *job satisfaction* dapat memediasi pengaruh *perceived external prestige* terhadap *deviant workplace behaviour*. Berdasarkan hal tersebut hipotesis yang dapat diajukan adalah:

H4: *Job satisfaction* dapat memediasi pengaruh *perceived external prestige* terhadap *deviant workplace behavior*.

METODE PENELITIAN

Variabel dalam penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Tuna *et al.*, 2016), dimana seluruh variabel diukur dengan menggunakan skala interval 5 poin dengan alternatif jawaban dari mulai sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Variabel *perceived external prestige* diukur menggunakan 8 item pernyataan, *job satisfaction* menggunakan 5 item pernyataan dan *deviant workplace behavior* dengan 11 item pernyataan.

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yang merupakan bagian dari *non-probability sampling* (Sekaran & Bougie, 2013). Kriteria sampel adalah karyawan dari perusahaan *dealer* mobil. Sejumlah 120 responden terkumpul sebagai sampel sehingga memenuhi kriteria jumlah minimal sampel, yaitu 10 kali jumlah indikator (Hair, Anderson, Tatham, & Black 2010).

Tabel 1
Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Konstruk dan Indikator	Standardize Factor Loading	Cronbach's Alpha
<i>Perceived External Prestige</i>		
Orang-orang dilingkungan saya berekspektasi tinggi terhadap perusahaan saya	0,51	0,87
Terdapat pertimbangan terhadap suatu reputasi dalam perusahaan otomotif	0,52	
Perusahaan saya dipertimbangkan sebagai salah satu perusahaan otomotif terbaik.	0,55	
Karyawan dari industri lain merendahkan perusahaan saya	0,55	

Karyawan di perusahaan lain akan bangga jika memiliki keluarga yang bekerja di perusahaan saya bekerja	0,78	
Perusahaan tidak memiliki reputasi yang baik dalam komunitas saya (R)	0,82	
Seseorang yang meningkatkan karirnya dalam perusahaan otomotif harus mengabaikan asosiasi di perusahaan	0,87	
Saat sebuah perusahaan otomotif membuka lowongan pekerjaan, mereka tidak ingin menerima mantan karyawan dari perusahaan anda	0,79	
Job Satisfaction		
Gaji pokok saya cukup dibayar sesuai dengan jam kerja sehari-hari saya dan beban kerja.	0,70	
Saya puas dengan peluang saya untuk kenaikan gaji.	0,71	
Pekerjaan yang saya lakukan dihargai.	0,82	0,88
Saya percaya orang-orang yang melakukannya dengan baik pada pekerjaan memiliki kesempatan yang adil untuk dipromosikan.	0,83	
Mungkin untuk dipromosikan cepat dalam pekerjaan saya.	0,81	
Deviant Workplace Behavior		
Ditempat saya bekerja diijinkan untuk menggunakan jam istirahat lebih lama	0,77	
Saya dengan sengaja bekerja lebih lambat dari pada seharusnya (R)	0,74	
Saya menunjukkan rasa pilih kasih terhadap rekan kerja maupun bawahan.	0,82	
Saya menyalahkan orang lain atau membiarkan orang lain untuk menanggung kesalahan yang saya perbuat.	0,69	
Saya menyebarkan gosip tentang rekan kerja	0,73	
Saya membuat laporan pengeluaran yang lebih jumlahnya agar mendapatkan ganti biaya yang lebih banyak dari yang digunakan	0,68	0,91
Saya menerima hadiah untuk perlakuan istimewa	0,78	
Saya mengambil properti dari pekerjaan tanpa ijin	0,75	
Saya mencelakakan kerja seseorang	0,58	
Saya membuat gurauan mengenai etnis atau pelecehan seksual di kantor	0,63	
Saya membuat seseorang merasa terintimidasi secara fisik di tempat kerja	0,50	

Sumber: Hasil olah data (SPSS)

Dari tabel 1 diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh nilai *standardize factor loading* lebih dari 0,5, sehingga item pernyataan yang digunakan dalam penelitian dapat dikatakan valid. Berdasarkan data *Cronbach's Alpha* yang digunakan dalam penelitian ini telah

memenuhi kriteria reliabilitas, karena nilainya lebih dari 0,60. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel dapat digunakan dan dilanjutkan untuk proses selanjutnya.

Berdasarkan table 2 terlihat bahwa kebanyakan respondennya berjenis kelamin wanita (52,5%), mayoritas usianya adalah 25-30 tahun dengan masa kerja 3-5 tahun.

Tabel 2
Karakteristik Responden

Demografi	Frekuensi	Persentase
<u>Jenis Kelamin:</u>		
Pria	57	47,5%
Wanita	63	52,5%
<u>Usia:</u>		
<25 Tahun	26	21,7
25-30 Tahun	58	48,3
31-35 Tahun	19	15,8
>35 Tahun	17	14,2
<u>Masa Kerja:</u>		
< 3 Tahun	24	20,0
3-5 Tahun	48	40,0
6-8 Tahun	32	26,7
> 8 Tahun	16	13,3
Total	120	100,0

Sumber: Hasil olah data (SPSS)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian dilakukan dengan menggunakan analisis *Structural Equation Model* (SEM). Berikut ini adalah hasil pengujian hipotesis:

Tabel 3
Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Estimate (β)	p-value	Keputusan
H1 : <i>Perceived external prestige</i> memiliki pengaruh negatif terhadap <i>deviant workplace behavior</i>	-0,46	0,00	Didukung
H2 : <i>Perceived external prestige</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>job satisfaction</i>	0,54	0,00	Didukung
H3 : <i>Job satisfaction</i> memiliki pengaruh negatif terhadap <i>deviant workplace behavior</i>	-0,33	0,00	Didukung
H4 : <i>Job satisfaction</i> memediasi pengaruh <i>perceived external prestige</i> terhadap <i>deviant workplace behavior</i>	-0,26	0,00	Didukung

Sumber: Hasil olah data (AMOS)

Hipotesis pertama menguji pengaruh *perceived external prestige* terhadap *deviant workplace behavior*. Berdasarkan hasil uji statistik, terlihat p-value adalah 0,00 dengan *coefisien estimate* -0,46 yang berarti terdapat pengaruh negatif yang signifikan antara *perceived external prestige* dengan *deviant workplace behavior*. Artinya jika karyawan memiliki *perceived external prestige* yang baik akan dapat mengurangi *deviant workplace behavior* ditempat kerjanya. Hal ini dapat terjadi karena karyawan yang memiliki kebanggaan terhadap tempatnya bekerja akan berupaya untuk berperilaku lebih baik dan memiliki dedikasi yang lebih baik terhadap perusahaan serta juga menghindari perilaku yang dapat merugikan perusahaan. Hal ini sesuai dengan pendapat (Sušanjanj *et al.*, 2017) yang menyatakan bahwa ketika karyawan merasa bekerja dis sebuah perusahaan yang bereputasi tinggi maka semakin tinggi komitmen karyawan dan semakin jauh dari perilaku yang menyimpang. Begitu juga pendapat (Al-Atwi & Bakir, 2014) bahwa karyawan yang merasa bangga dengan status mereka sebagai karyawan perusahaan tertentu, maka semakin kecil keinginannya untuk melakukan perbuatan yang buruk terhadap perusahaan ataupun teman-temannya. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Tuna *et al.*, 2016) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh negatif *perceived external prestige* terhadap *deviant workplace behavior*.

Hipotesis kedua menguji pengaruh *perceived external prestige* terhadap *job satisfaction*. Berdasarkan hasil uji statistik, terlihat p-value adalah 0,00 dengan *coefisien estimate* 0,54 yang berarti terdapat pengaruh positif yang signifikan antara *perceived external prestige* dengan *job satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki *perceived external prestige* yang baik akan dapat meningkatkan *job satisfaction* mereka. Karyawan yang memiliki rasa bangga terhadap tempatnya bekerja, akan merasakan kepuasan yang lebih tinggi, karena mereka merupakan bagian dari perusahaan tersebut. Hasil penelitian ini mendukung pendapat Ciftcioglu (2010) bahwa karyawan yang merasa bangga bekerja pada perusahaan yang bereputasi tinggi akan puas dengan pekerjaannya dan tidak punya keinginan untuk pindah ke perusahaan lain. Bahkan (Pekdemir & Turan, 2014) menjelaskan bahwa karyawan yang merasa bangga dengan perusahaannya akan bersedia bekerja melebihi deskripsi pekerjaannya. Begitu pula hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tuna *et al.*, (2016) yang juga menunjukkan adanya pengaruh positif dari *perceived external prestige* terhadap *job satisfaction*.

Hipotesis ketiga menguji pengaruh *job satisfaction* terhadap *deviant workplace behavior*. Berdasarkan hasil uji statistik, terlihat p-value adalah 0,001 dengan *coefisien estimate* -0,33 yang berarti terdapat pengaruh negatif yang signifikan antara *job satisfaction* dengan *deviant workplace behavior*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang negatif dan signifikan dari *job satisfaction* terhadap *deviant workplace behavior*. Artinya karyawan yang memiliki *job satisfaction* akan dapat mengurangi *deviant workplace behavior* ditempat kerjanya. Hal ini dapat terjadi karena karyawan yang puas cenderung untuk melakukan hal yang baik untuk perusahaan, sedangkan karyawan yang tidak puas akan cenderung melampiaskan ketidakpuasan dengan perilaku yang dapat merugikan perusahaan. Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat (Johnson, 2011) yang menguraikan bahwa karyawan yang bekerja pada perusahaan yang tidak menghasilkan kepuasan kerja menimbulkan keinginan untuk berperilaku negatif. Begitu juga hasil penelitian Hershcovis

(2011) dan Srivastava (2016) menemukan bahwa kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya akan menghilangkan keinginan karyawan untuk berperilaku menyimpang seperti membolos, mencuri dan berbagai perilaku negatif lainnya. Hasil penelitian ini juga mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tuna *et al.*, (2016) yang menunjukkan adanya pengaruh negatif *job satisfaction* terhadap *deviant work behavior*.

Hipotesis 4 menguji pengaruh *perceived external prestige* terhadap *deviant workplace behavior* yang dimediasi oleh *job satisfaction*. Berdasarkan hasil uji statistik, terlihat *p-value* adalah 0,00 dengan *coefisien estimate* -0,26 yang berarti terdapat pengaruh negatif yang signifikan antara *perceived external prestige* dengan *deviant workplace behavior* yang dimediasi oleh *job satisfaction*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *job satisfaction* dapat memediasi pengaruh *perceived external prestige* terhadap *deviant workplace behavior*. *Job satisfaction* memiliki pengaruh negatif dalam memediasi pengaruh *perceived external prestige* terhadap *deviant workplace behavior*. Hal ini menunjukkan bahwa *perceived external prestige* yang baik akan dapat meningkatkan prestise dan rasa bangga karyawan terhadap perusahaan, dimana hal tersebut akan dapat membentuk sikap karyawan terhadap perusahaan dan *job satisfaction* sendiri pada akhirnya dapat mencegah atau mengurangi *deviant workplace behaviour* dari karyawan. Hasil penelitian dari Tuna *et al.*, (2016) menunjukkan bahwa *job satisfaction* dapat memediasi pengaruh *perceived external prestige* terhadap *deviant workplace behavior*.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis maka simpulan dari penelitian ini adalah *perceived external prestige* mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap *deviant workplace behavior* tetapi mempunyai pengaruh positif dan significant terhadap *job satisfaction*. Sedangkan *Job satisfaction* mempunyai pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap *deviant workplace behavior*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *job satisfaction* dapat memediasi pengaruh *perceived external prestige* terhadap *deviant workplace behavior*. Artinya jika seseorang merasa bangga terhadap perusahaan dimana ia bekerja maka karyawan tersebut cenderung akan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi, sehingga menyebabkan karyawan tersebut cenderung memiliki tingkat penyimpangan dalam bekerja yang rendah.

IMPLIKASI

Berdasarkan simpulan diatas, terlihat bahwa kebanggaan karyawan terhadap perusahaan yang disebabkan pandangan dari pihak luar perusahaan (*perceived external prestige*) ternyata sangat penting. Untuk itu perusahaan harus berusaha untuk membangun citra yang baik dengan berbagai cara, yaitu meningkatkan kualitas produk dan manajemen perusahaan (Sušanj *et al.*, 2017) sehingga reputasi perusahaan menjadi semakin baik yang pada akhirnya akan menarik calon karyawan untuk bekerja diperusahaan tersebut.

KETERBATASAN DAN SARAN

Penelitian ini hanya dilakukan pada satu obyek penelitian saja, dan hanya menggunakan variabel *perceived external prestige* dan *job satisfaction* sebagai variabel yang dapat memengaruhi *deviant workplace behavior*. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan melakukan penelitian pada objek lainnya misalkan pada industri penerbangan atau perbankan. Diharapkan juga pada penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan untuk menggunakan variabel lainnya seperti variabel *unfair treatment*, *dissatisfaction* dan *conflict* sebagai sumber dari *deviant workplace behavior* (Nayır et al., 2016).

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Atwi, A. A., & Bakir, A. (2014). Relationships between status judgments, identification, and counterproductive behavior. *Journal of Managerial Psychology*, 29(5), 472–489. <https://doi.org/10.1108/JMP-02-2012-0040>
- Alniaçık, Ü., Alniaçık, E., Akçin, K., & Erat, S. (2012). Relationships Between Career Motivation, Affective Commitment and Job Satisfaction. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 58, 355–362. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.1011>
- Carmeli, A., & Freund, A. (2002). The Relationship Between Work and Workplace Attitudes and Perceived External Prestige. *Corporate Reputation Review*, 5(1), 51–68. <https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1540164>
- Carmeli, A., Gilat, G., & Weisberg, J. (2006). Perceived External Prestige, Organizational Identification and Affective Commitment: A Stakeholder Approach. *Corporate Reputation Review*, 9(2), 92–104. <https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1550014>
- Carmeli, A., & Tishler, A. (2005). Perceived Organizational Reputation and Organizational Performance: An Empirical Investigation of Industrial Enterprises. *Corporate Reputation Review*, 8(1), 13–30. <https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1540236>
- Chirasha, V., & Mahapa, M. (2012). An Analysis of the Causes and Impact of Deviant Behaviour in the Workplace . The Case of Secretaries in State Universities. *Journal of Emerging Trends in Economics and Management Sciences (JETEMS)*, 3(5), 415–421.
- Chullen, C. L., Dunford, B. B., Angermeier, I., Boss, R. W., & Boss, A. D. (2010). Minimizing deviant behavior in healthcare organizations: The effects of supportive leadership and job design. *Journal of Healthcare Management*, 55(6), 381–397. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=59397730&site=ehostlive%5Cnhttp://media.proquest.com/media/pq/classic/doc/2202674281/fmt/pi/rep/NONE?hl=&cit%3Aauth=Chullen%2C+C+Logan%3BDunford%2C+Benjamin+B%3BAngermeier%2C+Ingo%3BBoss%2C+R+W>
- Ciftcioglu, A. (2010). Exploring the Role of Perceived External Prestige in Employee's Emotional Appeal: Evidence from a Textile Firm. *Business and Economics Research Journal*, 1(4), 85–96. Retrieved from <http://ideas.repec.org/a/ris/buecrj/0005.html>
- Ciftcioglu, A. (2010). The relationship between perceived external prestige and turnover intention: An empirical investigation. *Corporate Reputation Review*, 13(4), 248–263.

<https://doi.org/10.1057/crr.2010.22>

- Elçi, M., & Alpan, L. (2009). The impact of perceived organizational ethical climate on work satisfaction. *Journal of Business Ethics, 84*(3), 297–311. <https://doi.org/10.1007/s10551-008-9709-0>
- Esmailpour, M., & Ranjbar, M. (2018). Investigating the Impact of Commitment, Satisfaction, and Loyalty of Employees on Providing High-Quality Service to Customer. *Romanian Economic and Business Review, 12*(1). <https://doi.org/10.2478/sbe-2018-0004>
- Emilisa, N. (2001). Hubungan Antara Job Satisfaction Dengan Organizational Commitment Pada Dana Pensiun Lembaga Keuangan Yang Dikelola Oleh Perusahaan Asuransi di Jakarta. *Jurnal Media Riset Bisnis & Manajemen, 1*(3), 229-244.
- Ghazzawi, I. (2008). Job Satisfaction Antecedents and Consequences : A New Conceptual Framework and Research Agenda. *Business, 11*(December), 1–10. Retrieved from <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=1612838811&Fmt=7&clientId=47023&RQT=309&VName=PQD>
- Gümüş, M., Hamarat, B., Çolak, E., & Duran, E. (2012). Organizational and occupational identification: Relations to teacher satisfaction and intention to early retirement. *Career Development International, 17*(4), 300–313. <https://doi.org/10.1108/13620431211255806>
- Gunlu, E., Aksarayli, M., & Perçin, N. Ş. (2010). Job satisfaction and organizational commitment of hotel managers in Turkey. *International Journal of Contemporary Hospitality Management, 22*(5), 693–717. <https://doi.org/10.1108/09596111011053819>
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (2010). *Multivariate Data Analysis, 7th Edition*. New Jersey: Prentice Hall International. Inc.
- Hershcovis, M. S. (2011). Incivility, social undermining, bullying...oh my!: A call to reconcile constructs within workplace aggression research. *Journal of Organizational Behavior, 32*(3), 499–519. <https://doi.org/10.1002/job.689>
- Hershcovis, M. S., Turner, N., Barling, J., Arnold, K. A., Dupré, K. E., Inness, M., Sivanathan, N. (2007). Predicting workplace aggression: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology, 92*(1), 228–238. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.1.228>
- Howard, J. L., Johnston, A. C., Wech, B. A., & Stout, J. (2016). Aggression and Bullying in the Workplace: It's the Position of the Perpetrator that Influences Employees' Reactions and Sanctioning Ratings. *Employee Responsibilities and Rights Journal, 28*(2), 79–100. <https://doi.org/10.1007/s10672-015-9271-8>
- Hsieh, A., & Liang, S. (2004). Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism Workplace Deviant Behavior and Its Demographic Relationship Among Taiwan ' s Flight Attendants. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism, 3*(1), 19–32. <https://doi.org/10.1300/J171v03n01>
- Johnson, M. (2011). Workforce Deviance and the Business Case for Employee Engagement. *The Journal for Quality and Participation, 34*, 11–17.
- Kang, D. seok, Stewart, J., & Kim, H. (2011). The effects of perceived external prestige, ethical organizational climate, and leader-member exchange (LMX) quality on employees' commitments and their subsequent attitudes. *Personnel Review, 40*(6), 761–784. <https://doi.org/10.1108/00483481111169670>

- Katja-Mihelič, K. (2014). Work-family interface, job satisfaction and turnover intention. *Baltic Journal of Management*, 9(4), 446–466. <https://doi.org/10.1108/BJM-09-2013-0141>
- Kian, T. S., Yusoff, W. F. W., & Rajah, S. (2013). Relationship between Motivations and Citizenship Performance among Generation X and Generation Y. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(11), 53–68. <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v3-i11/319>
- Lumley, E. J., Coetzee, M., Tladinyane, R., & Ferreira, N. (2011). Exploring the job satisfaction and organisational commitment of employees in the information technology environment. *Southern African Business Review*, 15(1), 100–118.
- Malisetty, S., & Vasanthi Kumari, K. (2016). An investigation on relationship of deviance workplace behavior with organisational justice, abusive supervision and work-family conflict. *Indian Journal of Science and Technology*, 9(39). <https://doi.org/10.17485/ijst/2016/v9i39/100449>
- Mishra, S. K. (2013). Perceived external prestige and employee outcomes: Mediation effect of organizational identification. *Corporate Reputation Review*, 16(3), 220–233. <https://doi.org/10.1057/crr.2013.9>
- Muafi. (2011). Causes and Consequence Deviant Workplace Behavior. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 2(2), 123–126. <https://doi.org/10.7763/IJIMT.2011.V2.117>
- Nayir, D. Z., Rehg, M. T., Asa, Y., Valentine, S., Fleischman, G., Godkin, L., & Ewing, M. T. (2016). The effects of the perceived external prestige of the organization on employee deviant workplace behavior: The mediating role of job satisfaction. *Corporate Reputation Review*, 29(1), 199–208. <https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1550014>
- Omotayo, O. A., Olubusayo, F. H., Olalekan, A. J., & Adenike, A. A. (2015). An assessment of workplace deviant behaviours and its implication on organisational performance in a growing economy. *Journal of Organizational Psychology*, 15(1), 90–101.
- Pekdemir, I. M., & Turan, A. (2014). The Mediating Role of Organizational Identity Complexity / Congruence on the Relationship between Perceived Organizational Prestige and In-Role / Extra-Role Performance. *International Journal of Business and Social Science*, 5(9), 119–131.
- Purnama, C. (2017). Islamic Culture Impact of Increasing Satisfaction and Performance of Employees: Study of Educational Institutions Sabillilah Sampang. *Asian Economic and Financial Review*, 7(5), 528–540. <https://doi.org/10.18488/journal.aefr.2017.75.528.540>
- Robinson, L., Neeley, S. E., & Williamson, K. (2011). Implementing service recovery through customer relationship management: identifying the antecedents. *Journal of Services Marketing*, 25(2), 90–100. <https://doi.org/10.1108/08876041111119813>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research method for Business. A Skill-Building Approach*. 6th edition. New Jersey: John Wiley & Sons, Ltd.
- Sempene, M. E., Rieger, H. S., & Roodt, G. (2002). Job Satisfaction In Relation To Organisational Culture. *SA Journal of Industrial Psychology*, 28(2), 23–30. <https://doi.org/10.4102/sajip.v28i2.49>
- Shamsudin, F. M., Subramaniam, C., & Sri Ramalu, S. (2014). The influence of HR practices and job satisfaction on interpersonal deviance in the workplace. *Journal of Management and*

- Organization*, 20(5), 691–709. <https://doi.org/10.1017/jmo.2014.50>
- Siengthai, S., & Pila-Ngarm, P. (2016). The interaction effect of job redesign and job satisfaction on employee performance. *Evidence-Based HRM: A Global Forum for Empirical Scholarship*, 4(2), 162–180. <https://doi.org/10.1108/EBHRM-01-2015-0001>
- Singh, J. K. (2013). a Study of Employees ' Job Satisfaction and Its, 1(4), 105–111.
- Springer, G. J. (2011). A study of job motivation, satisfaction, and performance among bank employees. *The Journal of Global Business Issues*, 5(1), 29–35.
- Srivastava, S. (2013). Job Satisfaction and Organizational Commitment Relationship: Effect of Personality Variables. *Vision: The Journal of Business Perspective*, 17(2), 159–167. <https://doi.org/10.1177/0972262912483529>
- Srivastava, S. (2016). Work Deviant Behavior-Employee Engagement: An Empirical Investigation of the Role of Ethical Leadership of Indian Middle Level Managers. *Drishtikon: A Management Journal*, 7(2). <https://doi.org/10.21863/drishtikon/2016.7.2.017>
- Sušanj, T., Znidar, K., & Pavicic, J. (2017). The Key Determinants of Perceived External PRESTIGE (PEP) – Qualitative Research Approach Preliminary communication. *Management*, 22(1), 49–84.
- Tiarapuspa. (2015). Pengingkaran Kontrak Psikologis dan Pengaruhnya Terhadap Perilaku Kerja Kontraproduktif. Unpublished Dissertation, Gajah Mada Univeristy, Yogyakarta, Indonesia
- Tiarapuspa, Indyastuti, D. L., & Sari, W. R. (2017). Constructing Counterproductive Behavior for Supporting Environmental Management System Research. IOP Conf. Series: Earth and Environmental Science 106.4th International Seminar on Sustainable Urban Development Jakarta, Indonesia, IOP Publising. August 9th.
- Tuna, M., Ghazzawi, I., Yesiltas, M., Tuna, A. A., & Arslan, S. (2016). *The effects of the perceived external prestige of the organization on employee deviant workplace behavior: The mediating role of job satisfaction. International Journal of Contemporary Hospitality Management* (Vol. 28). <https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2014-0182>
- Worsfold, K., Fisher, R., McPhail, R., Francis, M., & Thomas, A. (2016). Satisfaction, value and intention to return in hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(11), 2570–2588. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2015-0195>

PERCEIVED EXTERNAL PRESTIGE, DEVIANT WORKPLACE BEHAVIOR DAN JOB SATISFACTION PADA KARYAWAN INDUSTRI OTOMOTIF DI JAKARTA

by Netania Emilisa, Dony Priandi Putra, Egabetha Amirah Yudhaputri

Submission date: 09-Apr-2025 02:50PM (UTC+0700)

Submission ID: 2640124260

File name: Manajemen_Jasa_Neta.pdf (335.24K)

Word count: 5817

Character count: 37901

PERCEIVED EXTERNAL PRESTIGE, DEVIANT WORKPLACE BEHAVIOR DAN JOB SATISFACTION PADA KARYAWAN INDUSTRI OTOMOTIF DI JAKARTA

Netania Emilisa

Dony Priandi Putra

Egabetha Amirah Yudhaputri

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Trisakti

netakyo@gmail.com

donypriandi@yahoo.com

ega.putri12@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the effect of perceived external prestige to the workplace deviant behavior that is mediated by job satisfaction. The sample used in this study was 120 respondents who are employees in automotive industries in Jakarta of collected by purposive sampling method. Tests conducted by the method of Structural Equation Model (SEM). The results of this study are perceived external prestige has a positive influence on job satisfaction, but job satisfaction negatively affect the workplace deviant behavior. It can be concluded that job satisfaction has a negative influence in mediating the effects of perceived external prestige to the workplace deviant behavior.

Keywords: *perceived external prestige; job satisfaction; and deviant workplace behavior.*

PENDAHULUAN

Perusahaan perlu meningkatkan daya saing yang dimiliki untuk tetap mempertahankan konsumen yang sudah ada maupun menarik konsumen baru. Namun dalam meningkatkan daya saing, suatu perusahaan perlu memperhatikan sumber daya manusia yang dimiliki. Hal tersebut disebabkan karena kinerja suatu perusahaan dapat dipengaruhi oleh tingkat kinerja sumber daya manusia yang dimiliki.

Tuna, Ghazzawi, Yesiltas, Tuna, & Arslan (2016) berpendapat bahwa untuk menarik karyawan terbaik atau terampil perusahaan perlu memiliki *image* yang kuat dan reputasi yang positif. Semakin baik *image* suatu perusahaan maka seorang karyawan dapat merasa lebih bangga dan juga puas bekerja pada perusahaan tersebut. Seseorang akan merasa lebih puas dengan menjadi bagian dari suatu perusahaan yang memiliki *image* yang baik dibanding dengan perusahaan yang masih dipertanyakan *image* nya (Ciftcioglu, 2010). Terdapat beberapa penelitian yang mengatakan bahwa *job satisfaction* juga dipengaruhi oleh beberapa faktor lain, diantaranya *personality*, nilai, suasana tempat kerja, *ethical climate* dan pengaruh sosial (Elçi & Alpkan, 2009; Ghazzawi, 2008; Gümüş, Hamarat, Çolak, & Duran, 2012; dan Shamsudin, Subramaniam, & Sri Ramalu, 2014).

Namun ketika seorang karyawan yang merasa tidak puas dalam pekerjaannya, maka hal itu dapat memengaruhi perilaku karyawan tersebut (George & Jones, 2012; Ghazzawi, 2008). Hershcovis *et al.*, (2007) mengatakan bahwa jika seseorang tidak puas dengan pekerjaannya, maka orang tersebut akan mengurangi kinerjanya dan melakukan penyimpangan terhadap norma dan aktivitas perusahaan.

Deviant workplace behavior dengan jelas dapat menciptakan kerugian bagi perusahaan, sehingga diperlukan upaya-upaya untuk dapat meminimalkan terjadinya *deviant workplace behavior* agar tidak mengganggu jalannya aktivitas perusahaan (Howard, Johnston, Wech, & Stout, 2016). *Deviant workplace behavior* dapat dipengaruhi oleh *prestige* yang dimiliki perusahaan maupun *job satisfaction* yang dirasakan oleh karyawan (Tuna *et al.*, 2016). Oleh sebab itu setiap perusahaan perlu memperhatikan penyebab terjadinya penyimpangan dalam perusahaan. Hal tersebut berlaku untuk semua perusahaan, termasuk perusahaan di industri otomotif khususnya *dealer* maupun *showroom* mobil. Banyaknya *dealer* mobil baik yang merupakan agen tunggal pemegang merek ataupun perusahaan *independent* menyebabkan ketatnya persaingan dibidang tersebut sehingga memicu perusahaan untuk meminimalkan terjadinya *deviant workplace behavior*, karena dapat menghambat perkembangan perusahaan.

Banyak penelitian terdahulu yang mengevaluasi kepuasan kerja karyawan mengingat hal tersebut sangat penting bagi perusahaan (Gunlu, Aksarayli, & Perçin, 2010). Kebanyakan penelitian melihat berbagai faktor positif yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan seperti kebijakan sumber daya manusia yang baik, iklim kerja yang beretika, kepribadian dan berbagai hal positif lainnya (Elçi & Alpkan, 2009; Gümüş *et al.*, 2012; Gunlu *et al.*, 2010). Walaupun sudah mulai ada sedikit penelitian yang menganalisis faktor-faktor negatif yang dapat menyebabkan hilangnya kepuasan karyawan, tetapi area ini masih menarik untuk dipelajari lebih lanjut mengingat perilaku buruk atau *deviant behavior* ternyata banyak terjadi dan menyebabkan hilangnya kepuasan karyawan (Chullen, Dunford, Angermeier, Boss, & Boss, 2010; Omotayo, Olubusayo, Olalekan, & Adenike, 2015). Oleh sebab itu penelitian ini menjadi penting untuk dilaksanakan agar perusahaan dapat meminimalisir perilaku yang menyimpang tersebut.

TINJAUAN PUSTAKA

Perceived External Prestige

Menurut Tuna *et al.*, (2016) *perceived external prestige* merupakan penilaian karyawan mengenai citra organisasi tempat mereka bekerja berdasarkan sudut pandang orang lain yang tidak bekerja di perusahaan tersebut. *Perceived external prestige* mencerminkan penilaian dari seorang karyawan terhadap seluruh citra yang terkait dengan organisasi berdasarkan pandangan orang-orang diluar organisasi (Carmeli & Freund, 2002; Carmeli, Gilat, & Weisberg, 2006; Carmeli & Tishler, 2005). *Perceived external prestige* mencerminkan bagaimana persepsi karyawan tentang pendapat orang luar terhadap organisasinya terkait dengan reputasi yang dirasakan oleh karyawan dari organisasi (Kian, Yusoff, & Rajah, 2013; dan Sušanji, Znidar, & Pavicic, 2017). Berdasarkan berbagai teori

tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa keyakinan karyawan mengenai tempatnya bekerja dibentuk dari pendapat orang lain atau pihak diluar perusahaan yang menilai perusahaan tempat karyawan bekerja.

Sušanj *et al.*, (2017) dalam penelitiannya terhadap berbagai literatur menjelaskan bahwa *perceived external prestige* diteliti dalam tingkat individu karena merupakan evaluasi pribadi mengenai organisasi yang diperoleh karyawan dari pihak eksternal, sehingga *perceived external prestige* akan berbeda pada setiap karyawan walaupun bekerja pada perusahaan yang sama (Pekdemir & Turan, 2014).

Perceived external prestige memiliki dampak positif bagi sebuah perusahaan ketika karyawan menyadari bahwa pihak-pihak diluar perusahaan membicarakan hal yang positif tentang tempat mereka bekerja sehingga menimbulkan kebanggaan bagi karyawan (Kang, Stewart, & Kim, 2011). *Perceived external prestige* yang baik dari sebuah perusahaan juga akan dapat mendorong identifikasi yang lebih baik dari karyawan terhadap perusahaan (Al-Atwi & Bakir, 2014).

Ciftcioglu (2010) menyatakan bahwa *perceived external prestige* merupakan *image* perusahaan berdasarkan penilaian karyawan yang diperoleh dari hasil informasi orang luar yang memandang mereka sebagai karyawan perusahaan tersebut. Pada akhirnya berbagai penelitian menemukan bahwa *perceived external prestige* memiliki dampak positif pada kepedulian karyawan terhadap perusahaannya ditandai dengan berkurangnya *turnover* yang terjadi dalam perusahaan tersebut (Ciftcioglu, 2010; Pakdemir & Turan, 2014).

Job satisfaction

Job satisfaction juga dapat diartikan sebagai suasana hati positif yang dihasilkan dari evaluasi terhadap pekerjaan dan pengalaman kerja dari seorang karyawan. Springer (2011) menguraikan *job satisfaction* akan terjadi ketika karyawan merasa tujuan pribadinya sesuai dengan harapannya pada beberapa aspek dalam pekerjaannya. Sedangkan Kian *et al.*, (2013) menjelaskan bahwa *job satisfaction* adalah kondisi emosional positif yang dihasilkan dari pekerjaan sehingga memenuhi nilai individual terhadap pekerjaan yang dilakukan. Kepuasan kerja adalah sebuah kondisi emosional positif yang dihasilkan dari penilaian seorang karyawan terhadap pekerjaannya atau pengalamannya dalam bekerja (Alniaçık, Alniaçık, Akçin, & Erat, 2012). Siengthai & Pila-Ngarm (2016) juga menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan respon karyawan terhadap pengalaman kerjanya dan juga kondisi emosional karyawan terhadap pekerjaan. Berdasarkan beberapa penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa *job satisfaction* adalah kondisi emosional baik positif maupun negatif yang merupakan hasil evaluasi dari pekerjaan atau pengalaman kerjanya.

Purnama (2017) menjelaskan bahwa budaya islami yang terdiri dari kompetensi, komitmen, kejujuran dan *transformative* ternyata dapat memengaruhi kepuasan kerja karyawan dan pada akhirnya akan memengaruhi kinerja karyawan yang dapat dilihat dari kualitas, kuantitas, efisiensi, dan akurasi dari pekerjaan karyawan.

Lumley, Coetzee, Tladinyane, & Ferreira (2011) dalam penelitiannya mengukur bagaimana sembilan faktor yaitu gaji, promosi, supervise, *fringe benefits*, *contingent rewards*, *operating conditions*, teman kerja, suasana kerja memengaruhi *job satisfaction* dan akan

menyebabkan timbulnya komitmen karyawan terhadap organisasi. *Job satisfaction* juga memengaruhi kesejahteraan organisasi dengan produktivitas, perputaran karyawan, dan absensi (Katja-Mihelič, 2014; Sempene, Rieger, & Roodt, 2002). Emilisa (2001) mengemukakan bahwa *job satisfaction* merupakan keadaan yang menyenangkan atau emosi yang positif yang dihasilkan dari penilaian terhadap pekerjaan itu sendiri.

Job satisfaction dari karyawan juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen, dimana hasil penelitian Robinson, Neeley, & Williamson (2011) menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki *job satisfaction* yang tinggi akan menangani keluhan konsumen dengan sangat baik sehingga akan menghasilkan kepuasan konsumen, bahkan loyalitas konsumen. Menurut Worsfold, Fisher, McPhail, Francis, & Thomas (2016) pada penelitiannya di industri perhotelan, *job satisfaction* dapat memengaruhi kepuasan konsumen karena karyawan merasa puas akan memiliki *mood* yang lebih positif sehingga akan menampilkan sikap yang lebih ramah dan emosi yang lebih positif secara natural kepada konsumen sehingga hal tersebut nantinya akan dapat menimbulkan emosi positif dari konsumen. Begitu juga Esmailpour & Ranjbar (2018) menegaskan pentingnya kepuasan karyawan dan komitmen karena hal tersebut menyebabkan karyawan menghasilkan kualitas pelayanan yang sangat baik.

Deviant Workplace Behavior

Shamsudin *et al.*, (2014) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa *deviant behavior* terbagi dua, yaitu pertama *organizational deviance* seperti pencurian yang dilakukan karyawan, tingkat absensi karyawan yang tinggi dan kemalasan, sedangkan yang kedua adalah *interpersonal deviance* seperti memperlakukan teman sesama karyawan, ejek mengejek berdasarkan ras, *sexual harassment* ataupun bersikap kasar. Begitu juga Tuna *et al.*, (2016) menjelaskan bahwa *deviant workplace behavior* dapat diartikan sebagai perilaku karyawan yang melanggar norma organisasional yang signifikan sehingga dapat mengancam organisasi, anggotanya atau keduanya. Menurut Tuna *et al.*, (2016) *deviant workplace behaviour* merupakan jenis dari perilaku yang mengambil keuntungan yang tidak adil dari organisasi secara negatif, memengaruhi norma dan ekspektasi bersama dari organisasi serta juga mengancam nilai, kebiasaan sosial dalam organisasi. Malisetty & Vasanthi Kumari (2016) mendefinisikan *deviant workplace behaviour* sebagai perilaku sengaja yang dilakukan dari anggota organisasi yang dianggap oleh organisasi bertentangan dengan kepentingannya. Menurut Johnson (2011), *deviant workplace* merupakan tindakan yang dilakukan anggota organisasi yang melanggar norma organisasi seperti melakukan pelecehan terhadap teman organisasi, merusak properti organisasi dan perilaku merusak lainnya. Dari beberapa definisi tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa *deviant workplace behavior* merupakan perilaku dari anggota organisasi yang bertentangan dengan nilai, norma dan kebiasaan dari organisasi yang dapat merusak atau mengganggu organisasi dan anggota dari organisasi.

Deviant workplace behaviour merupakan perilaku yang harus diperhatikan oleh perusahaan karena dapat berdampak pada organisasi. Tindakan-tindakan seperti pencurian, pelecehan, dan perilaku *deviant* lainnya dapat merugikan perusahaan, baik secara finansial maupun secara non-finansial (Chirasha & Mahapa, 2012; Elçi & Alpkan, 2009; Howard *et al.*,

2016; dan Hsieh & Liang, 2004). Chirasha & Mahapa (2012) menjelaskan kerugian finansial yang berupa tindakan pencurian, perusakan atau sabotase tentu saja membuat organisasi merugi karena harus mengganti atau memperbaiki akibat tindakan tersebut. *Deviant workplace behavior* juga dapat merugikan dalam hal menciptakan lingkungan kerja yang kurang nyaman seperti rasa kurang aman dari karyawan, depresi, kecemasan dan ketegangan ditempat kerja (Chirasha & Mahapa, 2012; Howard *et al.*, 2016). Ditambahkan menurut (Muafi, 2011) korban dari *workplace deviant* mengalami stres yang berkaitan dengan pekerjaannya, menyebabkan produktivitas yang menurun dan juga kondisi tersebut juga dapat mendorong tingkat *turnover* karyawan yang lebih tinggi. Oleh karena itu penting bagi perusahaan untuk memperhatikan faktor-faktor yang dapat menyebabkan terjadinya *deviant behavior*. Penelitian Johnson (2011) menemukan bahwa *deviant behavior* dapat terjadi karena rasa ketidakpuasan dari karyawan terhadap perusahaan atau merasa diberlakukan tidak adil oleh perusahaan.

Perilaku karyawan yang merugikan perusahaan memiliki istilah yang berbeda-beda seperti *counter productive work behavior*, *antisocial behavior*, *retaliation behavior*, *deviant workplace behavior*, meskipun perbedaan konstruk tersebut masih diperdebatkan (Tiarapuspa, 2015). Studi ini memilih menggunakan istilah *deviant workplace behavior* dengan alasan pelakunya memiliki niat dan perilakunya melanggar norma yang berlaku di organisasi (Tiarapuspa, Indyastuti, & Sari, 2017). Perilaku karyawan yang tidak baik (*deviant workplace behavior*) dapat sangat merugikan perusahaan, seperti pencurian, absensi tinggi, kemalasan, penghinaan antar ras ataupun *sexual harassment* (Shamsudin *et al.*, 2014; Tuna *et al.*, 2016). Kerugian dapat berupa finansial ataupun non-finansial (Chirasha & Mahapa, 2012; dan Johnson, 2011). Untuk itu perusahaan harus meningkatkan kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya (Katja-Mihelič, 2014; Lumley *et al.*, 2011) sehingga mereka tidak tertarik untuk melakukan perbuatan yang akan merugikan perusahaan. Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan adalah membentuk persepsi karyawan bahwa bekerja di perusahaan tersebut sangat bergengsi, bahkan orang lain yang tidak bekerja di perusahaanpun dapat melihatnya (*perceived external prestige*) sesuai dengan pendapat (Kian *et al.*, 2013; Sušanj *et al.*, 2017).



Gambar 1 Rerangka Konseptual

Pengembangan Hipotesis

Perceived external prestige merupakan penilaian pribadi karyawan mengenai citra organisasi perusahaannya menurut sudut pandang orang luar (Carmeli & Freund, 2002; Carmeli *et al.*, 2006; Carmeli & Tishler, 2005; Kian *et al.*, 2013; Sušanj *et al.*, 2017). Sedangkan *deviant workplace behavior* merupakan perilaku dari anggota organisasi yang bertentangan dengan nilai, norma dan kebiasaan dari organisasi yang dapat merusak atau mengganggu organisasi dan anggota dari organisasi (Johnson, 2011; Shamsudin *et al.*, 2014). Salah satu cara untuk mengurangi perilaku menyimpang karyawan yang dapat merusak perusahaan adalah dengan meningkatkan persepsi karyawan mengenai betapa bekerja di perusahaan tersebut sangat bergensi (Al-Atwi & Bakir, 2014). Begitu juga Tuna *et al.*, (2016) menjelaskan bahwa ketika karyawan merasa bahwa orang diluar perusahaannya melihat perusahaan tempat mereka bekerja sangat bergensi, maka hal tersebut mengurangi keinginan karyawan untuk berperilaku menyimpang. Berdasarkan hal tersebut maka dihipotesiskan:

H1: *Perceived external prestige* memiliki pengaruh negatif terhadap *deviant workplace behavior*

Persepsi positif karyawan terhadap status diri dan *prestise* dimana dia bekerja berkaitan dengan sikap positif terhadap organisasi dimana mereka bekerja (Sušanj *et al.*, 2017). Karyawan akan lebih puas menjadi bagian dari organisasi yang memiliki citra yang baik, dimana hal itu memberikan rasa harga diri yang tinggi (Ciftcioglu, 2010). Hasil penelitian (Carmeli & Tishler, 2005; Nayir *et al.*, 2016) menunjukkan ketika karyawan mengetahui dari teman dan kerabatnya bahwa mereka bekerja di perusahaan yang bergensi (*perceived external prestige*) maka karyawan akan merasa puas dengan pekerjaannya. Sedangkan hasil penelitian (Ciftcioglu, 2010) menemukan bahwa semakin kuat persepsi karyawan bahwa mereka telah bekerja di perusahaan yang mempunyai citra yang baik dan bergensi maka semakin kecil keinginan mereka untuk berpindah ke perusahaan lain karena mereka merasa puas dengan pekerjaannya. Begitu juga hasil penelitian (Tuna *et al.*, 2016) menunjukkan adanya pengaruh positif *perceived external prestige* terhadap *job satisfaction*. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat dihipotesiskan bahwa.

H2: *Perceived external prestige* memiliki pengaruh positif terhadap *job satisfaction*.

Menurut Hershcovis (2011) dan Hershcovis *et al.*, (2007) jika seorang karyawan tidak menyukai atau tidak puas dengan pekerjaannya, karyawan tersebut akan memiliki upaya yang kurang baik dalam bekerja dan bisa melanggar norma dan aktivitas umum dari organisasi. (Srivastava, 2013, 2016) menjelaskan bahwa *job satisfaction* merupakan faktor yang dapat menghambat perilaku negatif karyawan seperti pencurian, tindakan agresif, dan juga sabotase. Begitu juga hasil penelitian (Tuna *et al.*, 2016) menunjukkan adanya pengaruh negatif *job satisfaction* terhadap *deviant work behavior*. Hal ini disinggung juga dalam penelitian yang dilakukan (Johnson, 2011) yang menyatakan bahwa organisasi yang tidak memberikan kepuasan karyawan akan lebih rentan terhadap *deviant work behavior*. Berdasarkan pemikiran dan teori diatas, maka dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

H3: *Job satisfaction* memiliki pengaruh negatif terhadap *deviant workplace behavior*.

Deviant workplace behavior dapat dipicu oleh faktor situasional seperti *stress*, perubahan kondisi ditempat kerja. *Perceived external prestige* yang dilakukan oleh seorang teman bahwa ia bekerja pada tempat yang bergengsi dapat menjadi faktor yang mencegah seseorang untuk melakukan *deviant workplace behavior*. Hal ini dilakukan untuk menjaga kesan karena orang lain telah memuji, namun perilaku penjagaan kesan ini tentunya akan semakin berkurang/ tidak terjadi bila karyawan sendiri didalam organisasi benar-benar merasakan bahwa organisasinya memang benar-benar memberikan kepuasan kerja baginya. Hal ini seperti yang dinyatakan juga oleh (Mishra, 2013) bahwa ketika karyawan memiliki *perceived external prestige* yang baik, maka ia akan melakukan evaluasi terhadap situasi tersebut, sehingga pada dirinya terbentuk sikap positif pada organisasinya. Sikap karyawan terhadap perusahaan merupakan faktor yang dapat mengarah pada *deviant behavior* dan hal tersebut sangat didorong oleh ketidakpuasan karyawan terhadap perusahaan (Singh, 2013). Hasil penelitian Tuna *et al.*, (2016) menunjukkan bahwa *job satisfaction* dapat memediasi pengaruh *perceived external prestige* terhadap *deviant workplace behaviour*. Berdasarkan hal tersebut hipotesis yang dapat diajukan adalah:

H4: *Job satisfaction* dapat memediasi pengaruh *perceived external prestige* terhadap *deviant workplace behavior*.

METODE PENELITIAN

Variabel dalam penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Tuna *et al.*, 2016), dimana seluruh variabel diukur dengan menggunakan skala interval 5 poin dengan alternatif jawaban dari mulai sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Variabel *perceived external prestige* diukur menggunakan 8 item pernyataan, *job satisfaction* menggunakan 5 item pernyataan dan *deviant workplace behavior* dengan 11 item pernyataan.

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yang merupakan bagian dari *non-probability sampling* (Sekaran & Bougie, 2013). Kriteria sampel adalah karyawan dari perusahaan *dealer* mobil. Sejumlah 120 responden terkumpul sebagai sampel sehingga memenuhi kriteria jumlah minimal sampel, yaitu 10 kali jumlah indikator (Hair, Anderson, Tatham, & Black 2010).

46 **Tabel 1**
Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Konstruk dan Indikator	Standardize Factor Loading	Cronbach's Alpha
Perceived External Prestige		
Orang-orang dilingkungan saya berekspektasi tinggi terhadap perusahaan saya	0,51	0,87
Terdapat pertimbangan terhadap suatu reputasi dalam perusahaan otomotif	0,52	
Perusahaan saya dipertimbangkan sebagai salah satu perusahaan otomotif terbaik.	0,55	
Karyawan dari industri lain merendahkan perusahaan saya	0,55	

Karyawan di perusahaan lain akan bangga jika memiliki keluarga yang bekerja di perusahaan saya bekerja	0,78	
Perusahaan tidak memiliki reputasi yang baik dalam komunitas saya (R)	0,82	
Seseorang yang meningkatkan karirnya dalam perusahaan otomotif harus mengabaikan asosiasi di perusahaan	0,87	
Saat sebuah perusahaan otomotif membuka lowongan pekerjaan, mereka tidak ingin menerima mantan karyawan dari perusahaan anda	0,79	
Job Satisfaction		
Gaji pokok saya cukup dibayar sesuai dengan jam kerja sehari-hari saya dan beban kerja.	0,70	
Saya puas dengan peluang saya untuk kenaikan gaji.	0,71	
Pekerjaan yang saya lakukan dihargai.	0,82	0,88
Saya percaya orang-orang yang melakukannya dengan baik pada pekerjaan memiliki kesempatan yang adil untuk dipromosikan.	0,83	
Mungkin untuk dipromosikan cepat dalam pekerjaan saya.	0,81	
Deviant Workplace Behavior		
Ditempat saya bekerja diijinkan untuk menggunakan jam istirahat lebih lama	0,77	
Saya dengan sengaja bekerja lebih lambat dari pada seharusnya (R)	0,74	
Saya menunjukkan rasa pilih kasih terhadap rekan kerja maupun bawahan.	0,82	
Saya menyalahkan orang lain atau membiarkan orang lain untuk menanggung kesalahan yang saya perbuat.	0,69	
Saya menyebarkan gosip tentang rekan kerja	0,73	
Saya membuat laporan pengeluaran yang lebih jumlahnya agar mendapatkan ganti biaya yang lebih banyak dari yang digunakan	0,68	0,91
Saya menerima hadiah untuk perlakuan istimewa	0,78	
Saya mengambil properti dari pekerjaan tanpa ijin	0,75	
Saya mencelakakan kerja seseorang	0,58	
Saya membuat gurauan mengenai etnis atau pelecehan seksual di kantor	0,63	
Saya membuat seseorang merasa terintimidasi secara fisik di tempat kerja	0,50	

Sumber: Hasil olah data (SPSS)

Dari tabel 1 diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh nilai *standardize factor loading* lebih dari 0,5, sehingga item pernyataan yang digunakan dalam penelitian dapat dikatakan valid. Berdasarkan data *Cronbach's Alpha* yang digunakan dalam penelitian ini telah

memenuhi kriteria reliabilitas, karena nilainya lebih dari 0,60. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel dapat digunakan dan dilanjutkan untuk proses selanjutnya.

Berdasarkan table 2 terlihat bahwa kebanyakan respondennya berjenis kelamin wanita (52,5%), mayoritas usianya adalah 25-30 tahun dengan masa kerja 3-5 tahun.

Tabel 2
Karakteristik Responden

Demografi	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin:		
Pria	57	47,5%
Wanita	63	52,5%
Usia:		
<25 Tahun	26	21,7
25-30 Tahun	58	48,3
31-35 Tahun	19	15,8
>35 Tahun	17	14,2
Masa Kerja:		
< 3 Tahun	24	20,0
3-5 Tahun	48	40,0
6-8 Tahun	32	26,7
> 8 Tahun	16	13,3
Total	120	100,0

Sumber: Hasil olah data (SPSS)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian dilakukan dengan menggunakan analisis *Structural Equation Model* (SEM). Berikut ini adalah hasil pengujian hipotesis:

Tabel 3
Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Estimate (β)	p-value	Keputusan
H1 : <i>Perceived external prestige</i> memiliki pengaruh negatif terhadap <i>deviant workplace behavior</i>	-0,46	0,00	Didukung
H2 : <i>Perceived external prestige</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>job satisfaction</i>	0,54	0,00	Didukung
H3 : <i>Job satisfaction</i> memiliki pengaruh negatif terhadap <i>deviant workplace behavior</i>	-0,33	0,00	Didukung
H4 : <i>Job satisfaction</i> memediasi pengaruh <i>perceived external prestige</i> terhadap <i>deviant workplace behavior</i>	-0,26	0,00	Didukung

Sumber: Hasil olah data (AMOS)

Hipotesis pertama menguji pengaruh *perceived external prestige* terhadap *deviant workplace behavior*. Berdasarkan hasil uji statistik, terlihat p-value adalah 0,00 dengan *coefesien estimate* -0,46 yang berarti terdapat pengaruh negatif yang signifikan antara *perceived external prestige* dengan *deviant workplace behavior*. Artinya jika karyawan memiliki *perceived external prestige* yang baik akan dapat mengurangi *deviant workplace behavior* ditempat kerjanya. Hal ini dapat terjadi karena karyawan yang memiliki kebanggaan terhadap tempatnya bekerja akan berupaya untuk berperilaku lebih baik dan memiliki dedikasi yang lebih baik terhadap perusahaan serta juga menghindari perilaku yang dapat merugikan perusahaan. Hal ini sesuai dengan pendapat (Sušanj *et al.*, 2017) yang menyatakan bahwa ketika karyawan merasa bekerja disebuah perusahaan yang bereputasi tinggi maka semakin tinggi komitmen karyawan dan semakin jauh dari perilaku yang menyimpang. Begitu juga pendapat (Al-Atwi & Bakir, 2014) bahwa karyawan yang merasa bangga dengan status mereka sebagai karyawan perusahaan tertentu, maka semakin kecil keinginannya untuk melakukan perbuatan yang buruk terhadap perusahaan ataupun teman-temannya. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Tuna *et al.*, 2016) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh negatif *perceived external prestige* terhadap *deviant workplace behavior*.

Hipotesis kedua menguji pengaruh *perceived external prestige* terhadap *job satisfaction*. Berdasarkan hasil uji statistik, terlihat p-value adalah 0,00 dengan *coefesien estimate* 0,54 yang berarti terdapat pengaruh positif yang signifikan antara *perceived external prestige* dengan *job satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki *perceived external prestige* yang baik akan dapat meningkatkan *job satisfaction* mereka. Karyawan yang memiliki rasa bangga terhadap tempatnya bekerja, akan merasakan kepuasan yang lebih tinggi, karena mereka merupakan bagian dari perusahaan tersebut. Hasil penelitian ini mendukung pendapat Ciftcioglu (2010) bahwa karyawan yang merasa bangga bekerja pada perusahaan yang bereputasi tinggi akan puas dengan pekerjaannya dan tidak punya keinginan untuk pindah keperusahaan lain. Bahkan (Pekdemir & Turan, 2014) menjelaskan bahwa karyawan yang merasa bangga dengan perusahaannya akan bersedia bekerja melebihi deskripsi pekerjaannya. Begitu pula hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tuna *et al.*, (2016) yang juga menunjukkan adanya pengaruh positif dari *perceived external prestige* terhadap *job satisfaction*.

Hipotesis ketiga menguji pengaruh *job satisfaction* terhadap *deviant workplace behavior*. Berdasarkan hasil uji statistik, terlihat p-value adalah 0,001 dengan *coefesien estimate* -0,33 yang berarti terdapat pengaruh negatif yang signifikan antara *job satisfaction* dengan *deviant workplace behavior*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang negatif dan signifikan dari *job satisfaction* terhadap *deviant workplace behavior*. Artinya karyawan yang memiliki *job satisfaction* akan dapat mengurangi *deviant workplace behavior* ditempat kerjanya. Hal ini dapat terjadi karena karyawan yang puas cenderung untuk melakukan hal yang baik untuk perusahaan, sedangkan karyawan yang tidak puas akan cenderung melampiaskan ketidakpuasan dengan perilaku yang dapat merugikan perusahaan. Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat (Johnson, 2011) yang menguraikan bahwa karyawan yang bekerja pada perusahaan yang tidak menghasilkan kepuasan kerja menimbulkan keinginan untuk berperilaku negatif. Begitu juga hasil penelitian Hershcovis

(2011) dan Srivastava (2016) menemukan bahwa kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya akan menghilangkan keinginan karyawan untuk berperilaku menyimpang seperti membolos, mencuri dan berbagai perilaku negatif lainnya. Hasil penelitian ini juga mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tuna *et al.*, (2016) yang menunjukkan adanya pengaruh negatif *job satisfaction* terhadap *deviant work behavior*.

Hipotesis 4 menguji pengaruh *perceived external prestige* terhadap *deviant workplace behavior* yang dimediasi oleh *job satisfaction*. Berdasarkan hasil uji statistik, terlihat *p-value* adalah 0,00 dengan *coefisien estimate* -0,26 yang berarti terdapat pengaruh negatif yang signifikan antara *perceived external prestige* dengan *deviant workplace behavior* yang dimediasi oleh *job satisfaction*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *job satisfaction* dapat memediasi pengaruh *perceived external prestige* terhadap *deviant workplace behavior*. *Job satisfaction* memiliki pengaruh negatif dalam memediasi pengaruh *perceived external prestige* terhadap *deviant workplace behavior*. Hal ini menunjukkan bahwa *perceived external prestige* yang baik akan dapat meningkatkan prestise dan rasa bangga karyawan terhadap perusahaan, dimana hal tersebut akan dapat membentuk sikap karyawan terhadap perusahaan dan *job satisfaction* sendiri pada akhirnya dapat mencegah atau mengurangi *deviant workplace behaviour* dari karyawan. Hasil penelitian dari Tuna *et al.*, (2016) menunjukkan bahwa *job satisfaction* dapat memediasi pengaruh *perceived external prestige* terhadap *deviant workplace behavior*.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis maka simpulan dari penelitian ini adalah *perceived external prestige* mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap *deviant workplace behavior* tetapi mempunyai pengaruh positif dan significant terhadap *job satisfaction*. Sedangkan *Job satisfaction* mempunyai pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap *deviant workplace behavior*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *job satisfaction* dapat memediasi pengaruh *perceived external prestige* terhadap *deviant workplace behavior*. Artinya jika seseorang merasa bangga terhadap perusahaan dimana ia bekerja maka karyawan tersebut cenderung akan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi, sehingga menyebabkan karyawan tersebut cenderung memiliki tingkat penyimpangan dalam bekerja yang rendah.

IMPLIKASI

Berdasarkan simpulan diatas, terlihat bahwa kebanggaan karyawan terhadap perusahaan yang disebabkan pandangan dari pihak luar perusahaan (*perceived external prestige*) ternyata sangat penting. Untuk itu perusahaan harus berusaha untuk membangun citra yang baik dengan berbagai cara, yaitu meningkatkan kualitas produk dan manajemen perusahaan (Sušanj *et al.*, 2017) sehingga reputasi perusahaan menjadi semakin baik yang pada akhirnya akan menarik calon karyawan untuk bekerja diperusahaan tersebut.

KETERBATASAN DAN SARAN

Penelitian ini hanya dilakukan pada satu obyek penelitian saja, dan hanya menggunakan variabel *perceived external prestige* dan *job satisfaction* sebagai variabel yang dapat memengaruhi *deviant workplace behavior*. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan melakukan penelitian pada objek lainnya misalkan pada industri penerbangan atau perbankan. Diharapkan juga pada penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan untuk menggunakan variabel lainnya seperti variabel *unfair treatment*, *dissatisfaction* dan *conflict* sebagai sumber dari *deviant workplace behavior* (Nayir et al., 2016).

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Atwi, A. A., & Bakir, A. (2014). Relationships between status judgments, identification, and counterproductive behavior. *Journal of Managerial Psychology*, 29(5), 472–489. <https://doi.org/10.1108/JMP-02-2012-0040>
- Alnaçık, Ü., Alnaçık, E., Akçin, K., & Erat, S. (2012). Relationships Between Career Motivation, Affective Commitment and Job Satisfaction. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 58, 355–362. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.1011>
- Carmeli, A., & Freund, A. (2002). The Relationship Between Work and Workplace Attitudes and Perceived External Prestige. *Corporate Reputation Review*, 5(1), 51–68. <https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1540164>
- Carmeli, A., Gilat, G., & Weisberg, J. (2006). Perceived External Prestige, Organizational Identification and Affective Commitment: A Stakeholder Approach. *Corporate Reputation Review*, 9(2), 92–104. <https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1550014>
- Carmeli, A., & Tishler, A. (2005). Perceived Organizational Reputation and Organizational Performance: An Empirical Investigation of Industrial Enterprises. *Corporate Reputation Review*, 8(1), 13–30. <https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1540236>
- Chirasha, V., & Mahapa, M. (2012). An Analysis of the Causes and Impact of Deviant Behaviour in the Workplace . The Case of Secretaries in State Universities. *Journal of Emerging Trends in Economics and Management Sciences (JETEMS)*, 3(5), 415–421.
- Chullen, C. L., Dunford, B. B., Angermeier, I., Boss, R. W., & Boss, A. D. (2010). Minimizing deviant behavior in healthcare organizations: The effects of supportive leadership and job design. *Journal of Healthcare Management*, 55(6), 381–397. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=59397730&site=ehostlive%5Cnhttp://media.proquest.com/media/pq/classic/doc/2202674281/fmt/pi/rep/NONE?hl=&cit%3Aauth=Chullen%2C+C+Logan%3BDunford%2C+Benjamin+B%3BAngermeier%2C+Ingo%3BBoss%2C+R+W>
- Ciftcioglu, A. (2010). Exploring the Role of Perceived External Prestige in Employee's Emotional Appeal: Evidence from a Textile Firm. *Business and Economics Research Journal*, 1(4), 85–96. Retrieved from <http://ideas.repec.org/a/ris/buecrj/0005.html>
- Ciftcioglu, A. (2010). The relationship between perceived external prestige and turnover intention: An empirical investigation. *Corporate Reputation Review*, 13(4), 248–263.

- <https://doi.org/10.1057/crr.2010.22>
- Elçi, M., & Alpan, L. (2009). The impact of perceived organizational ethical climate on work satisfaction. *Journal of Business Ethics*, 84(3), 297–311. <https://doi.org/10.1007/s10551-008-9709-0>
- Esmailpour, M., & Ranjbar, M. (2018). Investigating the Impact of Commitment, Satisfaction, and Loyalty of Employees on Providing High-Quality Service to Customer. *Romanian Economic and Business Review*, 12(1). <https://doi.org/10.2478/sbe-2018-0004>
- Emilisa, N. (2001). Hubungan Antara Job Satisfaction Dengan Organizational Commitment Pada Dana Pensiun Lembaga Keuangan Yang Dikelola Oleh Perusahaan Asuransi di Jakarta. *Jurnal Media Riset Bisnis & Manajemen*, 1(3), 229-244.
- Ghazzawi, I. (2008). Job Satisfaction Antecedents and Consequences : A New Conceptual Framework and Research Agenda. *Business*, 11(December), 1–10. Retrieved from <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=1612838811&Fmt=7&clientId=47023&RQT=309&VName=PQD>
- Gümüş, M., Hamarat, B., Çolak, E., & Duran, E. (2012). Organizational and occupational identification: Relations to teacher satisfaction and intention to early retirement. *Career Development International*, 17(4), 300–313. <https://doi.org/10.1108/13620431211255806>
- Gunlu, E., Aksarayli, M., & Perçin, N. Ş. (2010). Job satisfaction and organizational commitment of hotel managers in Turkey. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(5), 693–717. <https://doi.org/10.1108/09596111011053819>
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (2010). *Multivariate Data Analysis, 7th Edition*. New Jersey: Prentice Hall International. Inc.
- Hershcovis, M. S. (2011). Incivility, social undermining, bullying...oh my!: A call to reconcile constructs within workplace aggression research. *Journal of Organizational Behavior*, 32(3), 499–519. <https://doi.org/10.1002/job.689>
- Hershcovis, M. S., Turner, N., Barling, J., Arnold, K. A., Dupré, K. E., Inness, M., Sivanathan, N. (2007). Predicting workplace aggression: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92(1), 228–238. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.1.228>
- Howard, J. L., Johnston, A. C., Wech, B. A., & Stout, J. (2016). Aggression and Bullying in the Workplace: It's the Position of the Perpetrator that Influences Employees' Reactions and Sanctioning Ratings. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 28(2), 79–100. <https://doi.org/10.1007/s10672-015-9271-8>
- Hsieh, A., & Liang, S. (2004). Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism Workplace Deviant Behavior and Its Demographic Relationship Among Taiwan ' s Flight Attendants. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 3(1), 19–32. <https://doi.org/10.1300/J171v03n01>
- Johnson, M. (2011). Workforce Deviance and the Business Case for Employee Engagement. *The Journal for Quality and Participation*, 34, 11–17.
- Kang, D. seok, Stewart, J., & Kim, H. (2011). The effects of perceived external prestige, ethical organizational climate, and leader-member exchange (LMX) quality on employees' commitments and their subsequent attitudes. *Personnel Review*, 40(6), 761–784. <https://doi.org/10.1108/00483481111169670>

- Katja-Mihelič, K. (2014). Work-family interface, job satisfaction and turnover intention. *Baltic Journal of Management*, 9(4), 446–466. <https://doi.org/10.1108/BJM-09-2013-0141>
- Kian, T. S., Yusoff, W. F. W., & Rajah, S. (2013). Relationship between Motivations and Citizenship Performance among Generation X and Generation Y. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(11), 53–68. <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v3-i11/319>
- Lumley, E. J., Coetzee, M., Tladinyane, R., & Ferreira, N. (2011). Exploring the job satisfaction and organisational commitment of employees in the information technology environment. *Southern African Business Review*, 15(1), 100–118.
- Malisetty, S., & Vasanthi Kumari, K. (2016). An investigation on relationship of deviance workplace behavior with organisational justice, abusive supervision and work-family conflict. *Indian Journal of Science and Technology*, 9(39). <https://doi.org/10.17485/ijst/2016/v9i39/100449>
- Mishra, S. K. (2013). Perceived external prestige and employee outcomes: Mediation effect of organizational identification. *Corporate Reputation Review*, 16(3), 220–233. <https://doi.org/10.1057/crr.2013.9>
- Muafi. (2011). Causes and Consequence Deviant Workplace Behavior. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 2(2), 123–126. <https://doi.org/10.7763/IJIMT.2011.V2.117>
- Nayir, D. Z., Rehg, M. T., Asa, Y., Valentine, S., Fleischman, G., Godkin, L., & Ewing, M. T. (2016). The effects of the perceived external prestige of the organization on employee deviant workplace behavior: The mediating role of job satisfaction. *Corporate Reputation Review*, 29(1), 199–208. <https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1550014>
- Omotayo, O. A., Olubusayo, F. H., Olalekan, A. J., & Adenike, A. A. (2015). An assessment of workplace deviant behaviours and its implication on organisational performance in a growing economy. *Journal of Organizational Psychology*, 15(1), 90–101.
- Pekdemir, I. M., & Turan, A. (2014). The Mediating Role of Organizational Identity Complexity / Congruence on the Relationship between Perceived Organizational Prestige and In-Role / Extra-Role Performance. *International Journal of Business and Social Science*, 5(9), 119–131.
- Purnama, C. (2017). Islamic Culture Impact of Increasing Satisfaction and Performance of Employees: Study of Educational Institutions Sabillilah Sampang. *Asian Economic and Financial Review*, 7(5), 528–540. <https://doi.org/10.18488/journal.aefr.2017.75.528.540>
- Robinson, L., Neeley, S. E., & Williamson, K. (2011). Implementing service recovery through customer relationship management: identifying the antecedents. *Journal of Services Marketing*, 25(2), 90–100. <https://doi.org/10.1108/08876041111119813>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research method for Business. A Skill-Building Approach*. 6th edition. New Jersey: John Wiley & Sons, Ltd.
- Sempane, M. E., Rieger, H. S., & Roodt, G. (2002). Job Satisfaction In Relation To Organisational Culture. *SA Journal of Industrial Psychology*, 28(2), 23–30. <https://doi.org/10.4102/sajip.v28i2.49>
- Shamsudin, F. M., Subramaniam, C., & Sri Ramalu, S. (2014). The influence of HR practices and job satisfaction on interpersonal deviance in the workplace. *Journal of Management and*

- Organization*, 20(5), 691–709. <https://doi.org/10.1017/jmo.2014.50>
- Siengthai, S., & Pila-Ngarm, P. (2016). The interaction effect of job redesign and job satisfaction on employee performance. *Evidence-Based HRM: A Global Forum for Empirical Scholarship*, 4(2), 162–180. <https://doi.org/10.1108/EBHRM-01-2015-0001>
- Singh, J. K. (2013). a Study of Employees' Job Satisfaction and Its, 1(4), 105–111.
- Springer, G. J. (2011). A study of job motivation, satisfaction, and performance among bank employees. *The Journal of Global Business Issues*, 5(1), 29–35.
- Srivastava, S. (2013). Job Satisfaction and Organizational Commitment Relationship: Effect of Personality Variables. *Vision: The Journal of Business Perspective*, 17(2), 159–167. <https://doi.org/10.1177/0972262912483529>
- Srivastava, S. (2016). Work Deviant Behavior-Employee Engagement: An Empirical Investigation of the Role of Ethical Leadership of Indian Middle Level Managers. *Drishtikon: A Management Journal*, 7(2). <https://doi.org/10.21863/drishtikon/2016.7.2.017>
- Sušanj, T., Znidar, K., & Pavicic, J. (2017). The Key Determinants of Perceived External PRESTIGE (PEP) – Qualitative Research Approach Preliminary communication. *Management*, 22(1), 49–84.
- Tiarapuspa. (2015). Peningkaran Kontrak Psikologis dan Pengaruhnya Terhadap Perilaku Kerja Kontraproduktif. Unpublished Dissertation, Gajah Mada Univeristy, Yogyakarta, Indonesia
- Tiarapuspa, Indyastuti, D. L., & Sari, W. R. (2017). Constructing Counterproductive Behavior for Supporting Environmental Management System Research. IOP Conf. Series: Earth and Environmental Science 106.4th International Seminar on Sustainable Urban Development Jakarta, Indonesia, IOP Publising. August 9th.
- Tuna, M., Ghazzawi, I., Yesiltas, M., Tuna, A. A., & Arslan, S. (2016). *The effects of the perceived external prestige of the organization on employee deviant workplace behavior: The mediating role of job satisfaction*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* (Vol. 28). <https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2014-0182>
- Worsfold, K., Fisher, R., McPhail, R., Francis, M., & Thomas, A. (2016). Satisfaction, value and intention to return in hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(11), 2570–2588. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2015-0195>

PERCEIVED EXTERNAL PRESTIGE, DEVIANT WORKPLACE BEHAVIOR DAN JOB SATISFACTION PADA KARYAWAN INDUSTRI OTOMOTIF DI JAKARTA

ORIGINALITY REPORT

14%	11%	6%	3%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Jenderal Soedirman Student Paper	1%
2	jurnal.kwikkiangie.ac.id Internet Source	1%
3	Submitted to Universitas Jember Student Paper	1%
4	Adilla Nanda Citra Fauzi, Wahidahwati W. "PENGARUH CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY TERHADAP EMPLOYEE SATISFACTION YANG DIMEDIASI OLEH CITRA PERUSAHAAN", Jurnal Akuntansi, Audit, dan Aset, 2019 Publication	1%
5	forum.upbatam.ac.id Internet Source	<1%
6	konsultasiskripsi.com Internet Source	<1%
7	Submitted to University of North Georgia Student Paper	<1%
8	lintar.untar.ac.id Internet Source	<1%
9	j-innovative.org Internet Source	<1%

10	eprints.undip.ac.id Internet Source	<1 %
11	lib.unnes.ac.id Internet Source	<1 %
12	Hendra Zulkarnain, Suharto Suharto, Afdal Mazni. "PENGARUH KOMPETENSI DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA PENYULUH PERTANIAN DI DINAS KETAHANAN PANGAN, TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH", SIMPLEX: Journal of Economic Management, 2023 Publication	<1 %
13	Submitted to Universitas Islam Indonesia Student Paper	<1 %
14	jurnalmahasiswa.unesa.ac.id Internet Source	<1 %
15	www.yrpioku.com Internet Source	<1 %
16	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1 %
17	ejournal.ukrida.ac.id Internet Source	<1 %
18	kc.umn.ac.id Internet Source	<1 %
19	zebradoc.tips Internet Source	<1 %
20	indicators.iseisemarang.or.id Internet Source	<1 %
21	siat.ung.ac.id Internet Source	<1 %

22 ejurnal.mercubuana-yogya.ac.id <1 %
Internet Source

23 eprints.uny.ac.id <1 %
Internet Source

24 www.jisikworld.com <1 %
Internet Source

25 www.politeknikmbp.ac.id <1 %
Internet Source

26 Auzan Hilman Hustanto, Indah Lestari, Syilvia Anggraini, Andre Kurnia Ramadhan, Andreas Wahyu Gunawan Putra. "Peran Mediasi Job Satisfaction dan Employee Engagement Pada Compensation Terhadap Job Performance Di PT Telkom Indonesia Regional Jabodetabek Banten", Jurnal Manajemen, 2021
Publication

27 Mohammad Zeyrofi, Dhiva Daryl Shabara, Muhammad Fahmi Arbi, Netania Emilisa, Dita Oki Berliyanti. "Faktor Faktor yang Mempengaruhi Turnover Intention Pada Karyawan Perusahaan Jasa Ekspedisi", Journal Of Human And Education (JAHE), 2024
Publication

28 Riza Casidy, Walter Wymer. "Linking prestige perception with consumption experience, loyalty, and WOM", Marketing Intelligence & Planning, 2016
Publication

29 digilib.uin-suka.ac.id <1 %
Internet Source

30 digilib.uinsby.ac.id
Internet Source

<1 %

31 digilib.unila.ac.id
Internet Source

<1 %

32 fui.edu.pk
Internet Source

<1 %

33 lib.ui.ac.id
Internet Source

<1 %

34 publikasiilmiah.unwahas.ac.id
Internet Source

<1 %

35 www.journals.synthesispublication.org
Internet Source

<1 %

36 www.jurnal.stie-aas.ac.id
Internet Source

<1 %

37 Muh Asdar. "PENGARUH GAYA
KEPEMIMPINAN DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT.
PLN (PERSERO) RAYON WATAMPONE", Journal
Ekonomi Manajemen dan Akuntansi STIE Wira
Bhakti Makassar Internasional, 2020
Publication

<1 %

38 emeraldinsight.com
Internet Source

<1 %

39 fr.slideshare.net
Internet Source

<1 %

40 jurnal-unita.org
Internet Source

<1 %

41 jurnal.uns.ac.id
Internet Source

<1 %

jurnal.unsyiah.ac.id

42

Internet Source

<1 %

43

repository.ibs.ac.id

Internet Source

<1 %

44

stieykpn.ac.id

Internet Source

<1 %

45

Indira Putri Kirana, Lukman Cahyadi.
"Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan
Televisi Berbayar terhadap Perilaku
Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan",
Innovative: Journal Of Social Science
Research, 2024

Publication

<1 %

46

Kd Puspita Dwi Anjani, I Gusti Ayu Wimba.
"PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PT.WARISAN EURINDO DI
DALUNG, KEROBOKAN, KEDONGANAN",
Widya Amrita, 2021

Publication

<1 %

47

juliusruntu.blogspot.com

Internet Source

<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography On