

PENGARUH KEAMANAN, KENYAMANAN DAN KEMUDAHAN TRANSAKSI ONLINE DALAM MENENTUKAN PILIHAN PEMBELI DI TOKO INDAH BORDIR SIDOARJO

Totok Mardianto¹, Lukman Hakim²

Universitas Teknologi Surabaya
Jl Balongsari Praja V no.1 Tandes, Surabaya 60186

e-mail : totokk2015@gmail.com, lkmh.luck@gmail.com

Abstrak

Jenis penelitian adalah deskriptif kuantitatif, dengan populasi penelitian adalah konsumen online produk toko Indah Bordir berdasarkan data penjualan dalam kurun waktu 3 (tiga) bulan terakhir . Dengan panduan perhitungan penelitian serta analisa diperoleh kesimpulan : 1) Hasil uji t hitung variabel kenyamanan, keamanan dan kemudahan lebih besar dari t tabel sehingga disimpulkan adanya pengaruh langsung secara parsial kenyamanan, keamanan dan keamanan hasil uji F yang menunjukkan F hitung 357,65 sedangkan F tabel 2,64 disimpulkan adanya hal yang mempengaruhi secara simultan kenyamanan, keamanan dan kemudahan transaksi online kepadaketetapan daya beli konsumen produk toko Indah Bordir . Berdasarkan Standardized Coefisients, variabel yang dominan mempengaruhi adalah kenyamanan, sehingga dapat dikatakan semakin tinggi kemudahan proses transaksi online maka dapat memotivasi pembeli untuk melaksanakan transaksi di toko Indah Bordir.

Kata kunci: Kenyamanan, keamanan, kemudahan, keputusan pembelian, transaksi online

Abstract

This was quantitative descriptive research, with population of research Indah Bordir's online customers. The samples are 290 peoples, that number calculated by slovin's method. The independent variables are easiness (X1), convenient (X2) and safety (X3) . Independent variable is customer's purchasing decision. The data analyze, the conclusions are: 1) The t test of easiness, convenient and safety is higher than t table so that is mean easiness, convenient and safety partially give impact to purchasing decision. 2) The F test is 357,65 and F table is 2,64 . That is mean easiness, convenient and safety simultaneous give impact to purchasing decision. 3) The dominant variable that impact to purchasing decision is easiness, it means the easier shopping onlineprocess will increase the willingness of customer to do shopping online.

Keywords: easiness, convenient, safety, purchasing decision, online shopping

I. PENDAHULUAN

Toko Indah bordir adalah toko busana yang berada di kota Sidoarjo. Dimana didalamnya dijual aneka macam kebaya, batik, baju muslimah dan juga pakaian anak-anak. Dengan berada di dalam kota Sidoarjo, dimungkinkan para konsumen akan mudah menjangkau toko busana tersebut. Dahulu setiap orang yang melakukan jual beli harus bertatap muka. Transaksi dilakukan melalui pertemuan diantara pembeli serta penjual dengan pembayaran dilakukan secara tunai. Keberadaan suatu produk terbatas di wilayah yang terjangkau oleh produsen menempatkan produk tersebut sehingga konsumen di wilayah lain sulit untuk mendapatkan produk tertentu. Konsumen yang berada dekat dengan produsen cenderung mudah untuk mendapatkan produk tertentu di banding dengan konsumen yang posisinya ada jauh dari produsen karena sulitnya pendistribusian dan biaya yang mahal.

Seiring perkembangan jaman mengarahkan perubahan pola masyarakat dalam cara bertransaksi. Saat ini dengan adanya perkembangan teknologi, menjadikan dunia seolah terlepas dari batas ruang dan waktu. Adanya internet membantu mempertemukan setiap orang yang berada di negara-negara lain tanpa batas.

Kemudahan dan tersedianya banyak fasilitas di internet menyebabkan pergeseran pola konsumen dalam melakukan transaksi. Masa sebelumnya yang menjadikan offline adalah pilihan sudah berubah menjadi online. Teknologi internet dan media sosial telah menambah pengalaman dalam dunia online yang lebih luas. Hanya dengan cukup menggunakan komputer ataupun telepon genggam, akan memudahkan komunikasi meskipun berada dimanapun maupun kapanpun, dunia seolah dapat terjamah dalam waktu yang singkat. Berbagai informasi, gambar, video dan konsumen bisa mendapatkan secara gampang. Bahkan berbagai ilmu, untuk

berkomunikasi bersama orang lain yang jaraknya berjauhan dengan mudah dilakukan dengan internet.

Pertambahan jumlah pengguna sosial media seiring dengan menurunnya pengguna media tradisional. Pengguna sosial media melampaui media cetak di Tahun 2008. E Marketer menyatakan bahwa pengguna internet jauh meningkat dibanding media tradisional pada Tahun 2008 dibandingkan Tahun 2006. Dapat dikatakan bahwa saat ini masyarakat dengan mudah dapat memperoleh lebih banyak informasi, berita-berita ataupun tanggapan dari teman di sosial media dibandingkan melalui media tradisional (Tread away dan Smith, (2010).

Di dunia bisnis, pemakaian internet telah mengalami perkembangan yang cukup pesat. Perkembangan teknologi informasi menjadikan internet sebagai alat pertukaran info - info penting dan promosi. Aplikasinya sangatlah lengkap untuk macam-macam produk yang berbeda dengan tempat yang lain pula. Banyak perusahaan yang berhasil, cara berniaga mereka melalui internet. Dapat juga menggunakan bantuan media yang secara langsung mengenai ke produsen yaitu online. (Rahadi, 2011).

Penggunaan media online sangat pesat. Dari sebuah survey yang dilakukan BPS pada akhir tahun 2013, masyarakat pengguna internet di Indonesia sudah mencapai 71,19 juta jiwa. Dari angka tersebut dari tahun sebelumnya. Berdasarkan hasil tersebut mencerminkan bahwasannya adanya peningkatan yang signifikan dan diprediksi terus bertambah di tahun 2014 (Wahana Komputer, 2015)

Pengguna media internet sebagai media pemasaran sangat besar perannya karena bisa diikuti selama sehari penuh dalam waktu seminggu. Sehingga dengan internet melahirkan bentuk memudahkan yaitu e-commerce (electronic commerce atau perniagaan elektronik). Di Indonesia e-commerce (Electronic commerce atau perniagaan elektronik). Di Indonesia e-

commerce dikenal dengan bisnis online . Riset MarkPlus Insight April 2011 lalu menyatakan hanya 12,7% dari masyarakat Indonesia yang pernah belanja online. Namun angka ini naik separuh hanya dalam waktu setengah tahun. Meskipun dari angka memang masih kecil, namun masih dapat dikatakan bahwa belanja online di Indonesia belakangan ini mengalami booming .

Belanja online menjadi pilihan bagi banyak orang terutama yang sibuk dan tidak ada waktu untuk belanja ke toko. Berikut beberapa alasan belanja online menjadi alternatif pilihan yang baik (Wahana Komputer, 2015);

A. Meminimalisir pengeluaran

Berbelanja online tidak memerlukan uang lebih untuk ongkos kendaraan. Belum lagi jika berlama-lama di pusat belanja di kota besar harus membayar biaya parkir yang tidak murah.

B. Hemat tenaga

Berbelanja online tidak perlu repot mengantri di kasir karena harus melayani diri sendiri dengan cepat .

C. Mengurangi rasa lelah

Jika ke pusat perbelanjaan dibutuhkan tenaga ekstra . Jika berbelanja online dapat dilakukan dimana saja bahkan sambil bersantai di rumah.

D. Tidak repot

Jika barang belanjaan kita tidak meribetkan dalam pembawaan barang belanja yang menumpuk .

E. Tidak lapar mata

Saat berbelanja di pusat belanja, sering kita membeli barang yang tidak sesuai rencana sehingga rencana untuk berhemat gagal. Dengan belanja online hal tersebut dapat diatasi.

F. Mudah membandingkan harga

Tiap toko online memasang harga yang berbeda untuk produk yang sama, sehingga mudah untuk membandingkan harga barang yang di incar . Tentu lebih mudah daripada menyusuri toko di pusat

belanja hanya untuk membandingkan harga.

G. Kesempatan Memperoleh harga khusus

Biasanya penjual akan memberikan harga khusus untuk pelanggan setia . Misalnya tidak perlu membayar biaya pengiriman atau diskon khusus.

H. Hemat waktu

Berbelanja online dapat menghemat waktu karena tidak perlu terjebak macet.

I. Nyaman dan dapat dilakukan kapan saja

Berbelanja dapat dilakukan kapanpun meski di tengah malam.

J. Kemudahan mencari produk.

Bagi kolektor, browsing adalah salah satu alternatif untuk melihat info barang tertentu . Koleksi barang di toko online lebih bervariasi .

K. Informasi dan tinjauan

Berbagai toko online memberi kesempatan pelanggan untuk memberi komentar atau penilaian terhadap barang tertentu. Hal ini sangat membantu untuk membuat keputusan berdasarkan pengalaman.

Apa yang terjadi di dunia marketing saat ini dan yang akan datang? Perubahan yang sangat nyata adalah "push marketing" untuk melakukan komunikasi dengan pelanggan . Dahulu perusahaan memiliki keterbatasan untuk berkomunikasi langsung dengan konsumen . Komunikasi dilakukan dengan "old media" seperti televisi komersial, radio , iklan cetak dan sebagainya. Bahkan umumnya informasi dari teman atau orang yang kita kenal lebih dipercaya daripada informasi yang diberikan oleh perusahaan . Dengan demikian informasi atau rekomendasi dari teman lebih berarti daripada iklan tradisional . Bersamaan dengan kondisi tersebut teknologi mulai bermunculan . TiVo dan digital video recorders memberikan kemudahan dibanding iklan komersial di televisi. MP3 players memudahkan untuk mendengarkan musik dibanding radio.

Demikian juga toko online menunjukkan dapat meningkatkan penjualan melalui kunjungan konsumen di situsnya dapat menawarkan secara langsung produk yang dimiliki. Tentu saja industri sosial media sangat menguntungkan (Treadaway dan Smith, 2010). Perumusan masalah yang dapat dikemukakan di dalam penelitian ini maka dapat dijabarkan :

1. Apakah secara parsial keamanan, kenyamanan dan kemudahan transaksi online berpengaruh terhadap pengambilan keputusan belanja konsumen produk Toko Indah Bordir ?
2. Apakah secara simultan keamanan, kenyamanan dan kemudahan transaksi online berpengaruh terhadap pengambilan keputusan belanja konsumen produk Toko Indah Bordir?
3. Diantara variabel keamanan, kenyamanan, dan kemudahan transaksi online manakah variabel yang paling banyak mendominasi pengambilan keputusan belanja konsumen produk Toko Indah Bordir?

Berdasarkan pada perumusan masalah tersebut, dapat dijelaskan bahwa tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Menguji dan menganalisis pengaruh secara parsial keamanan, kenyamanan dan kemudahan transaksi online terhadap keputusan belanja konsumen produk Toko Indah Bordir.

2. Menguji dan menganalisis pengaruh secara simultan keamanan, kenyamanan dan kemudahan transaksi online terhadap keputusan belanja konsumen produk Toko Indah Bordir.

3. Menentukan diantara variabel keamanan, kenyamanan dan kemudahan transaksi online, variabel manakah yang paling dominan memberikan pengaruh terhadap keputusan belanja konsumen produk Toko Indah Bordir.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Dengan adanya proses perseorangan maupun masyarakat untuk memperoleh kebutuhan yang diharapkan

dengan membuat, mempromosikan, menukarkan jasa dan barang yang berharga kepada orang lain. Maka akan dijabarkan keterangan dasar teoritik antara lain:

1. Pengertian Pemasaran adalah proses sosial yang dengan proses bahwa pemasaran merupakan suatu aktivitas masyarakat yang ditujukan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan melalui proses pertukaran. Pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa
- Sesungguhnya pemasaran adalah suatu hal yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam membuat rencana, menentukan harga, promosi serta menyalurkan produk serta jasa kepada konsumen.
 - Pemasaran tidak hanya bertujuan memperhatikan semua pihak terkait dengan produsen, seperti karyawan, pemilik perusahaan, investor, pemasok, pemerintah, dan sebagainya.

2. Bauran Pemasaran

Bauran pemasaran dalam empat kelompok yang luas, yang disebut dengan 4P Pemasaran, yaitu Produk (Product), Kediaman (place) Promosi (Promotion)

- Produk (Product) adalah barang yang dijual di suatu pasar sebagai pemenuhan kebutuhan jasmani dan rohani.
- Harga (Price) adalah sesuatu yang diserahkan dalam pertukaran untuk mendapatkan barang ataupun jasa.
- Kediaman (place) adalah lokasi dimana suatu produk dapat dibeli.
- Promosi (Promotion) adalah sebuah suasana yang mengikut sertakan instansi atau perusahaan di dalam memasarkan produk juga jasa melalui dorongan dan penjelasan - penjelasan yang akurat dengan tujuan agar konsumen, kemauan apa yang kita harapkan.

3. Perilaku konsumen

Adalah dapat diartikan pembelajaran yang didalamnya terdapat proses antara sekelompok atau perseorangan menggunakan , membeli dan mempergunakan suatu barang, ide ataupun jasa untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan . Perilaku konsumen ada dua

- Perilaku yang tampak yaitu total daripada belanja , jam, beserta siapa, bersama siapa, bagaimana pembeli melakukan transaksi
- Perilaku yang tidak tampak yaitu persamaan daya ingat kepada informasi , hasrat memiliki oleh pemakai .

4. PERNIAGAAN ELEKTRONIK

Yaitu suatu jual beli dengan menggunakan media elektronik dengan membeli, menjual , mentransfer atau transaksi jual beli produk dan info dengan menggunakan internet .

- Storefront Model adalah menjual atau menawarkan jasa dan barang melalui sistem online .
- Online Shopping mall penjualan yang menyediakan sejumlah vendor dalam situs online mall ini sehingga konsumen dapat melakukan sejumlah transaksi dengan beberapa vendor dalam satu proses transaksi saja.
- Auction Model yaitu penjualan dengan cara lelang online dimana bidder dan seller dapat menginformasikan produk apa yang akan dijual dan harga minimal yang diinginkan .
- Portal Model yaitu penjualan yang dapat melihat segala informasi dalam satu halaman search engine.
- Dynamic Pricing Model yaitu penjualan produk dalam kuantitas yang banyak dengan mengajukan tawaran harga yang diinginkan.

5. Keputusan Pembelian

Adalah suatu keputusan yang diambil oleh pembeli dimana ingin menentukan barang yang akan diputuskan untuk pembelian . Keputusan pembelian dipengaruhi oleh

- pengenalan masalah (problem recognition) adalah ketika pembeli mengenali masalah atau kebutuhan.
- pemasar dapat mengidentifikasi sumber sumber utama atas informasi yang didapat konsumen dan bagaimana pengaruh sumber tersebut terhadap keputusan pembelian konsumen selanjutnya .
- evaluasi alternatif yaitu konsep dasar yang dapat membantu pemasar dalam memahami proses evaluasi konsumen.

6. Keamanan

Keamanan adalah rasa yang dimiliki oleh konsumen terhadap mampu tidaknya toko online mengamankan dan mengendalikan data tawar menawar terhadap perubahan dan penyalahgunaan yang tidak sah .

7. Kenyamanan

Adalah suasana hati yang dimiliki oleh perseorangan dalam penggunaan teknologi yang dianggap memuaskan diri sendiri.

8. Kemudahan

Adalah apabila seseorang percaya menggunakan suatu teknologi akan bebas dari kesusahan.

III. METODE PENELITIAN

Metode ini digunakan melihat pengaruh keamanan, kenyamanan dan kemudahan terhadap keputusan pembelian di toko Indah Bordir Sidoarjo. Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu :

1. Variabel Independen (bebas), yaitu variabel yang bisa berpengaruh terhadap perubahan maka akan timbul variabel dependen.
2. Variabel Dependen (terikat), yaitu variabel adanya pengaruh dari variabel independen , disebabkan oleh beradanya variabel bebas .

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif . Penelitian kuantitatif lebih mengutamakan terhadap keleluasaan informasi , (bukan kedalaman) sehingga

cara ini sesuai untuk dipergunakan populasi yang banyak dengan variabel yang sedikit .

1. Penelitian kuantitatif adalah penelitian berlandaskan positivisme, filsafat yang dipergunakan meneliti pada sampel atau populasi tertentu serta pengumpulan data menggunakan analisa data , pengumpulan data, instrumen penelitian dan statistik dengan maksud menguji hipotesis yang sudah ditetapkan . (Sugiono, 2014).

2. Kualitatif adalah suatu data dalam bentuk angka yang terdapat di dalam skala pengukuran pertanyaan yang memerlukan alternatif jawaban . Sumber data dalam penelitian ini berupa :

a. Data primer merupakan data yang didapatkan melalui kuisisioner terhadap sampel yang telah ditetapkan kepada para responden. Data primer yang berisi pernyataan / pertanyaan tersebut dilengkapi suatu identitas responden yakni nama, usia, jenis kelamin, alamat, dan jawaban dari pertanyaan tentang layanan transaksi online toko Indah bordir sesuai dengan variabel yang telah ditetapkan .

b. Berupa data-data perusahaan yang terkait dengan jumlah konsumen , struktural organisasi, profil atau gambaran umum . Produsen toko Indah Bordir serta literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian . Data sekunder dalam penelitian ini antara lain:

- Pustaka teori, yakni dari buku-buku yang menjelaskan tentang variabel penelitian, dan masalah yang diteliti.
- Pustaka hasil penemuan, yaitu dari data skripsi, tesis , artikel , jurnal , internet, publikasi pemerintahan , koran , serta dokumentasi yang dimiliki oleh toko Indah Bordir Sidoarjo , seperti profil organisasi, data daftar hadir bulanan pegawai, data laporan Akuntabilitas Kinerja Toko Indah Bordir Sidoarjo tahun 2018. Pengumpulan jawaban dari kuesioner yang dilakukan dalam proses penelitian . Agar mempermudah dalam melakukan kegiatan pengumpulan data, maka diperlukan teknik atau metode pengumpulan data. Didalam melakukan kegiatan penelitian , cara pengumpulan data diharapkan untuk

mendapatkan bahan yang masuk akal , terpercaya dan akurat. Supranto (dalam Haryobudi, 2010).

- Agar suatu data yang didapat dari responden terkumpul , maka akan bermanfaat meng analisis data. Analisis data merupakan proses pengolahan data yang telah terkumpul, dan menganalisa dari penginterpretasian hasil pengolahan data yang terkumpul tersebut berikut kesimpulannya (Priyatno, 2008) . Dengan demikian disimpulkan bahwa analisis data perlu dilakukan , sebagai langkah kongkrit selanjutnya setelah data kuesioner dari responden di dapat maka diadakan pengolahan , penginterpretasian hasil pengolahan data berikut kesimpulannya. Untuk mempermudah kegiatan analisis data maka diperlukan cara atau metode analisis data. Dalam widiyanto (2008) dikemukakan bahwa dalam penganalisan data terdapat dua metode analisis kuantitatif dan metode analisis kualitatif.

IV. HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis hasil penelitian terbukti bahwa keamanan (X1), kenyamanan (X2) dan kemudahan (X3) secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian .

Koefisien regresi variabel keamanan menunjukkan bahwa variabel keamanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian dimana pengaruhnya positif (searah).

Koefisien regresi variabel kenyamanan menunjukkan besarnya pengaruh terhadap keputusan pembelian dimana pengaruh positif (searah)

Koefisien regresi variabel kemudahan menunjukkan besarnya pengaruh variabel kemudahan terhadap keputusan pembelian .

Variabel keamanan, kenyamanan, dan kemudahan secara bersama-sama dapat menjelaskan keputusan pembelian , atau dengan pengertian lain jika pada saat yang sama keamanan, kenyamanan dan kemudahan berjalan dengan baik dan efektif maka akan berpengaruh signifikan

(nyata) terhadap keputusan pembelian. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan keamanan, kenyamanan dan kemudahan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dalam penelitian ini dapat terbukti atau dapat di terima.

Variabel keamanan secara parsial mempunyai pengaruh terhadap keputusan pembelian . Variabel kenyamanan secara parsial mempunyai pengaruh terhadap keputusan pembelian. Variabel kemudahan secara parsial mempunyai pengaruh terhadap keputusan pembelian .

Nilai koefisien beta yang distandarisasi variabel kemudahan lebih besar dibandingkan dengan nilai koefisien beta yang di standarisasi variabel lainnya . Hasil tersebut bermakna kemudahan merupakan variabel yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Toko Indah Bordir diharapkan dapat meningkatkan fasilitas pelayanan yang menyediakan fitur-fitur yang lebih memudahkan konsumen dalam melakukan transaksi. Berdasarkan hasil uji data dan analisis pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat pengaruh secara parsial antara keamanan, kenyamanan dan kemudahan transaksi online dalam menentukan pilihan pembeli di Toko Indah Bordir

2. Terdapat pengaruh secara simultan antara keamanan , kenyamanan dan kemudahan transaksi online dalam menentukan pilihan pembeli Toko Indah Bordir

3. Variabel kemudahan memberikan pengaruh yang paling dominan terhadap keputusan pembeli Toko Indah Bordir.

Toko Indah Bordir disarankan meningkatkan sistem keamanan data konsumen untuk membangun persepsi kepercayaan pelanggan yang semakin meningkat

Toko Indah Bordir disarankan - meningkatkan fasilitas media online dengan

menyediakan fitur-fitur yang lebih memudahkan konsumen dalam melakukan transaksi.

- meningkatkan sistem keamanan data konsumen untuk membangun persepsi kepercayaan pelanggan yang semakin meningkat .

- meningkatkan kenyamanan konsumen dalam melakukan transaksi online untuk memberi kemudahan pelanggan dalam menggunakan media online.

- bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk menggunakan variabel-variabel lain yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen transaksi online sehingga penelitian ini dapat berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

Agustina, E.N,2002,"*Pengaruh Kinerja, Tugas Kinerja dan Komitmen afektif berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja* ", Tesis , Program Magister Akuntansi , Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro

Bhaesajangan S,2010. *The Relationship among organisational climate, Job satisfaction and organisational commitment in the that telecommunication industry. E- Leader Singapore Journal* 10, 1 - 15, diterjemahkan Ikatan Akuntansi Indonesia .

Byars,I.I & Rue, I.W,2006 *Human Resources Management* United States McGraw-Hill, diterjemahkan Ikatan Akuntansi Indonesia

Carmeli,A and A Freund,2004. *Work Commitment Job Satisfaction , and Job Performance An Empirical Infestigation* , International Journal of Organization Theory and Behavior, Vol 7 No.3, diterjemahkan Ikatan Akuntansi Indonesia .

Campion , A Michael , 2001 , " *Meaning and Measrement of turn over , Comparison of alternative meansures and recomendation for research .* " Journal of Aplied psychology Vol 76 No. 1:199-212, diterjemahkan Ikatan Akuntansi Indonesia .

Davis , Keith and Newstrom John W,2000 *Perilaku Organisasi* , Edisi ke-7,diterjemahkan Agus Darma Penerbit Erlangga , Jakarta.

Ferdinand DBA Augusty Prof ,2000 . *Struktural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen* . Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang .

Ghozali , I. ,2005:125 . *Aplikasi Analisis Multivariate* dengan Program SPSS. Edisi 3 . Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang .

Gibson, Ivacevich, Doneli ,2000 , *Organisasi; perilaku Struktur dan proses* , jilid 1&2 , Edisi ke 8 diterjemahkan Nunuk Adiarni, Penerbit Binarupa Aksara.

Gujarati, Damodar , 2006 . *Dasar-dasar ekonometrika* , Jakarta : Erlangga

Handoko , Hani,2011 *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia* Yogyakarta ; BPFE Yogyakarta .

Hasibuan, Malayu, 2007 , *Manajemen Sumber Daya Manusia* Jakarta : PT Bumi Aksara

Hersusdadikawati , 2004, "*Pengaruh Kepuasan atas Gaji terhadap Keinginan untuk berpindah kerja dengan Komitmen Afektif sebagai variabel intervening*". Jurnal Study Management dan Organisasi Vol 2 No,1 Januari, Universitas Diponegoro.

Heidjrachman Ranupandojo dan Suad Husnan,2002 . *Manajemen Personalia* Yogyakarta BPFE

Ikatan Akuntan Indonesia ,2001 . *Standar Profesi Akuntan Publik* , Penerbit Salemba Empat

Idrus, Muhammad ,2006 *Implikasi Iklim Organisasi terhadap kepuasan kerja dan kualitas kehidupan kerja karyawan* , Journal Psikologi Vol. 3 No. 1

Indah ,A.K , Ardiansah , M.N dan Sutapa ,2003 . "*Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap*

Institut Akuntan Publik Indonesia, 2012 "Directori Kantor Akuntan Publik dan Akuntan Publik " (online) www.IAPI.or.id (diakses 25 Juni 2012)

Imam Ghozali, 2001 . *Aplikasi Analisis Multivariat* dengan Program SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang .

Indriantoro , N. Dan Supomo B ,2002 . *Metodologi Penelitian Bisnis* , Edisi Pertama , Cetakan kedua , Yogyakarta .BPFE.

Kadir , Abdul ,2003 , "*Komitmen Organisasional dan Kepuasan kerja Karyawan sebagai Prediktor Keinginan Karyawan Berpindah* " , tesis , Program Magister Akuntansi, Program Pascasarjana .

Kreitner dan Kinichi , *Organisational Behavior* , (Mc Hraw - Hill, 2003), diterjemahkan Salemba Empat Jakarta

Kuncoro,EA & Riduwan ,2008 *Cara menggunakan dan memakai Analisis Jalur* (Path Analysis) cetakan kedua bandung : Alfabeta

Luthan F ,2006 *Perilaku Organisasi* Edisi ke sepuluh, diterjemahkan dan diterbitkan Andi Jogjakarta .

Mangkuprawira, Sjafrri, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik* , Jakarta, Ghalia Indonesia.

Martini, Y & Rostiana,2003 " Komitmen Organisasi ditinjau dari iklim Organisasi dan Motivasi Berprestasi Phronesis Vol 5 No.9 .p . 21-31

Mathis, Robert L. & John H Jacson ,2006 , *Human Resources Management ; manajemen Sumber daya manusia* Edisi ke 10 Edisi Bahasa Indonesia . Salemba Empat Jakarta

Priyatno , Dwi ,2008 *Mandiri Belajar* SPSS. Mediakom . Yogyakarta

Rahmi E ,2010 . *Pengaruh Kepuasan atas Gaji , Komitmen dan Kepuasan Kerja Terhadap*

Intensi Turnover Karyawan LSM". Tesis, Program Magister Akuntansi, Program Pascasarjana Universitas Gajah Mada , Yogyakarta.

Rini Sarianti dan Harnoldy ,2007 , Pengaruh Kepemimpinan , Iklim Kerja , Promosi , dan Motivasi Berafiliasi terhadap Semangat kerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kota Padang , journal Economic , Volume 8 Nomer 1 , April 200 , hal 38-11.

Rivai, HA 2009 , *Pengaruh Kepuasan atas Gaji , Kepuasan Kerja , Komitmen Organizational Terhadap Intensi Keluar* : Pengujian Empiris Model Turnover Lum et.at .,Jurnal bisnis dan Akuntansi Vol. 3(1):102-125.

Robbins dan Judge,2008, "*Perilaku Organisasi* ", edisi ke-12 , diterjemahkan Salemba Empat , Jakarta

Runtu , delon Y.BN dan M.M . Nilam Widyarini ,2009 Iklim Organisasi ,Stres kerja , dan Kepuasan Kerja pada Perawat , Journal Psikologi , 2 ,107-113 . Diperoleh dari database Journal Ilmiah Indonesia
Siagian, Sondang P ,2006 . *Manajemen Sumber Daya Manusia* . Penerbit Bumi Aksara Jakarta

Singarimbun M , 2006. *Metode Penelitian Survey*. LP3ES. Jakarta .

Stinger R. (2002) *Leadership an Organisation climate*, New Jersey ; Prentice Hall Veithzal, diterjemahkan Rival .Basri , Ahmad fauzi Mohd (2005) *Performa Appraisal* . Raja Grafindo Persada Jakarta .

Steers, R. M dan L.W Potter , 2005 , *Motivation and Work Behavior* (3 edn) New York : Mc Graww- Hill, diterjemahkan Tim Indeks Jakarta Kelompok Gramedia .

Sekaran , U dan R Bougie 2010 *Research Methods for Bussines - A skill Building Approach* , John Willey & Sons , Inc . USA , diterjemahkan Salemba Empat Jakarta .

Sugiyono ,2008. *Statistika untuk Penelitian* . Cetakan ke-5 Alfabeta. Bandung

Sugiono, 2010 , *Metode Penelitian Administrasi* ,Bandung :Alfabeta

Sunjoyo ,2002 " *Pengaruh Kepuasan atas Gaji , Konfliuk peran , Ambiguitas Peran , Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisational terhadap turn over Intentions*," Tesis , Program Pascasarjana Universitas Gajahmada , Yogyakarta , Tidak di publikasikan .

Suwandi dan Indriantoro, 2000 . *Pengujian model turn over pasewark dan starwser: study empiris pada lingkungan akuntansi publik* , jurnal riset akuntansi indonesia ,2 , Hal 173-195

Toha, Miftah, 2007 . *Perilaku Organisasi - Konsep dasar dan Aplikasinya* , PT Raja Grafindo Persada Jakarta .

Umar H, 2000 " *Metode Penelitian untuk sripsi dan tesis bisnis*" , cetakan ketiga, PT. Raja Grafindo Persada , Jakarta .

Veithzal, Rivai. Basri , Ahmad Fawzi Mohd,2005 . *Performance Apraisal* . Raja Grafindo Persada . Jakarta .

Watkin C , & Hubbard B (2003) *Leadership motivation and the drivers af share price ; the bussines case for meansuring organisational climate Leadership and organisation developmen Journal*,24,380-386, diterjemahkan Ikatan Akuntansi Indonesia