

PENGARUH KOMPENSASI DAN WAKTU KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA MITRA GRAB DI PALU

Aryani Nafs Natiqiyah
Idris

Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tadulako
Email: aryaninafs@gmail.com; azis_idris@yahoo.com

Abstract

This study aims to examine the influence of compensation and work time offered by the company on job satisfaction of Grab driver partner in Palu. The population in this study were all driver partners in Palu. In this study, a sample of 95 respondents was taken by using the sampling technique by accidental sampling. The analysis model used is multiple linear regression. The results showed that compensation and work time simultaneously had a positive and significant effect on job satisfaction. Partial testing shows that the two independent variables have a positive and significant effect on job satisfaction. The value of adjusted R^2 of the coefficient determination is 0.485, which indicates that the compensation and work time variables in this study contributed 48.5% to the job satisfaction variable of Grab driver partners in Palu. While the remaining 51.5% is explained by other variables not included in this study.

Keywords: *Compensation, Work Time, Job Satisfaction.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kepuasan dan Waktu Kerja yang ditawarkan oleh perusahaan terhadap Kepuasan Kerja Mitra *Driver* Grab di Kota Palu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mitra *driver* yang berada di Kota Palu. Dalam penelitian ini diambil sampel sebanyak 95 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel secara *Accidental Sampling*. Model analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan kompensasi dan waktu kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Pengujian secara parsial menunjukkan bahwa kedua variabel independen terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Nilai adjusted R^2 koefisien determinasi sebesar 0.485 yang menunjukkan bahwa variabel kompensasi dan waktu kerja dalam penelitian ini berkontribusi sebesar 48.5% terhadap variabel kepuasan kerja mitra *driver* Grab di Kota Palu. Sedangkan sisanya sebesar 51.5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: **Kompensasi, Waktu Kerja, Kepuasan Kerja**

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin maju dan berkembang seiring dengan berjalannya waktu, menimbulkan dampak positif dan membawa perubahan dalam persaingan bisnis seperti munculnya layanan transportasi berbasis *online*, salah satunya yaitu Grab. Perusahaan ini menghubungkan antara mitra *driver* dan penumpang dengan menggunakan layanan aplikasi. Sistem hubungan kerja antara PT. Grab Indonesia dengan *driver* adalah kemitraan, sehingga banyak dari kalangan masyarakat yang sudah maupun belum mempunyai pekerjaan yang bergabung menjadi mitra *driver* Grab. Dilihat dari jumlah mitra *driver* Grab di Kota Palu sendiri sudah semakin banyak. Hal ini mengindikasikan bahwa bekerja menjadi mitra *driver* Grab mendapatkan kepuasan tersendiri, karena dengan semakin bertambahnya jumlah mitra *driver* Grab berarti ada hal yang menjadi daya tarik untuk menarik seseorang untuk bergabung bekerja sebagai mitra *driver* Grab. Kepuasan kerja mempunyai peran penting dalam dunia kerja, karena apabila kepuasan kerja baik tentunya akan berdampak baik pula pada perusahaan sehingga menjadi nilai tambah dan keuntungan bagi perusahaan, mengingat

bahwa PT. Grab Indonesia merupakan perusahaan yang menyediakan layanan transportasi berbasis *online*, sehingga membutuhkan sumber daya manusia yang banyak khususnya *driver*. Maka dari itu kepuasan kerja mitra *driver* sangat penting untuk diperhatikan dengan baik, sehingga perusahaan harus mengetahui faktor-faktor yang dapat menciptakan kepuasan kerja bagi karyawan diantaranya yaitu kompensasi dan waktu kerja. Mangkunegara (2013) menyebutkan bahwa kompensasi yang diberikan kepada karyawan sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan kerja dan motivasi kerja serta hasil kerja. Memberikan kompensasi yang sesuai dengan jenis pekerjaan dan jabatan kerja karyawan, maka karyawan akan merasakan kepuasan dalam bekerja. Kompensasi yang diperoleh mitra yaitu berupa upah yang diberikan oleh pengguna aplikasi serta insentif yang diberikan oleh perusahaan ketika telah mencapai target yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Besarnya pendapatan yang diterima oleh mitra *driver* tergantung dari berapa banyak *driver* dapat menyelesaikan *trip* atau mengambil orderan. Selain itu, waktu kerja juga menjadi suatu hal yang diperhitungkan karna seseorang membutuhkan waktu yang tepat agar mampu meningkatkan kualitas kerja mereka. Berdasarkan situs resmi Grab disebutkan bahwa mitra *driver* dapat memilih waktu bekerja sesuai dengan keinginannya. Waktu kerja yang ditawarkan oleh perusahaan sangatlah bebas, sehingga mitra *driver* dapat menyesuaikan waktunya sesuai dengan kebutuhannya masing-masing karena tidak ada batasan waktu dalam bekerja. Terdapat kebebasan dalam pengambilan keputusan, baik dalam segi waktu kerja dan penyesuaian pekerjaan yang dapat menimbulkan kepuasan kerja. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Soekianto (2010) yang menyatakan bahwa pekerjaan yang memberikan kebebasan, ketidaktergantungan, dan peluang mengambil keputusan secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja seseorang. Oleh karena itu berdasarkan uraian latar belakang tersebut, tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kompensasi dan waktu kerja terhadap kepuasan kerja mitra *driver* Grab yang berada di Kota Palu.

2. KAJIAN PUSTAKA

Kompensasi

Kompensasi merupakan suatu imbalan yang diberikan oleh perusahaan ataupun organisasi kepada seseorang atas jasa atau hasil kerja karyawannya dalam perusahaan tersebut, dimana imbalan yang diterima berupa uang, barang ataupun tunjangan baik itu diberikan secara langsung maupun tidak langsung. Simamora (2004) mendefinisikan bahwa kompensasi terdiri dari ganjaran yang bersifat finansial maupun jasa tidak berwujud dan tunjangan yang diterima sebagai bentuk bagian dari hubungan kepegawaian. Kompensasi merupakan apa yang diterima seseorang atas apa yang telah mereka lakukan untuk perusahaan ataupun organisasi.

Waktu Kerja

Waktu kerja merupakan waktu yang digunakan untuk melakukan pekerjaan pada suatu periode tertentu, setiap pengusaha wajib melaksanakan ketentuan waktu kerja (Adisu, 2008). Jam kerja yaitu waktu yang digunakan seseorang untuk melaksanakan kegiatannya sehingga dapat memperoleh penghasilan, kesediaan seseorang untuk menghabiskan jam kerja dengan waktu yang lama ataupun sedikit merupakan keputusan dari karyawan itu sendiri (Sukirno, 2006). Jam kerja bagi pekerja sudah diatur dalam UU No.13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan. Peraturan mengenai Ketenagakerjaan diatur secara khusus dalam Undang-undang No.13 tahun 2003 yang mewajibkan setiap pengusaha untuk melaksanakan ketentuan waktu kerja dengan jumlah jam kerja normal selama seminggu yaitu sebanyak 40 jam dengan rinciannya yaitu jika perusahaan tersebut memberlakukan waktu kerja dalam seminggu sebanyak 6 hari maka jumlah jam kerja perharinya yaitu 7 jam dan 5 jam pada hari sabtu,

sedangkan jika perusahaan tersebut memberlakukan waktu kerja dalam seminggu sebanyak 5 hari maka jam kerja perharinya yaitu 8 jam dan libur pada hari sabtu.

Kepuasan Kerja

Robbins dan Judge (2015) mendefinisikan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu perasaan positif tentang pekerjaan sebagai hasil evaluasi dari karakteristiknya. Pekerjaan memerlukan interaksi dengan rekan sekerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasional, memenuhi standar kinerja, hidup dengan kondisi kurang ideal, dan sebagainya. Dalam Parama & Mayangsari (2018) Kepuasan kerja menurut Handoko (2007) adalah keadaan emosional yang dirasakan seseorang dalam memandang pekerjaannya baik itu menyenangkan ataupun tidak menyenangkan. Selain itu, Hasibuan (2011) juga mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap emosional yang dirasakan seseorang dalam mencintai dan menyenangi pekerjaannya yang dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja.

Keterkaitan Antar Teori

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan seseorang untuk bekerja diantaranya yaitu kompensasi dan waktu kerja. Kepuasan kerja merupakan suatu keadaan yang dirasakan seseorang dalam memandang pekerjaannya baik itu menyenangkan atau tidak menyenangkan (Robbins dan Judge, 2015). Kompensasi yang diterima dan waktu kerja yang ditawarkan oleh perusahaan dapat menimbulkan kepuasan seseorang untuk bekerja sebagai mitra *driver* Grab dikarenakan waktu bekerjanya yang bebas dalam arti terserah dari pengemudi ingin melakukan pekerjaannya atau tidak, serta kompensasi yang didapatkan juga dapat memenuhi kebutuhan *driver*.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Subjek dalam penelitian ini yaitu mitra *driver* Grab yang berada di Kota Palu. Menurut Sugiyono (2014) populasi adalah subjek atau objek yang berada di area generalisasi dan mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang kemudian ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh mitra *driver* Grab yang berada di Kota Palu yang berjumlah 1800 mitra. Besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 95 mitra *driver* Grab. Banyaknya sampel minimum dalam penelitian ditentukan dengan memakai rumus Slovin dengan taraf kesalahan 10%. Teknik penarikan sampel yang digunakan untuk menentukan sampel tersebut yaitu secara *Accidental sampling*, dimana teknik ini memilih siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti untuk dijadikan sampel dan sesuai sebagai sumber data. Nawawi (2001) menyatakan bahwa *Accidental sampling* merupakan teknik yang dalam pengambilan sampelnya tidak ditetapkan lebih dahulu, namun langsung mengumpulkan data dari unit *sampling* yang ditemuinya.

Klasifikasi variabel pada penelitian ini dibagi atas dua yaitu variabel independen (variabel bebas) dan variabel dependen (variabel terikat/dipengaruhi). Berdasarkan kategori tersebut, maka variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah Kompensasi (X_1), Waktu Kerja (X_2) dan variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah Kepuasan Kerja.

Variabel Independen

Kompensasi (X_1)

Kompensasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah imbalan yang diterima mitra *driver* Grab atas apa yang telah mereka lakukan terhadap perusahaan, yang akan diukur melalui indikator upah dan insentif.

Waktu Kerja (X_2)

Waktu kerja yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan waktu yang digunakan mitra *driver* Grab untuk melakukan pekerjaannya pada suatu periode tertentu yang dapat dilaksanakan pada siang hari ataupun malam hari, yang akan diukur melalui indikator *full-time* atau waktu penuh dan *part-time* atau paruh waktu

Variabel Dependen

Dalam penelitian ini, variabel dependen yang digunakan adalah Kepuasan Kerja (Y). Kepuasan Kerja yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keadaan atau sifat yang dirasakan oleh mitra *driver* Grab terhadap pekerjaannya baik itu menyenangkan ataupun sebaliknya, karena kepuasan kerja merupakan cerminan perasaan mitra *driver* Grab terhadap pekerjaannya. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja yaitu:

- 1) Kepuasan terhadap pekerjaan,
- 2) Kepuasan terhadap imbalan
- 3) Kepuasan terhadap supervisi,
- 4) Kepuasan terhadap rekan kerja

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier bertujuan untuk memperkirakan nilai rata-rata variabel dependen dari nilai yang diketahui atau nilai tetap dari variabel penjelas atau studi yang mengenai ketergantungan antara variabel dependen terhadap satu atau lebih variabel lainnya (Gujarati, 2015). Menurut Sugiyono (2014) dalam bukunya menjelaskan model matematika untuk regresi linier dengan dua variabel adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Dimana:

Y = Kepuasan Kerja

X_1 = Kompensasi

X_2 = Waktu Kerja

α = nilai konstanta

β_1 - β_2 = koefisien regresi

Rancangan Pengujian Hipotesis

Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Uji T (Parsial)

Uji T menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individu menjelaskan variabel terikat. Untuk mengetahui Mengetahui masing-masing variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen dilakukan perbandingan antara T_{hitung} dengan T_{tabel} pada tingkat signifikan $\alpha = 0,05$

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Uji analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel *independen* (kompensasi dan waktu kerja) terhadap variabel *dependen* (kepuasan kerja). Hasil analisis regresi linear berganda dengan menggunakan *Software IBM SPSS 20.0* dapat dilihat dalam Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	15.215	3.403	
Kompensasi (X1)	.779	.127	.507
Waktu Kerja (X2)	.579	.152	.314
R Square	= 0.496		
Adjusted R Square	= 0.485		
F Hitung	= 45.226		
α	= 0.05		

Sumber: hasil olahan data penelitian, 2019

Dari hasil perhitungan uji regresi berganda pada Tabel di atas, maka diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 15.215 + 0.779 X_1 + 0.579 X_2$$

Berdasarkan penjabaran di atas menunjukkan bahwa variabel independen (X_1 dan X_2) yang dianalisis memberikan pengaruh yang positif terhadap variabel dependen (Y). Untuk lebih jelasnya penjelasan bentuk persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai Konstanta (α) memiliki nilai sebesar 15.215, artinya bahwa variabel independen (kompensasi dan waktu kerja) dalam penelitian ini memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja mitra *driver* Grab di Kota Palu.
2. Nilai koefisien regresi variabel kompensasi (X_1) sebesar 0.779, artinya jika variabel kompensasi (X_1) mengalami peningkatan, maka kepuasan kerja mitra *driver* Grab di Kota Palu meningkat.
3. Nilai koefisien regresi variabel waktu kerja (X_2) sebesar 0.579, artinya jika variabel waktu kerja (X_2) mengalami peningkatan, maka kepuasan kerja mitra *driver* Grab di Kota Palu meningkat.

Pengaruh kompensasi (X_1) dan waktu kerja (X_2) yang ditawarkan oleh perusahaan terhadap kepuasan kerja mitra *driver* Grab di Kota Palu

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kompensasi dan waktu kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja mitra *driver* Grab di Kota Palu. Selain berpengaruh, hasil penelitian dapat meningkatkan kepuasan kerja mitra *driver* karena kompensasi yang diterima dirasa sudah sesuai dengan keinginan mitra *driver*, selain itu waktu kerja yang ditawarkan oleh perusahaan juga membuat mitra *driver* dapat menyesuaikan dengan kebutuhannya. Pemberian kompensasi kepada karyawan memberikan kepuasan kerja. Hal ini didukung oleh teori yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2013) yang menjelaskan bahwa kompensasi yang diberikan kepada karyawan sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan kerja. Selain itu, waktu kerja juga dapat mempengaruhi seseorang untuk mencapai kepuasan kerja. As'ad (1987) dalam Dariyo (2004) mengatakan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja seseorang salah satunya yaitu faktor fisiologi yang meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja, waktu istirahat, kesehatan karyawan dan perlengkapan kerja. PT. Grab Indonesia sangat berperan penting pada kepuasan kerja mitra *driver* karena apabila mitra puas dengan apa yang diberikan dan ditawarkan oleh perusahaan, maka mitra *driver* akan lebih semangat untuk bekerja. Selain itu jika kepuasan kerja mitra *driver* Grab baik, tentunya akan berdampak baik pula pada perusahaan sehingga menjadi nilai tambah dan keuntungan bagi perusahaan, mengingat bahwa PT. Grab Indonesia merupakan perusahaan yang menyediakan layanan transportasi berbasis *online* dan membutuhkan sumber daya manusia yang banyak khususnya *driver*, sehingga kepuasan kerja mitra *driver* sangat penting untuk diperhatikan dengan baik.

Pengaruh kompensasi (X_1) terhadap kepuasan kerja mitra *driver* Grab di Kota Palu

Berdasarkan hasil penelitian kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja mitra *driver* Grab. Artinya, semakin besar kompensasi yang diterima, maka tingkat kepuasan yang dirasakan akan semakin tinggi. Oleh karena itu pihak perusahaan diharapkan untuk memberikan kompensasi yang tepat untuk mitra *driver* dengan tujuan agar perusahaan mampu mempertahankan mitranya untuk tetap unggul dalam memberikan kinerja dan memberikan layanan jasa dengan baik untuk pengguna Grab. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wicaksono (2015) berjudul *Pengaruh Kompensasi dan Fleksibilitas Kerja Driver GOJEK terhadap Kinerja dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening* yang memiliki pengaruh positif dan signifikan antara kompensasi dan kepuasan kerja karyawan. Pemberian kompensasi yang baik dan sesuai dapat menumbuhkan rasa senang dan puas kepada karyawan serta akan berdampak pada semangat kerja karyawan terhadap pekerjaannya.

Pengaruh waktu kerja (X_2) yang ditawarkan oleh perusahaan terhadap kepuasan kerja mitra *driver* Grab di Kota Palu

Berdasarkan hasil penelitian waktu kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja mitra *driver* Grab. Selain berpengaruh waktu kerja juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan kerja seseorang. Waktu kerja yang ditawarkan oleh PT. Grab Indonesia kepada mitranya tidak memiliki aturan waktu bekerja seperti karyawan di perusahaan lainnya. Mitra *driver* Grab dapat menentukan sendiri waktu kerjanya atau dengan kata lain fleksibel. Berdasarkan hasil penelitian, secara keseluruhan waktu kerja yang ditawarkan oleh PT. Grab Indonesia ditanggapi positif oleh responden dimana kebijakan waktu kerja yang fleksibel dapat meningkatkan kepuasan kerja mitra *driver* Grab. Artinya semakin fleksibel waktu kerja yang ditawarkan oleh perusahaan, maka tingkat kepuasan kerja yang dirasakan akan semakin tinggi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijabarkan di atas mengenai pengaruh kompensasi dan waktu kerja yang ditawarkan oleh perusahaan terhadap kepuasan kerja mitra *driver* Grab di Kota Palu, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kompensasi dan waktu kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja mitra *driver* Grab di Kota Palu. Variabel kompensasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja mitra *driver* Grab di Kota Palu. Variabel waktu kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja mitra *driver* Grab di Kota Palu.

Saran

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan kesimpulan, maka dalam penelitian ini saran yang dapat diberikan yaitu perusahaan harus memperhatikan perubahan kebijakan terkait skema insentif, maka dari itu untuk meningkatkan kepuasan kerja mitra *driver* diharapkan pihak dari Grab *Office* Palu untuk memperhatikan dan meningkatkan insentif yang diberikan kepada mitra, karena kepuasan kerja yang baik akan berdampak baik juga kepada keberlangsungan perusahaan baik itu jangka panjang ataupun jangka pendek. Kompensasi dan waktu kerja berkontribusi sebesar 48.5% kepada kepuasan kerja, sedangkan 51.5% variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan faktor lain yang dapat memberikan penjelasan lebih besar terhadap kepuasan kerja seperti motivasi, gaya kepemimpinan, beban kerja, budaya organisasi dan lain sebagainya.

6. REFERENSI

- Adisu, E., 2008. *Hak Karyawan Atas gaji dan Pedoman Menghitung Gaji Pokok, Uang Lembur, Gaji Sundulan, Insentif - Bonus - THR, Pajak Atas Gaji, Iuran Pensiun - Pesangon, Iuran Jamsostek/Dana Sehat*. Jakarta: Forum Sahabat.
- Dariyo, A., 2014. *Psikologi Perkembangan Dewasa Muda*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Gujarati, D., & Porter, D., 2015. *Dasar-dasar Ekonometrika (Edisi 5)*. Jakarta: Salemba Empat. Februari 2020
- Mangkunegara, A. P., 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, H., 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Parama, D. A., & Mayangsari, I. D., 2018. *e-Proceeding of Management. Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kepuasan Kerja mitra driver GOJEK di Kota Bandung Raya*, Volume 5 No. 1 ISSN 2355-9357 Universitas Telkom, Bandung.
- Robbins, Stephen P, Timothy A, & Judge., 2015. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Simamora, & Henry., 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Ketiga*. Yogyakarta: STIE YPKN.
- Sukirno. S., 2006. *Makro Ekonomi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Sugiyono., 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Soekianto, A. 2010. Hubungan Antara Karakteristik Pekerjaan dengan Kepuasan Kerja Karyawan. Thesis, Sanata Dharma University.
- Wicaksono, I. S., 2019. *Pengaruh Kompensasi dan Fleksibilitas Kerja Driver GOJEK terhadap Kinerja dengan Kepuasan sebagai variabel intervening*. Skripsi, Universitas Islam Indonesia.