

PENGARUH PERAN GANDA DAN KELELAHAN EMOSIONAL TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI PADA BOLLY DEPARTEMEN STORE DI BIMA

Jaenab¹, Firmansyah Kusumayadi²

^{1,2}Prodi manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Bima

Email: jaenab84.stiebima@gmail.com,

Abstrak; Penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh peran ganda dan kelelahan emosional terhadap komitmen organisasi pada Bolly departemen Store di Bima sehingga dapat memberikan masukan pemikiran pada pimpinan pada Bolly departemen Store di Bima. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan jenis penelitian adalah asosiatif dengan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan wanita yang berstatus menikah, jadi tehnik pengambilan sampel adalah sampel jenuh 33 responden sedangkan tehnik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, studi pustaka dan kuesioner, dengan mengacu pada skala likert 5 point kemudian disebarikan kepada 33 responden berstatus pegawai tetap wanita yang sudah berkeluarga pada Bolly departemen Store di Bima. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda kemudian di analisis dengan SPSS versi 20 for windows. Hasil penelitian ini bahwa: 1) Tidak terdapat pengaruh yang signifikan Peran ganda terhadap komitmen organisasi pada Bolly departemen Store di Bima. 2) Terdapat pengaruh yang signifikan Kelelahan Emosional terhadap komitmen Organisasi pada Bolly departemen Store di Bima. 3). Terdapat pengaruh yang signifikan Peran Ganda dan Kelelahan Emosional terhadap komitmen Organisasi pada Bolly departemen Store di Bima.

Kata Kunci: Peran Ganda, Kelelahan Emosional, Komitmen Organisasi

Abstract: The aim of this study was to identify and analyze the effect of multiple roles and emotional exhaustion on organizational commitment at the Bolly department store in Bima so that they can provide input to the leaders at the Bolly department store in Bima. This research is a quantitative research and the type of research is associative with the population in this study being all married female employees, so the sampling technique is a saturated sample of 33 respondents while the data collection technique uses observation, interviews, literature and questionnaires, with reference to the scale Likert 5 points were then distributed to 33 respondents with the status of female permanent employees who are already married at the Bolly Department Store in Bima. The analytical method used in this study is multiple linear regression and then analyzed with SPSS version 20 for windows. The results of this study are: 1) There is no significant effect of multiple roles on organizational commitment at the Bolly Department Store in Bima. 2) There is a significant effect of Emotional Exhaustion on Organizational Commitment at the Bolly Department Store in Bima. 3). There is a significant effect of Dual Roles and Emotional Exhaustion on Organizational Commitment at the Bolly Department Store in Bima.

Keywords: Multiple Roles, Emotional Exhaustion, Organizational Commitment

PENDAHULUAN

Perkembangan organisasi era digitalisasi saat ini menuntut karyawan untuk selalu kompeten, Gerak cepat, melayani dengan sepenuh hati dan menuntut karyawan agar bekerja efektif dan efisien di mana wanita juga turut berperan yang mencari nafkah menunjang kebutuhan keluarga dan keinginan untuk melakukan kontak sosial menjadi wanita karir yang mandiri. Wanita memiliki peran ganda yaitu bekerja untuk keluarga dan sebagai ibu rumah tangga. Hal ini seringkali menimbulkan konflik ketika wanita yang berkerja menghadapi berbagai kendala dalam rumah tangganya, terutama wanita yang memiliki beban pekerjaan yang cukup tinggi serta bekerja di bawah tekanan. Keinginan bekerja dengan baik, memiliki prestasi dalam bekerja keinginan menjalankan perannya sebagai ibu rumah tangga menimbulkan konflik kepentingan

yang bisa mempengaruhi dalam bekerja. Menyeimbangkan kedua kepentingan tersebut bukanlah hal mudah bagi wanita karir.

Peran merupakan sebagai suatu posisi yang memiliki harapan yang berkembang dari norma yang di bangun Churiyah. M.,2011. Peran ganda pada wanita karir memiliki dua bentuk konflik yaitu konflik pekerjaan-keluarga dan konflik keluarga-pekerjaan Khulub dan Hidayati, 2012. Tiga aspek peran ganda yaitu konflik di sebabkan oleh waktu, konflik di sebabkan ketengangan dan konflik di sebabkan oleh perilaku Herdianti, *et. al.* 2019.

Bertambahnya beban pekerjaan yang di selesaikan oleh karyawan dan melibatkan interaksi dengan pelanggan menambah beban tersendiri terutama mengikuti semua kemauan pelanggan dan belum tentu di imbangi dengan penghargaan yang seimbang. Hal ini bisa menyebabkan karyawan mengalami kekecewaan, rasa bosan, tertekan, apatis, terhadap pekerjaan dan merasa terbelenggu oleh tugas-tugas rutin tersebut. Seseorang yang mengalami kelelahan emosional di tandai dengan terkurasnya sumber emosional yang pada akhirnya mereka merasa tidak mampu memberikan pelayanan secara psikologi, Churiyah. M.,2011. Komitmen dapat artikan kewajiban yang terikat pada aturan perusahaan yang merupakan tanggung jawab terhadap pekerjaan, Santika, 2017.

Bolly departemen Store di Bima merupakan departemen store yang menjual eceran kebutuhan sembako, Produk makeup, fashion, mainan, alat-tulis, pecah belah dan lain-lain yang berada di kota Bima dan Kabupaten Bima. Adapun kegiatan rutin para karyawan di kasir, pelayanan dan lain-lain. Adapun sumber daya manusia nya terdiri dari bagian kasir, pelayanan, admin, game, gudang dan cafe.

Masalah yang sering muncul saat ini yang di keluhkan oleh beberapa karyawan Bolly departemen Store di Bima menyebabkan situasi yang tidak kondusif di lingkungan organisasi seperti Menurunnya tingkat absensi dan pelayanan pada pelanggan yang kurang maksimal, Perasaan negatif berkaitan pekerjaannya, Banyaknya tuntutan tugas yang berlebihan, Menghadapi banyak karakteristik pelanggan yang berbeda-beda memicu perlakuan emosi dan ketengangan, Adanya beberapa karyawan kurang fokus melayani pelanggan dan kelelahan kerja dan beban kerja yang tinggi oleh karena itu penting sekali untuk di teliti Pengaruh peran ganda dan Kelelahan Emosional terhadap Komitmen Organisasi pada Bolly departemen Store di Bima.

Rumusan masalah ini untuk menguji untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh peran ganda dan kelelahan emosional (*Burnout*) terhadap komitmen organisasi pada departemen Store Bolly di Bima. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh peran ganda dan kelelahan emosional (*Burnout*) terhadap komitmen organisasi pada Bolly departemen Store di Bima.

METODE PENELITIAN

Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif dengan variabel penelitian ada tiga yaitu Peran ganda (X1) dan Kelelahan Emosional (X2) dan Komitmen Organisasi (Y). Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu karyawan wanita yang sudah menikah yang berjumlah 33 orang kemudian tehnik pengambilan sampel yaitu sampel jenuh. Sedangkan sumber data menggunakan data primer dan dikumpulkan secara langsung dengan menggunakan kuesioner (angket) dengan memberikan sejumlah daftar pernyataan/pertanyaan kepada disebarkan kepada 33 responden yang berstatus pegawai tetap wanita yang sudah berkeluarga. Tehnik pengumpulan data 1) Observasi, 2)

Wawancara, 3) Kuesioner. Alat analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda menggunakan SPSS versi 20, Sugiono, 2013.

Variabel diukur dengan menggunakan *skala likert* lima tingkat dengan alternatif jawaban 5 (lima) berarti sangat tinggi. 1). sangat setuju (SS), 2). setuju (S), 3). netral (N), 4). tidak setuju (KS), 5). sangat tidak setuju (TS). Pengumpulan data diperoleh dengan cara memberikan langsung kuesioner ke masing-masing responden. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang berhubungan dengan indikator dari variabel penelitian.

Sebelum kuesioner diberikan kepada responden yang dijadikan sampel penelitian, maka terlebih dahulu harus diuji validitas dan reliabilitasnya, Kemudian di analisis menggunakan Analisis Regresi Berganda (*Multiple Regression Analysis*) dengan rumus : $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$.

Uji Validitas

Uji validitas di gunakan mengetahui apakah item dalam pernyataan yang terdapat pada kuesioner valid dan tidak.

Tabel 1 Uji Validitas

r. Hitung Variabel X1		r. Hitung Variabel X2		r. Hitung Variabel Y		R Tabel	Ket.
(X1.1)	0,76	(X2.1)	0,808	(Y1.1)	0,531	0,3	Valid
(X1.2)	0,918	(X2.2)	0,891	(Y.2)	0,379	0,3	Valid
(X1.3)	0,844	(X2.3)	0,799	(Y.3)	0,590	0,3	Valid
(X1.4)	0,641	(X2.4)	0,646	(Y.4)	0,741	0,3	Valid
(X1.5)	0,844	(X2.5)	0,851	(Y.5)	0,412	0,3	Valid
(X1.6)	0,885	(X2.6)	0,879	(Y.6)	0,617	0,3	Valid
(X1.7)	0,715	(X2.7)	0,713	(Y.7)	0,664	0,3	Valid
(X1.8)	0,779	(X2.8)	0,808	(Y.8)	0,500	0,3	Valid
(X1.9)	0,692	(X2.9)	0,67	(Y.9)	0,582	0,3	Valid
(X1.10)	0,752	(X2.10)	0,736	(Y.10)	0,741	0,3	Valid
(X1.11)	0,844	(X2.11)	0,722	(Y.11)	0,721	0,3	Valid
(X1.12)	0,722	(X2.12)	0,854	(Y.12)	0,612	0,3	Valid
(X1.13)	0,886	(X2.13)	0,696	(Y.13)	0,665	0,3	Valid
(X1.14)	0,589	(X2.14)	0,638	(Y.14)	0,741	0,3	Valid
		(X2.15)	0,854	(Y.15)	0,612	0,3	Valid

Sumber : Data Olah SPSS, (2023)

Dapat diketahui bahwa semua koefisien korelasi dari indikator - indikator variabel penelitian yang telah diujikan memiliki nilai lebih besar dari 0,30 ($r > 0,30$ dan $\text{Sig} < 0,05$). Hal ini dapat menunjukkan bahwa semua indikator-indikator pada penelitian ini dapat dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Peran ganda	.945	> 0,6	Reliabel

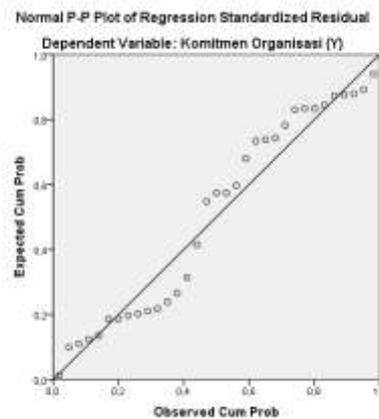
Kelelahan emosional (burnout)	.948	> 0,6	Reliabel
Komitmen organisasi	.871	> 0,6	Reliabel

Sumber : Data Olah SPSS, (2023)

Berdasarkan ringkasan hasil pengujian reliabilitas instrumen penelitian diketahui bahwa semua nilai Cronbach's Alpha > 0.6. Dengan demikian item pernyataan pada variabel peran ganda, kelelahan emosional dan Komitmen Organisasi dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas



Gambar 1 Uji Normalitas

Uji Normalitas di lakukan dengan melihat grafik *p-p plot of regression standardized residual*. Dapat di lihat pada grafik tersebut, bahwasanya butiran plot mengikuti garis diagonal, maka dapat disimpulkan data penelitian ini berdistribusi normal.

Uji multikolinearitas

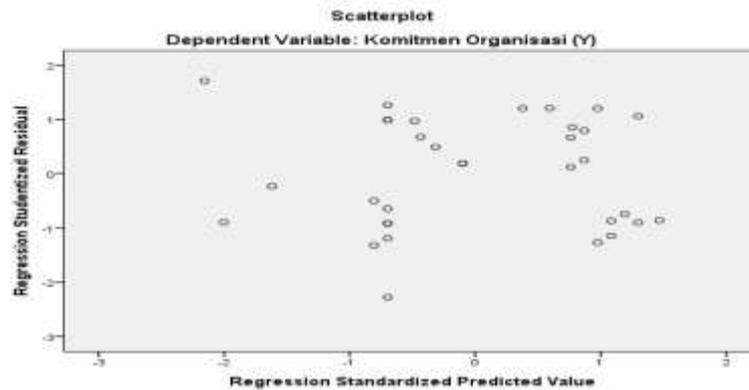
Tabel 3. Uji multikolinearitas

Model	Coefficients ^a	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
(Constant)			
1 Peran Ganda (X1)		,020	100,541
Kelelahan emosional (X2)		,020	100,541

Sumber : Data Olah SPSS, (2022)

Dari hasil perhitungan yang ada pada tabel hasil uji multikoleniaeritas variabel bebas menunjukan bahwa nilai VIF = 1 sama dengan, dimana nilai tersebut lebih kecil dari 10 sehingga dapat di simpulkan bebas dari multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2 Uji Heteroskedastisitas

Dari gambar scatterplot diatas dapat dilihat bahwa titik penyebaran diatas dan dibawah atau sekitar angka 0, selain itu juga tidak mengumpul hanya di atas dan dibawah saja , serta menyebarkan titik tidak membentuk pola tertentu, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam penelitian ini.

Uji Auto Korelasi

Tabel Hasil 4. Uji Auto Korelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,804 ^a	,647	,623	3,761	1,169

Sumber : Data Olah SPSS, (2023)

Berdasarkan hasil tabel uji auto korelasi di dapatkan di ketahui untuk nilai DW sebesar 1.169 di bandingkan dari nilai tabel 5% (0,05) dengan jumlah sampel sebanyak 33 dan jumlah variabel independen sebanyak 4 (K=4) 4,33 sehingga di dapatkan hasil nilai dU dari tabel $r = 1.6511$, nilai DW lebih besar dari batas dU dan kurang dari sehingga $(4 - dU) = 4 - 1.6511 = 16.507$ sehingga dapat di simpulkan bahwa tidak terdapat auto korelasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Regresi Linear berganda

Tabel Hasil 5 Uji Regresi Linear berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	22,569	5,749		3,926	,000
1 Peran Ganda (X1)	-1,357	,967	-1,526	-1,403	,171
Kelelahan emosional (X2)	1,887	,889	2,308	2,122	,042

Sumber : Data Olah SPSS, (2023)

Analisis data dalam penelitian menggunakan analisis regresi linear berganda (*multiple linear regression*) yang dibantu dengan program statistik SPSS. Perhitungan regresi berganda antara variabel independen seperti ; Peran ganda (X1) kelelahan

emosional (X2), serta Komitmen Organisasi (Y) sebagai variabel terikat, hasilnya sebagai berikut:

Hasil regresi diatas didapatkan persamaan regresi berganda yaitu:

$$Y = 22,569 + (-1,357)X_1 + 1,887X_2$$

Dapat dilihat bahwa nilai beta masing-masing variabel menunjukkan nilai positif, ini berarti semakin turun variabel Peran Ganda dapat mempengaruhi komitmen Organisasi, sedangkan nilai Kelelahan emosional artinya akan menurunkan komitmen Organisasi.

Uji Hipotesis

Tabel Hasil 6 Pengujian Hipotesis secara Parsial (Uji-t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	22,569	5,749		3,926	,000
1 Peran Ganda (X1)	-1,357	,967	-1,526	-1,403	,171
Kelelahan emosional (X2)	1,887	,889	2,308	2,122	,042

Sumber : Data Olah SPSS, (2023)

1. Dari tabel di atas di peroleh t hitung untuk X1 sebesar -1,357 dan 2,122 untuk variabel X2 untuk menentukan t tabel dapat dilihat dalam statistika t tabel dengan menggunakan $\alpha = 5\% : 2 = 0,025 / 25\%$ (uji 2 sisi) dengan df $n - k - 1 =$ atau $33 - 2 - 1 = 30$, Maka di peroleh t tabel sebesar 2,042 dengan tingkat kesalahan 5% Variabel peran ganda nilai thitung $-1,357 < t$ tabel 2,042 dan nilai signifikansi sebesar $0,171 > 0,05$, bahwa H1 yang menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan Peran Ganda terhadap komitmen Organisasi pada Bolly departemen store di Bima **di Tolak**. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Khulub dan Hidayati, **2012**), bahwa pengaruh secara langsung peran ganda terhadap komitmen organisasi pada CV. Nika Indonesia tidak terbukti karena koefisien jalur langsungnya lebih kecil dari koefisien jalur tidak langsungnya. Sedangkan hasil penelitiannya Ariyani, *et al.* 2022, tidak sejalan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan konflik peran ganda terhadap komitmen organisasi pada wanita karier di kantor gubernur sumut kota medan.
2. Variabel kelelahan emosional memiliki nilai t hitung $2,122 > 2,042$ t tabel dan nilai signifikan $0,042 < 0,05$, bahwa H2 yang menyatakan variabel Kelelahan Emosional berpengaruh signifikan terhadap komitmen Organisasi pada Bolly departemen Store di Bima **di Terima**. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian (Khulub dan Hidayati, **2012**), Menunjukkan bahwa pengaruh secara langsung kelelahan emosional terhadap komitmen organisasi pada CV. Nika indonesia tidak terbukti, karena koefisien jalur langsungnya lebih kecil dari koefisien jalur tidak langsungnya.

Pengujian Hipotesis secara bersama-sama (Uji-F)

Uji Simultan F

Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F) Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu Peran ganda (X1), Kelelahan emosional (X2), Komitmen organisasi (Y). Dengan tingkat signifikan 0,05 (5%), maka hasil uji simultan (uji f) sebagai berikut :

Tabel 7 Uji Simultan F

Model	ANOVA ^a				
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	777,254	2	388,627	27,480	,000 ^b
Residual	424,261	30	14,142		
Total	1201,515	32			

Sumber : Data Olah SPSS, (2023)

Hasil Uji F sebelumnya dengan menggunakan tingkat signifikansi 0.05 maka output diatas didapatkan F hitung sebesar 27,480 dan dengan menggunakan tingkat keyakinan sebesar 95%, $\alpha=5\%$, $df_2 = 2$, $df_3 = 30$, $df_3 = 32$. Hasil diperoleh untuk F tabel sebesar 2,922, nilai F hitung $>$ F tabel ($27,480 > 2,922$). bahwa H3 yang menyatakan variabel peran ganda dan Kelelahan Emosional berpengaruh signifikan terhadap komitmen Organisasi pada Bolly departemen Store di Bima **di Terima**.

Koefisien Korelasi

Tabel Hasil 8 Koefisien Korelasi

Sumber : Data Olah SPSS, (2022)

Model	Model Summary ^b				
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,804 ^a	,647	,623	3,761	1,169

Sumber : Data Olah SPSS, (2023)

Nilai koefisien korelasi berganda yaitu sebesar 0,804. Artinya tingkat keeratan pengaruh Peran Ganda dan Kelelahan Emosional terhadap komitmen Organisasi pada Bolly departemen Store di Bima yaitu sangat kuat sebesar 804.

Koefisien Determinasi (R²)

Berikut ini adalah hasil Uji Koefisien Determinasi

Tabel 9. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model	Model Summary ^b				
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,804 ^a	,647	,623	3,761	1,169

Sumber : Data Olah SPSS, (2023)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), Hasil Koefisien Determinasi atau R square adalah Nilai R Square adalah sebesar .647. Hal ini berarti bahwa besarnya peran atau kontribusi secara bersama-sama atau simultan dari variabel X1 atau peran ganda, X2 atau kelelahan emosional, adalah sebesar .647 atau 64,7 %. Sedangkan sisanya ($100\% - 64,7\% = 35,3\%$) yaitu sebesar 35,3 % dijelaskan oleh variabel lainnya atau sebab lainnya di luar model.

KESIMPULAN

1. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan Peran ganda terhadap komitmen organisasi pada Bolly departemen Store di Bima
2. Terdapat pengaruh yang signifikan Kelelahan Emosional terhadap komitmen Organisasi pada Bolly departemen Store di Bima
3. Terdapat pengaruh yang signifikan Peran Ganda dan Kelelahan Emosional terhadap komitmen Organisasi pada Bolly departemen Store di Bima

Saran

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti untuk pihak Bolly departemen Store Bima agar supaya memperhatikan kelelahan emosional karyawan wanita yang sudah berkeluarga agar dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab fokus, Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu memperbesar sampel penelitian dan menambahkan variable-variabel independen yang lebih variatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin. V. R., 2020. Konflik peran ganda dan komitmen polisi wanita dalam organisasi di kepolisian resor Kulon progo. *Jurnal acta psychologia*. Vol. 2. No. 2. Hal. 191-198.
- Ariyani. V, Naipospos. N. Y., Surya. I, Sariyanto., 2022. Analisis Pengaruh konflik ganda dan dukungna sosial terhadap komitmen organisasi pada wania karier di kantor gubernur sumatera utara. *Jurnal ekonomi dan ekonomi syariah*. Vol. 5. NO.2 Hal.2614-3259.
- Alex S. Nitisemito. (2000). *Manajemen Personalialia: Manajemen Sumber Daya Manusia, Ed. 3*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Buhali. G. A., Margaretha. M., 2013. Pengaruh *Work Family Conflik* terhadap komitmen organisasi: Kepuasan kerja sebagai variabel Mediasi. *Jurnal manajemen*, Vol. 13, No. 1. Hal. 18-33.
- Churiyah. M.,2011. Pengaruh konflik peran, Kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi. *Jurnal ekonomi Bisnis*. Vol. 16 No. 2. Hal. 145-154.
- Herdianti, Maryana, Supriatna, 2019. Hubungan Beban kerja dan Peran Ganda dengan Kelelahan Kerja pengrajin Batik. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*. E-ISSN- 2477-6521. Vol. 4(3) Hal. 563-569).
- Kusriyaani. T., Minarsih. M, M., dan Dhiana. P., 2016. Pengaruh konflik peran, kelelahan emosional dan kepuasan kerja terhadap intensitas turnover yang di mediasi oleh komitmen organisasi pada dinas pasar kota semarang. *Jurnal of Manajemen*. Vol. 2 No. 2.
- Khulub. T dan Hidayati L. A, 2012. Peran ganda dan Kelelahan Emosional terhadap Komitmen organisasi dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel Mediasi pada karyawati CV. Nika Indonesia. *Jurnal Maksipreneur*, Vo. 11 No. 1. Hal. 1-19.
- Mathis, Robert L dan John H. Jackson, (2006). *Human Resource Management*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Mujiatun. S., Jufrizen. dan Ritonga. P., 2019. Model kelelahan emosional: antaseden dan dampaknya Terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen organisasi Dosen. *Jurnal ilmiah Manajemen (MIX)*. Vol. 9. No. 3. Hal 447-465.

- NitiseMITO, Alex S. 2000. Manajemen Personalia. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurlinawaty. R, 2019. Pengaruh Konflik peran Ganda dan Stres terhadap komitmen Organisasi. Jurnal Ekonomi Perjuangan (JUMPER). Vol. 1. No. 1. Hal. 41-52.
- Santika. P. B., dan Sudibia. G., A., 2017. Pengaruh kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasional. E jurnal Manajemen Unud Vol. 6. No. 2. Hal. 634-662.
- Sugiono, 2013. Metode Penelitian Manajemen. Yogyakarta: Alfabet.