

**KETERKAITAN ANTARA *LEADER MEMBER EXCHANGE*, *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*,
KOMITMEN AFEKTIF DAN KINERJA
STUDI PADA KARYAWAN PT ADIKENCANA MAHKOTABUANA
KEBAKKRAMAT KARANGANYAR**

Asrori¹⁾

¹⁾ Staff Pengajar Fakultas Ekonomi, Universitas Pasir Pengaraian

Abstract

The purpose of this research was to investigate and analyze correlation between leader member exchange, perceived organizational support, affective commitment and performance. The research focuses on employee performance PT Adikencana Mahkotabuana Kebakkramat Karanganyar. The study utilizes probability sampling method and simple random sampling technique with 201 sample from 1.250 population. By using structural equation modeling analysis, the findings indicate that: (1) Leader member exchange and affective commitment positive interaction on employee performance with c.r value 3.198 (2) Leader member exchange and perceived organizational support positive interaction on affective commitment of employee with c.r value 4.294 and 7.503 (3) Perceived organizational support not significant on employee performance with c.r value 0,587 (4) Leader member exchange positive interaction on employee performance with mediated affective commitment regression weight indirect effect 0,107. Management PT Adikencana Mahkotabuana Kebakkramat to increase of employee performance with focus leader member exchange, perceived organizational support and affective commitment.

Keyword: Leader member exchange, perceived organizational support, affective commitment, performance.

PENDAHULUAN

Studi tentang kinerja karyawan menjadi kajian yang menarik dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, suatu perusahaan atau organisasi akan berusaha membuat lingkungan kerja yang kondusif bagi karyawannya. Dalam era kompetisi yang kian ketat saat ini, setiap organisasi bisnis dituntut untuk meningkatkan kinerjanya agar dapat memenangkan persaingan. Keberhasilan perusahaan tidak sepenuhnya bergantung pada manajer dan manajemen perusahaan, tetapi juga pada tingkat keterlibatan karyawan terhadap aktivitas dan pencapaian tujuan perusahaan. Mardanov (2007) mengungkapkan bahwa karyawan yang bertahan di pekerjaannya dengan atasan

yang memperlakukan mereka dengan buruk memiliki tingkat kepuasan yang rendah, komitmen yang rendah, konflik antara pekerjaan dan keluarga mereka serta tingkat stress yang tinggi. Menurut Leonard (2002, p.1), bahwa "pemahaman terhadap *leader member exchange* tidak hanya pada ikatan fisik, dimana bawahan harus selalu mengikuti instruksi atasan, namun lebih dalam lagi yaitu ikatan interaksi antara karyawan dan pimpinan. Ikatan interaksi ini menyangkut pada ikatan emosional antara karyawan dan pimpinan." *Leader Member Exchange* merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Tingginya perhatian atasan terhadap pekerjaan yang dirasakan oleh karyawan akan membuat karyawan merasa di hargai sehingga menstimulus

kinerjanya. Adanya *affect* yang terjalin antara atasan dengan bawahan secara dekat akan membuat bawahan merasa diperhatikan dan memilih bertahan dalam organisasi. Karyawan yang memiliki keterdekatan dengan atasan atau sebaliknya akan melakukan hal-hal yang saling mendukung dan saling percaya yang pada akhirnya akan membentuk *loyalty* dimana akan muncul perasaan saling merasa memiliki satu dengan yang lain.

Organisasi merupakan wadah berhimpunnya sejumlah manusia dengan kepentingan yang sama untuk melakukan berbagai aktivitas mencapai tujuan bersama. Untuk mencapai tujuan tersebut, dukungan dari organisasi kepada anggotanya maupun sebaliknya sangat diperlukan. Dukungan organisasi yang dipersepsikan dengan baik oleh pekerja akan meningkatkan komitmen pekerja terhadap organisasi (Polly, 2002). Karyawan dapat bertahan dalam sebuah perusahaan jika merasa nyaman dan senang bekerja di perusahaan tersebut. Rasa nyaman dan senang ditimbulkan oleh berbagai faktor dalam perusahaan antara lain pekerjaan itu sendiri, gaji, lingkungan kerja baik fisik maupun non-fisik dan hal-hal lainnya yang dapat berpengaruh pada psikologis karyawan. Penilaian positif dari organisasi juga meningkatkan kepercayaan bahwa peningkatan usaha dalam bekerja akan dihargai. Karyawan dalam suatu perusahaan tentu membutuhkan dukungan dari perusahaan di luar dari timbal balik yang wajib diberikan kepada perusahaan. Dukungan dari perusahaan akan mempengaruhi psikologi karyawan dalam bekerja. Dengan kondisi psikologi yang positif maka karyawan akan dapat memberikan kemampuan terbaik yang bisa mereka berikan kepada perusahaan. Teori dukungan organisasi menurut Rhoades dan Eisenberger (2002) menentukan

kesiapan organisasi untuk menghargai peningkatan upaya kerja dan memenuhi kebutuhan sosioemosional, individu cenderung membentuk kepercayaan global mengenai tingkat organisasi, menilai kontribusi mereka dan peduli dengan kesejahteraan mereka. Robbins (2001) mengatakan bahwa seseorang dengan tingkat kepuasan tinggi akan menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaan, sedangkan seorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya. Oleh karena itu pihak perusahaan tidak boleh mengabaikan hal ini karena kepuasan kerja karyawan berdampak langsung pada kinerja karyawan. Eisenberger (2002) mengasumsikan bahwa peningkatan kinerja karyawan berasal dari kecenderungan rasa sayang mereka kepada organisasi yang bergantung pada ideologi saling member, di mana terjadi pertukaran antara kerja dengan penghargaan secara simbolik atau materi, kemudian ideologi tersebut dikenal dengan norma hubungan timbal balik. Berdasarkan pada norma hubungan timbal balik, persepsi dukungan organisasi akan menghasilkan rasa berkewajiban dari karyawan untuk menjaga kesejahteraan dan membantu pencapaian tujuan organisasi karena organisasi telah berbuat baik padanya dengan menilai kontribusi usaha, memberikan perlakuan yang adil dan memperhatikan kesejahteraan mereka (Rhoades & Eisenberger, 2002).

Karyawan menginterpretasikan dukungan dari organisasi di mana mereka bekerja sebagai perwujudan komitmen dari organisasi tersebut terhadap mereka dan akan mengembalikannya dengan meningkatkan komitmen mereka terhadap organisasi (Aube *et al.*, 2007). Persepsi dukungan organisasi sering kali dihubungkan dengan kinerja dan komitmen yang

tinggi. (Dawley *et al.*, 2008). Meta analisis yang disusun Rhoades dan Eisenberger (2002) menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasi secara signifikan berpengaruh positif dengan komitmen afektif. Persepsi dukungan organisasi akan meningkatkan komitmen afektif dengan memenuhi kebutuhan sosial emosi seperti pertalian keanggotaan dan dukungan emosi. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi akan menerima hampir semua tugas dan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan padanya. Selain itu sikap juga mencakup kehangatan, afeksi, dan loyalitas terhadap organisasi merupakan evaluasi dari komitmen, serta adanya ikatan emosional dan keterikatan antara organisasi dengan pegawai. Pegawai dengan komitmen tinggi merasakan adanya loyalitas dan rasa memiliki terhadap organisasi. Perbedaan kinerja akan timbul pada saat karyawan merasa berada dalam posisi in-group atau out-group, ini akan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan karena perbedaan itu akan membuat karyawan yang berada pada posisi in-group memiliki kinerja yang bagus karena memiliki pengakuan dan penghargaan dari atasannya. Sedangkan karyawan yang berada pada posisi out-group akan memiliki kinerja yang rendah karena tidak memiliki kedekatan dan perhatian dari atasannya. Hal ini akan sangat mempengaruhi komitmen karyawan terhadap organisasi. Jika kinerjanya kurang di hargai maka tingkat komitmen karyawan terhadap organisasi akan rendah, sebaliknya jika kinerjanya di hargai maka tingkat komitmen karyawan terhadap organisasi akan tinggi dan tentunya akan mengutungkan organisasi. Sulitnya tugas dan tanggung jawab yang diberikan pada bawahan dan tuntutan bahwa bawahan akan melakukan sesuai dengan yang diinginkan membuat

contribution sebagai dimensi yang paling berdampak besar. Atasan harus memberikan dukungan penuh pada bawahnya agar memiliki rasa percaya diri pada kemampuannya sendiri untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya, hal ini akan membuat bawahan memiliki komitmen terhadap organisasi. Kualitas relasi atasan-bawahan juga tercermin dari sikap saling menghormati dan saling menghargai satu dengan yang lain. Situasi ini akan membuat karyawan merasa nyaman bekerja dan memiliki komitmen yang tinggi dengan kinerja yang bagus.

Penelitian yang dilakukan oleh Hum Chun Ma (2006) yang meneliti tentang LMX dan kinerja. Penelitian dilakukan di Taiwan pada perusahaan TFT *Manufacturer*, dengan 344 sampel. Hasil penelitian menunjukkan LMX berpengaruh pada kinerja. Penelitian yang dilakukan oleh Ganzach (2006) yang meneliti tentang POS dan kinerja. Penelitian dilakukan di Tel Aviv University pada mahasiswa MBA, dengan 259 sampel. Hasil penelitian menunjukkan POS berpengaruh pada kinerja. Penelitian yang dilakukan oleh Pan Jing-Zhou (2008) yang meneliti tentang LMX dan komitmen afektif. Penelitian dilakukan di China dari 4 organisasi, dengan 423 sampel. Hasil penelitian menunjukkan LMX berpengaruh pada komitmen afektif. Penelitian yang dilakukan oleh Rhoades (2000) yang meneliti tentang POS dan komitmen afektif. Penelitian dilakukan di Amerika Serikat dari berbagai organisasi, dengan 367 sampel. Hasil penelitian menunjukkan POS berpengaruh pada komitmen afektif. Penelitian yang dilakukan oleh Riaz Khan (2010) yang meneliti tentang komitmen afektif dan kinerja. Penelitian dilakukan di Pakistan dari perusahaan *public* dan swasta, dengan 153 sampel. Hasil penelitian

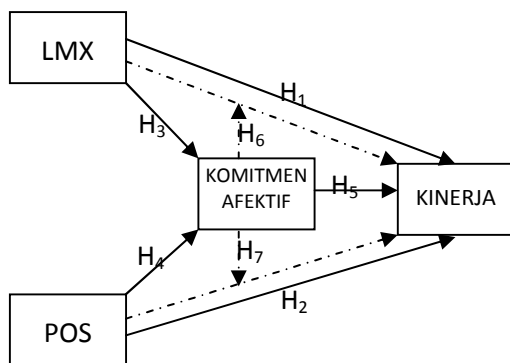
menunjukkan komitmen afektif berpengaruh pada kinerja.

Adapun penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Hum Chun Ma (2006) yang meneliti tentang LMX dan kinerja, Ganzach (2006) yang meneliti tentang POS dan kinerja, Pan Jing-Zhou (2008) yang meneliti tentang LMX dan komitmen afektif, Rhoades (2000) yang meneliti tentang POS dan komitmen afektif, Riaz Khan (2010) yang meneliti tentang komitmen afektif dan kinerja. Penelitian ini dilakukan pada karyawan PT. Adikencana Mahkota Buana Kebakkramat.

METODE PENELITIAN

Untuk mempermudah arah dari penyusunan penelitian ini serta mempermudah dalam penganalisaan masalah yang dihadapi, maka diperlukan suatu kerangka pemikiran yang akan memberikan gambaran tahap-tahap penelitian untuk mencapai suatu kesimpulan. Sugiyono (2007) mengemukakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Kerangka penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian diatas merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Hum Chun Ma (2006), Ganzach (2006), Pan Jing-Zhou (2008), Rhoades (2000) dan Riaz Khan (2010). Dari model diatas dapat diketahui bahwa penelitian ini akan menguji pengaruh LMX terhadap kinerja, POS terhadap kinerja, LMX terhadap komitmen afektif, POS terhadap komitmen afektif, komitmen afektif terhadap kinerja, LMX terhadap kinerja dengan mediasi komitmen afektif, POS terhadap kinerja dengan mediasi komitmen afektif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

PT. Adikencana Mahkotabuana merupakan industri textile dibidang pemintalanbenang (Spinning Mill), berdiri sejak tanggal 23 Pebruari 1997, terletak di Desa Waru Kecamatan Kebakkramat Kabupaten Karanganyar dan menempati lahan seluas \pm 53 Ha. Pada tahun 1998 PT. Adikencana Mahkotabuana terpaksa harus menghentikan produksinya karena mengalami kebakaran. Namun dengan adanya penanggulangan yang cepat dan tepat sehingga dalam waktu yang singkat mampu berproduksi lagi sampai sekarang. Responden dalam penelitian ini adalah karyawan PT Adikencana Mahkotabuana berjumlah 1.250 karyawan, jumlah sampel 201 karyawan.

1. Analisis Kesesuaian Model (*Goodness-of-Fit*)

Evaluasi nilai *goodness-of-fit* dari model penelitian yang diajukan dapat dilihat pada Tabel berikut ini :

KETERKAITAN ANTARA LEADER MEMBER EXCHANGE, PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT, KOMITMEN AFEKTIF DAN KINERJA STUDI PADA KARYAWAN PT ADIKENCANA MAHKOTABUANA KEMAKRAMAT KARANGANYAR

Goodness of fit indices	Cut off Value	Hasil	Evaluasi Model
Chi-Square (χ^2)	Diharapkan kecil	430,511	Baik
Significance Probability (p)	$\geq 0,05$	0,051	Baik
CMIN/DF	$\leq 2,0$	1,121	Baik
GFI	$\geq 0,9$	0,887	Marginal
AGFI	$\geq 0,9$	0,854	Marginal
TLI	$\geq 0,9$	0,987	Baik
CFI	$\geq 0,9$	0,989	Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0,025	marginal

Sumber: Data primer yang diolah, 2013.

Nilai chi-square, CMIN/DF, TLI dan CFI dalam model penelitian ini menunjukkan tingkat kesesuaian yang baik. Sedangkan GFI, AGFI dan RMSEA menunjukkan tingkat kesesuaian marginal. Secara keseluruhan pengukuran *goodness of fit* tersebut mengindikasikan bahwa model yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima karena sudah terdapat lebih dari 2 pengukuran *goodness of fit* yang memenuhi syarat (Solomon, 2002).

2. Analisis Koefisien Jalur

Analisis ini dilihat dari signifikansi besaran *regression weight* model yang dapat dilihat pada Tabel berikut ini:

	Estimate	S.E	C.R	P
Komitmen afektif <--- Pos	.617	.082	7.503	***
Komitmen afektif <--- Lmx	.430	.100	4.294	***
Kinerja <--- Pos	.053	.091	.587	.557
Kinerja <--- Komitmen afektif	.269	.102	2.646	.008
Kinerja <--- Lmx	.352	.110	3.198	.001

Sumber: Data primer yang diolah, 2013

Keterangan : $\alpha = 0.05$, *** bernilai 0.000

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa semua jalur yang dianalisis memiliki hubungan yang signifikan, yaitu terlihat dari besarnya tingkat signifikansi (p) uji hipotesis yang lebih kecil dari 5%. Analisis ini juga menunjukkan besaran dari pengaruh langsung (*direct effect*), pengaruh tidak

langsung (*indirect effect*) dan pengaruh total dari satu variabel terhadap variabel lainnya.

Ringkasan hasil analisis pengaruh langsung (*direct effect*), pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) dan pengaruh total dari satu variabel terhadap variabel lainnya dapat dilihat pada Tabel berikut ini:

Variabel		Pengaruh(β)		
Independent	Dependent	Langsung	Tidak langsung	Total
Lmx	komitmen	0,316	-	0,316
Pos	afektif	0,601	-	0,601
Lmx	Kinerja	0,431	0,107	0,538
Pos		0,268	0,203	0,471
Komitmen afektif		0,337	-	0,337

Sumber: Data primer yang diolah, 2013.

Tabel diatas menunjukkan nilai koefisien standardized beta pengaruh langsung maupun tidak langsung antar variabel. Dalam penelitian ini terdapat 5 jalur pengaruh langsung dan 2 jalur pengaruh tidak langsung. Untuk pengaruh langsung, yang memiliki pengaruh paling besar adalah pengaruh LMX terhadap kinerja karyawan, yaitu sebesar 0,232. Jalur pengaruh tidak langsung adalah pengaruh LMX terhadap kinerja karyawan yaitu sebesar 0,060 dan pengaruh POS terhadap kinerja karyawan sebesar 0,064. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa LMX dan POS memberikan pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap kinerja karyawan, namun pengaruh langsungnya lebih besar dari pada pengaruh tidak langsungnya. Berdasarkan hasil pengaruh langsung dan tidak langsung tersebut di atas, dapat dinyatakan bahwa variabel komitmen afektif dapat memediasi pengaruh LMX dan POS terhadap kinerja.

Pembahasan Penelitian

1. Hipotesis 1

“LMX berpengaruh positif pada kinerja”

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan hasil nilai C.R LMX (X1) terhadap Kinerja (Y) adalah sebesar 3.198 dengan tingkat signifikansi $p < 0,05$, maka menunjukkan bahwa hipotesis 1a didukung. Artinya secara statistik dapat disimpulkan bahwa LMX berpengaruh positif pada kinerja karyawan. Semakin meningkat kedekatan atasan terhadap bawahannya akan mengakibatkan meningkat pula kinerja karyawannya. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Hum Chun Ma (2006).

2. Hipotesis 2

“POS tidak berpengaruh pada Kinerja”

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan hasil nilai C.R. POS terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 0,587 dengan tingkat signifikansi $p > 0,05$, maka menunjukkan bahwa hipotesis 2 tidak didukung. Artinya secara statistik dapat disimpulkan bahwa POS tidak berpengaruh pada kinerja. Persepsi dukungan organisasi tidak menjadi factor penting untuk meningkatkan kinerja karyawan pada PT Adikencana Mahkotabuana, hal ini dikarenakan kinerja karyawan cenderung di dorong oleh fungsi, tugas dan tanggung jawab di Perusahaan, sehingga ketika karyawan sudah bekerja yang menjadi dorongan kuat bukan pada persepsi dukungan organisasi. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Ganzach (2006) dikarenakan obyek penelitian yang berbeda yaitu yang diteliti Ganzach adalah mahasiswa MBA persepsi dukungan organisasi begitu kuat. Berbeda dengan karyawan rata-rata berpendidikan SLTA kinerja mereka cenderung dipengaruhi fungsi, tugas dan tanggung jawab. Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Ganzach (2006).

3. Hipotesis 3

“LMX berpengaruh positif pada komitmen afektif”

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan hasil nilai C.R. LMX pada komitmen afektif adalah sebesar 4.294 dengan tingkat signifikansi $p < 0,05$, maka menunjukkan bahwa hipotesis 3 didukung. Artinya secara statistik dapat disimpulkan bahwa LMX berpengaruh pada komitmen afektif. Sehingga semakin meningkat kedekatan atasan terhadap bawahannya akan mengakibatkan meningkat pula perasaan positif terhadap perusahaan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pan Jing-Zhou (2008).

4. Hipotesis 4

“POS berpengaruh positif pada komitmen afektif”

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan hasil nilai C.R. POS pada komitmen afektif adalah sebesar 7,503 dengan tingkat signifikansi $p < 0,05$, maka menunjukkan bahwa hipotesis 4 didukung. Artinya secara statistik dapat disimpulkan bahwa POS berpengaruh pada komitmen afektif. Hal ini menunjukkan karyawan dengan tingkat bahwa keberadaanya diperhatikan organisasi akan mengakibatkan karyawan memiliki perasaan yang kuat terhadap organisasi. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rhoades (2000).

5. Hipotesis 5

“Komitmen afektif berpengaruh positif pada kinerja”

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan hasil nilai C.R komitmen afektif terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 2,646 dengan tingkat signifikansi $p < 0,05$, maka menunjukkan bahwa hipotesis 5 didukung. Artinya secara statistik dapat disimpulkan bahwa komitmen afektif berpengaruh pada kinerja. Sehingga karyawan kinerjanya akan meningkat jika karyawan memiliki perasaan yang kuat terhadap organisasi. Hasil penelitian ini

mendukung penelitian yang dilakukan oleh Riaz Khan (2010).

6. Hipotesis 6

“LMX berpengaruh positif pada kinerja dengan mediasi komitmen afektif”

Berdasarkan hasil perhitungan pengaruh langsung dan tidak langsung didapatkan hasil pengaruh tidak langsung antara LMX dengan kinerja karyawan sebesar 0,107, maka menunjukkan bahwa hipotesis 6 didukung. Artinya secara statistik dapat disimpulkan bahwa LMX berpengaruh pada kinerja melalui mediasi komitmen afektif. Hal ini dikarenakan tingkat sejauhmana perasaan karyawan terhadap organisasi akan mengakibatkan karyawan dekat dengan atasannya yang sekaligus akan meningkatkan kinerjanya pula.

7. Hipotesis 7

“POS tidak berpengaruh pada kinerja dengan mediasi komitmen afektif”

Berdasarkan hasil perhitungan pengaruh langsung dan tidak langsung didapatkan hasil pengaruh tidak langsung antara POS dengan kinerja karyawan sebesar 0,203, tetapi pada pengujian hipotesis regression weight menunjukkan bahwa pos tidak berpengaruh pada kinerja, sehingga pos juga tidak memiliki pengaruh pada kinerja melalui mediasi komitmen afektif, maka hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 7 tidak didukung. Artinya secara statistik dapat disimpulkan bahwa POS tidak berpengaruh pada kinerja melalui mediasi komitmen afektif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis penulis simpulkan bahwa: LMX berpengaruh positif pada kinerja dengan nilai c.r 3.198 pada tingkat signifikansi $p < 0,05$, POS tidak berpengaruh pada kinerja dengan nilai c.r 0.587 pada tingkat signifikansi $p > 0,05$, LMX berpengaruh

positif pada komitmen afektif dengan nilai c.r 4.294 pada tingkat signifikansi $p < 0,05$, POS berpengaruh positif pada komitmen afektif dengan nilai c.r 7,503, komitmen afektif berpengaruh positif pada kinerja dengan nilai c.r 2,646 pada signifikansi $p < 0,05$, LMX berpengaruh positif pada kinerja melalui mediasi komitmen afektif dengan pengaruh tidak langsung 0,107, POS tidak berpengaruh positif pada kinerja melalui mediasi komitmen afektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Aube, Rousseu dan Morin (2007). Perceived Organizational Support and Organizational Commitment: The Moderating Effect of Locus of Control and Work Autonomy. *Journal of Manajerial Psychology*. Vol.5.pp.479-495
- Dawley, Andrew, and Bucklew (2008). Monitoring, Supervisor Support and Perceived Organizational Support: What Matters Most. *Ledership and Organization Development Journal*. Vol.3. pp. 235-248
- Graen & uhl-bien, 1995. Relationship Based Approach To Leadership : Development of Leder Member Exchange. *Journal of Management Department* .Vol.25.pp.219-245
- Handoko, Hani (1993) *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia* .Yogyakarta
- Hum Chun Ma.2006. Effect of Leader Member Exchange, Job Satisfaction and Organizational Commitment on Diagnosing Employee Job Performance Using Career Stage As A Moderator . *Journal of Management Review* . Vol.9. pp. 79-99.
- Jewel and Siegall(1998) *Psikologi Industry*.Yogyakarta. Liberty

- Jogianto, Hartono.2004. *Pengenalan Computer*. Yogyakarta: CV Offset
- Mangkunegara (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Rosda
- Mangkunegara (2005). *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika Aditama
- Mardanov (2007) Satisfaction With Supervision and Member Job Satisfaction In Leader Member Exchange: An Empirical Study In The Restaurant Industry. *The Journal of Applied Management and Entrepreneurship*. Vol.12. pp. 37-55
- Mathis and Jackson (2006) *Human Resource Management* , Edisi 10 Salemba Empat Jakaeta
- Morrow S.L (2005) Quality and Trustworthiness In Qualitative Research In Counseling Psychology. *Journal of Counseling Psychology*. Vol.52. pp.250-260
- Pan Jing-Zhou (2008). The Role of Leadership Between The Employees and The Organization: A Bridge or A Ravine ? An Empirical Study From China . *Journal of Management and Marketing Research* .pp.1-14
- Polly, lisa M. (2002). *Social Exchange and Customer Service: The Relationship Between Perceived Organizational Support, Leader Member Exchange and Customer Service Behavior* Dissertation, Louisiana State University, Department of Psychology.
- Rhoades, (2000).Affective commitment To The Organization: The Contribution of Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*. Vol 87. pp.825-836
- Rhoades L and Eisenberger R (2002) Perceived Organizational Support: A Review of The Literarure. *Journal of Applied Psychology*. Vol.87. pp.698-714.
- Riaz khan. (2010). The Impact of Organizational Commitment on Employee Job Performance . *European Journal of Social Sciences*. Vol.15. pp.292-298
- Robbins, S.P., (2001). *Psikologi Organisasi*, Edisi 8. Jakarta: Prenhallindo.
- Robbins, Stephen P dan Timothy a Judge.2008. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat.
- Sedarmayanti, 2009. *Sumberdaya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju.
- Solamon. 2002. *Multivariate Analysis Structural Equation Modeling Lisrel and Amos*. fakultas Mipa, Universitas Brawijaya.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Bandung: CV Alfabet
- Truckenbrodt, Yolanda B., 2000. The Relationship Between Leader Member Exchange and Commitment and Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Acquisition Review Quarterly*. pp.233-244
- Yulk, G. 1998, *Leadership In Organization*, Upper Saddle River, Prentice Hall, New Jersey.