

**KUALITI KEHIDUPAN KERJA DAN KESETIAAN DI KALANGAN  
PEGAWAI PERKHIDMATAN PENDIDIKAN**

Projek Sarjana ini diserahkan kepada Sekolah Siswazah  
untuk memenuhi sebahagian daripada keperluan pengajian  
Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan)  
Universiti Utara Malaysia

Oleh

**ROHAYATI BT ABD. HAMED**

© Hakcipta Terpelihara

ROHAYATI ABD HAMED, 1999

## KEBENARAN MENGGUNA

Dalam menyerahkan projek sarjana ini, sebagai memenuhi keperluan pengajian lepasan ijazah Universiti Utara Malaysia, saya bersetuju bahawa pihak perpustakaan UUM mengadakan projek sarjana ini bagi tujuan rujukan. Saya juga bersetuju bahawa kebenaran untuk membuat salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripadanya, bagi tujuan akademik mestilah mendapat kebenaran daripada penyelia saya, atau semasa ketiadaan beliau, kebenaran tersebut boleh diperolehi daripada Dekan Sekolah Siswazah.

Sebarang penyalinan, penerbitan atau penggunaan ke atas keseluruhan atau sebahagian daripada projek sarjana ini, untuk pemerolehan kewangan tidak dibenarkan tanpa kebenaran bertulis daripada saya. Di samping itu, pengiktirafan kepada saya dan Universiti Utara Malaysia seharusnya diberikan dalam sebarang kegunaan bahan-bahan yang terdapat dalam projek sarjana ini.

Permohonan untuk kebenaran membuat salinan atau kegunaan lain, sama ada secara keseluruhan atau sebahagiannya, boleh dibuat dengan menulis kepada :

Dekan,  
Sekolah Siswazah,  
Universiti Utara Malaysia,  
06010, Sintok,  
Kedah Darul Aman.

## ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan kualiti kehidupan kerja (KKK) dan kesetiaan kepada organisasi di kalangan Pegawai Perkhidmatan Pendidikan (PPP) di Sekolah-sekolah Menengah Harian di daerah Hulu Langat, Selangor. Kajian di negara Barat menunjukkan KKK berperanan dalam mempengaruhi kesetiaan pekerja kepada organisasinya. Walau bagaimanapun kajian KKK dan kesetiaan di kalangan PPP belum pernah dijalankan di negara ini. Selain melihat hubungan KKK dengan kesetiaan kepada organisasi, kajian ini turut mengkaji persepsi PPP tentang KKK dan kesetiaan kepada organisasi mengikut jantina, umur, pendapatan, kumpulan perkhidmatan, lama berkhidmat dan tahap pendidikan masing-masing. Satu set soal selidik yang mengandungi dua alat ukuran telah digunakan untuk mendapatkan respon daripada 320 orang PPP di sekolah-sekolah yang dikaji. KKK diukur dengan menggunakan kriteria Walton (1973) manakala kesetiaan kepada organisasi pula diukur berdasarkan gabungan pengubahsuaian skala *Organizational Commitment Questionnaire* oleh Mowday et.al (1979) dan skala oleh Cook dan Wall (1980) yang telah diubahsuai mengikut situasi di Malaysia. Penganalisan data dijalankan dengan menggunakan ujian-t, ANOVA dan analisis pekali korelasi Pearson dengan menggunakan pakej SPSS 7.5. Hasil analisis korelasi menunjukkan hubungan KKK dan kesetiaan di kalangan PPP di sekolah menengah harian daerah Hulu Langat, Selangor adalah sangat signifikan. Kriteria perkembangan keupayaan manusia mempunyai hubungan signifikan yang paling tinggi dengan kesetiaan kepada organisasi. Manakala kriteria ruang kehidupan menyeluruh pula mempunyai hubungan signifikan yang paling rendah dengan kesetiaan kepada organisasi. Ujian-t dan ANOVA telah menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan tentang kesetiaan kepada organisasi mengikut jantina, umur, pendapatan, kumpulan perkhidmatan, dan tahap pendidikan, tetapi tidak terdapat perbezaan yang signifikan mengikut lama berkhidmat.

## ABSTRACT

This study attempts to explore the relationship of quality of work life (QWL) and organizational loyalty among teachers from secondary school in Hulu Langat district, Selangor. Studies in the West have shown that the QWL influences organizational loyalty. However, in Malaysia such specific study concerning teachers have not been conducted. The study further examined the perception towards QWL and organizational loyalty and the differences of organizational loyalty according to gender, age, income, service group, length of service and level of education. A survey questionnaire set was used to gather data among 320 teachers from secondary school in Hulu Langat, Selangor which consist of two measurement tools. QWL was measured using Walton's (1973) criteria whilst organizational loyalty measures were constructed in Malaysian context from Organizational Commitment Questionnaire scale by Mowday et.al (1979) and Cook and Wall's scale. The data were analyzed with t-test, ANOVA and Pearson correlation analysis using SPSS 7.5 package. Results from correlation analysis reveal that there is a very significant relationship with QWL and organizational loyalty among teachers from secondary school in Hulu Langat district, Selangor. The criterion of development of human capabilities shows the highest significant relationship between organizational loyalty, while the criterion of the overall well being shows the lowest significant relationship with organizational loyalty. t-test and ANOVA shows there are significant differences in organizational loyalty according to sex, age, income, service group and level of education, but there is no significant difference based on length of service.

## PENGHARGAAN

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Pemurah. Selawat dan salam ke atas junjungan besar Nabi Muhammad S.A.W. Alhamdulillah, bersyukur saya ke hadrat Illahi kerana dengan limpah kurnia dan rahmat-Nya dapat juga akhirnya saya menyiapkan projek ini.

Setinggi-tinggi penghargaan dan jutaan terima kasih ingin saya tujukan kepada Encik Mohammad Basir Bin Saud selaku penyelia projek, atas bimbingan serta saranan beliau dalam menyumbangkan idea di sepanjang projek penyelidikan ini. Budi baik dan sokongan beliau amat saya hargai.

Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada semua Pengetua dan guru di sekolah menengah harian daerah Hulu Langat, Selangor yang terlibat secara langsung dengan projek penyelidikan ini.

Saya juga ingin mengambil kesempatan ini untuk merakamkan setinggi-tinggi penghargaan kepada Kementerian Pendidikan Malaysia, Pengarah Institut Aminuddin Baki, Dr. Ibrahim Ahmad Bajunid, Dekan Sekolah Siswazah Universiti Utara Malaysia, Prof. Madya Dr. Ibrahim Abdul Hamid atas peluang dan kepercayaan yang diberikan kepada saya untuk melanjutkan pelajaran di peringkat sarjana. Tidak ketinggalan juga diucapkan jutaan terima kasih kepada para pensyarah yang tidak jemu-jemu mencurahkan ilmu di sepanjang tempoh pengajian saya di UUM.

Ucapan kasih yang tidak terhingga nilainya khas buat bonda Aishah Bt. Abdul Ghani dan keluarga yang sentiasa mendoakan agar cita-cita saya memperoleh kejayaan. Kepada rakan-rakan sekohort, terima kasih yang tidak terhingga saya ucapkan atas kerjasama dan sokongan kalian.

Sesungguhnya projek penyelidikan ini adalah berkat usahasama, tunjuk ajar dan sumbangan daripada pelbagai pihak. Segala bantuan dan doa yang dititipkan buat saya, semoga akan mendapat balasan rahmat daripada-Nya.

## JADUAL KANDUNGAN

	<b>Halaman</b>
KEBENARAN MENGGUNA	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PENGHARGAAN	iv
JADUAL KANDUNGAN	v
SENARAI JADUAL	xi
SENARAI RAJAH	xiv
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN</b>	
Pengenalan	1
Latar Belakang Masalah	3
Pernyataan Masalah	9
Objektif Kajian	12
Objektif Umum	13
Objektif Khusus	13
Soalan Kajian	14
Kepentingan Kajian	17
Skop Kajian	18
Batasan Kajian	19
Andaian	19
Definisi Operasional	20
<b>BAB 2 : SOROTAN LITERATUR</b>	
Konsep Organisasi dan Pekerja	25
Konsep Kualiti Kehidupan Kerja	30
Konsep Kesetiaan Kepada Organisasi	39
Kajian-kajian Lepas Yang Berkaitan	43
Teori-teori Berkaitan	51

### **BAB 3 : METODOLOGI**

Rekabentuk Kajian	57
Kerangka Konseptual	59
Tempat Kajian	61
Populasi Kajian	63
Pemilihan Sampel Kajian	63
Alat Ukuran	64
Maklumat Peribadi Responden	66
Kualiti Kehidupan Kerja	66
Kesetiaan Kepada Organisasi	68
Kebolehpercayaan Alat Ukuran	69
Kesahan Alat Ukuran	71
Praujian	71
Aturcara Kajian	73
Pemerosesan Dan Analisis Data	74
Statistik Deskriptif	74
Ujian-t dan ANOVA	75
Analisis Korelasi	75

### **BAB 4 : HASIL KAJIAN**

Latar Belakang Diri Responden	77
Jantina Responden	77
Umur Responden	78
Bangsa Responden	79
Tahap Pendidikan Responden	79
Pendapatan Responden	80

Lama Berkhidmat Responden	81
Klasifikasi Perkhidmatan Responden	82
Persepsi PPP Tentang Kualiti Kehidupan Kerja Dan Kesetiaan Kepada Organisasi	82
Kualiti Kehidupan Kerja	82
Kualiti Kehidupan Kerja Secara Keseluruhan	83
Kualiti Kehidupan Kerja Mengikut Tiap-tiap Kriteria	84
Kriteria Pertama Kualiti Kehidupan Kerja – Ganjaran Yang Cukup Dan Adil	85
Kriteria Kedua Kualiti Kehidupan Kerja – Persekitaran Yang Selamat Dan Sihat	86
Kriteria Ketiga Kualiti Kehidupan Kerja – Perkembangan Keupayaan Manusia	88
Kriteria Keempat Kualiti Kehidupan Kerja – Perkembangan Berterusan Dan Keselamatan Kerja	90
Kriteria Kelima Kualiti Kehidupan Kerja – Integrasi Sosial Di Dalam Organisasi Kerja	92
Kriteria Keenam Kualiti Kehidupan Kerja – Hak-hak Pekerja Di Dalam Organisasi Kerja	94
Kriteria Ketujuh Kualiti Kehidupan Kerja – Ruang Kehidupan Menyeluruh	95
Kriteria Kelapan Kualiti Kehidupan Kerja – Perkaitan Sosial Kehidupan Kerja	98
Kesetiaan Kepada Organisasi	100
Kesetiaan Kepada Organisasi Secara Menyeluruh	100
Kesetiaan Kepada Organisasi Mengikut Item	101
Perbezaan Kesetiaan Kepada Organisasi	104
Perbezaan Kesetiaan Kepada Organisasi Mengikut Jantina	104
Perbezaan Kesetiaan Kepada Organisasi Mengikut Umur	105

Perbezaan Kesetiaan Kepada Organisasi Mengikut Pendapatan	106
Perbezaan Kesetiaan Kepada Organisasi Mengikut Kumpulan Perkhidmatan	107
Perbezaan Kesetiaan Kepada Organisasi Mengikut Lama Berkhidmat	108
Perbezaan Kesetiaan Kepada Organisasi Mengikut Tahap Pendidikan	109
Hubungan Di Antara Kualiti Kehidupan Kerja Dan Kesetiaan Kepada Organisasi	111
Hubungan Di Antara Kualiti Kehidupan Kerja Secara Keseluruhan Dengan Kesetiaan Kepada Organisasi	111
Hubungan Kriteria-kriteria Dalam Kualiti Kehidupan Kerja Dengan Kesetiaan Kepada Organisasi	112
Kesimpulan	114
<b>BAB 5 : PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN</b>	
Ringkasan Kajian	117
Dapatan Kajian	119
Hubungan Di Antara Kualiti Kehidupan Kerja Secara Keseluruhan dan Mengikut Kriteria-kriteria Dengan Kesetiaan Kepada Organisasi	120
Persepsi Responden Tentang Kualiti Kehidupan Kerja dan Kesetiaan Kepada Organisasi	121
Kualiti Kehidupan Kerja	121
Kriteria Pertama – Ganjaran Yang Cukup Dan Adil	122
Kriteria Kedua – Persekitaran Tempat Kerja Yang Selamat Dan Sihat	122
Kriteria Ketiga – Perkembangan Keupayaan Manusia	122
Kriteria Keempat – Perkembangan Berterusan Dan Keselamatan Kerja	123
Kriteria Kelima – Integrasi Sosial Di Dalam Organisasi Kerja	123

Kriteria Keenam – Hak-hak Pekerja Di Dalam Organisasi Kerja	124
Kriteria Ketujuh – Ruang Kehidupan Menyeluruh	124
Kriteria Kelapan – Perkaitan Sosial Kehidupan Kerja	124
Kesetiaan Kepada Organisasi	125
Perbezaan Kesetiaan Kepada Organisasi Mengikut Jantina, Umur, Pendapatan, Kumpulan Perkhidmatan, Lama Berkhidmat Dan Tahap Pendidikan	126
Kesimpulan	127
Latar Belakang Responden	127
Hubungan Di Antara Kualiti Kehidupan Kerja Dan Kesetiaan Kepada Organisasi Di Kalangan PPP Yang Berkhidmat Di Sekolah-sekolah Menengah Harian Di Daerah Hulu Langat, Selangor	128
Persepsi Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Di Sekolah Menengah Harian Daerah Hulu Langat, Selangor Terhadap Kualiti Kehidupan Kerja Dan Kesetiaan Kepada Organisasi	129
Perbezaan Kesetiaan Kepada Organisasi Di Kalangan PPP Yang Berkhidmat Di Sekolah-sekolah Menengah Harian Di Daerah Hulu Langat, Selangor	133
Perbincangan	135
Implikasi Dan Cadangan	139
Masalah Kajian	141
Cadangan Kajian	142
Penutup	144
BIBLIOGRAFI	145
LAMPIRAN 1 : Keterangan Urusan Cuti dan Penamatan Perkhidmatan Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	151
LAMPIRAN 2 Borang Soal Selidik	153

LAMPIRAN 3 :		
Surat Kebenaran Menjalankan Kajian Daripada Bahagian Perancangan Dan Penyelidikan Dasar Pendidikan (BPPDP)		165
LAMPIRAN 4 :		167
Surat Kebenaran Menjalankan Kajian Daripada Jabatan Pendidikan Selangor		
LAMPIRAN 5		169
Surat Kebenaran Menjalankan Kajian Daripada Pejabat Pendidikan Daerah Hulu Langat		

## SENARAI JADUAL

		<b>Halaman</b>
Jadual 1.1	Bilangan Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Yang Meletakkan Jawatan Mengikut Gred Dan Tahun	5
Jadual 1.2	Sebab-sebab Perletakan Jawatan PPP	6
Jadual 1.3	Bilangan Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Yang Bersara Pilihan Sendiri	7
Jadual 1.4	Perangkaan Urusan Cuti Dan Penamatan Perkhidmatan Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Selangor 1994	8
Jadual 3.1	Senarai Sekolah-sekolah Menengah Harian Di Daerah Hulu Langat, Selangor	62
Jadual 3.2	Item-item Positif Dan Negatif Bagi Mengukur Kualiti Kehidupan Kerja	67
Jadual 3.3	Item Positif Dan Negatif Bagi Mengukur Kesetiaan Kepada Organisasi	69
Jadual 3.4	Pekali Kebolehppercayaan (Alpha Cronbach) Kriteria Kehidupan Kerja	70
Jadual 3.5	Pengelasan Tafsiran Pekali Korelasi Pearson Mengikut Davis (1971)	76
Jadual 4.1	Taburan Responden Mengikut Jantina	78
Jadual 4.2	Taburan Responden Mengikut Umur	78
Jadual 4.3	Taburan Responden Mengikut Bangsa	79
Jadual 4.4	Taburan Responden Mengikut Tahap Pendidikan	80
Jadual 4.5	Taburan Responden Mengikut Pendapatan	81
Jadual 4.6	Taburan Responden Mengikut Lama Berkhidmat	81
Jadual 4.7	Taburan Responden Mengikut Klasifikasi Perkhidmatan	82
Jadual 4.8	Taburan Kekserapan Responden Mengenai Persepsi Mereka Tentang Kualiti Kehidupan Kerja Secara Keseluruhan	83
Jadual 4.9	Taburan Kekserapan Responden Mengenai Persepsi Mereka Tentang Kriteria-kriteria Kualiti Kehidupan Kerja	84

Jadual 4.10	Taburan Kekerapan Responden Mengenai Persepsi Mereka Tentang Kriteria Pertama Kualiti Kehidupan Kerja – Ganjaran Yang Cukup Dan Adil	86
Jadual 4.11	Taburan Kekerapan Responden Mengenai Persepsi Mereka Tentang Kriteria Kedua Kualiti Kehidupan Kerja – Persekitaran Yang Selamat Dan Sihat	88
Jadual 4.12	Taburan Kekerapan Responden Mengenai Persepsi Mereka Tentang Kriteria Ketiga Kualiti Kehidupan Kerja – Perkembangan Keupayaan Manusia	89
Jadual 4.13	Taburan Kekerapan Responden Mengenai Persepsi Mereka Tentang Kriteria Keempat – Perkembangan Berterusan Dan Keselamatan Kerja	91
Jadual 4.14	Taburan Kekerapan Responden Mengenai Persepsi Mereka Tentang Kriteria Kelima Kualiti Kehidupan Kerja – Integrasi Sosial Di Dalam Organisasi Kerja	93
Jadual 4.15	Taburan Kekerapan Responden Mengenai Persepsi Mereka Tentang Kriteria Keenam Kualiti Kehidupan Kerja – Hak-hak Pekerja Di Dalam Organisasi Kerja	95
Jadual 4.16	Taburan Kekerapan Responden Mengenai Persepsi Mereka Tentang Kriteria Ketujuh Kualiti Kehidupan Kerja – Ruang Kehidupan Menyeluruh	97
Jadual 4.17	Taburan Kekerapan Responden Mengenai Persepsi Mereka Tentang Kriteria Kelapan Kualiti Kehidupan Kerja – Perkaitan Sosial Kehidupan Kerja	99
Jadual 4.18	Kesetiaan Kepada Organisasi Secara Menyeluruh	100
Jadual 4.19	Taburan Kekerapan Responden Mengenai Persepsi Mereka Tentang Kesetiaan Mereka Kepada Organisasi	103
Jadual 4.20	Perbezaan Kesetiaan Kepada Organisasi Mengikut Jantina	104
Jadual 4.21	Perbezaan Kesetiaan Kepada Organisasi Mengikut Umur	106
Jadual 4.22	Perbezaan Kesetiaan Kepada Organisasi Mengikut Pendapatan	107
Jadual 4.23	Perbezaan Kesetiaan Kepada Organisasi Mengikut Kumpulan Perkhidmatan	108
Jadual 4.24	Analisis Varians Bagi Perbezaan Kepada Organisasi Mengikut Lama Berkhidmatan	109

Jadual 4.25	Analisis Varians Bagi Perbezaan Kesetiaan Kepada Organisasi Mengikut Tahap Pendidikan	110
Jadual 4.26	Pekali Korelasi Bagi Hubungan Antara Kualiti Kehidupan Kerja Dengan Kesetiaan Kepada Organisasi	112
Jadual 4.27	Pekali Korelasi Bagi Hubungan Antara Kriteria-kriteria Kualiti Kehidupan Kerja Terhadap Kesetiaan Kepada Organisasi	114

## SENARAI RAJAH

	<b>Halaman</b>
Rajah 2.1 Tahap Ikatan Keorganisasian	28
Rajah 2.2 Kriteria Kualiti Kehidupan Kerja Walton	38
Rajah 2.3 Dimensi Kesetiaan Kepada Organisasi	41
Rajah 3.1 Kerangka Konseptual Kajian	60
Rajah 4.1 Rumusan Hasil Kajian Hubungan Kualiti Kehidupan Kerja Terhadap Kesetiaan Kepada Organisasi	116

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### Pengenalan

Tema kesetiaan pekerja kepada organisasi sering menarik minat pengkaji dan ahli-ahli sains tingkah laku organisasi, hubungan manusia dan pengurusan sumber manusia dalam usaha mereka untuk melihat hubungan di antara pekerja dan organisasi. Minat mereka bukan sahaja ditunjukkan dalam bentuk penulisan teoritikal malah dalam usaha yang dijalankan untuk menentukan punca-punca hubungan tersebut yang membawa kepada kesetiaan pekerja kepada organisasi.

Kecenderungan minat pengkaji terhadap tema ini dapat diterangkan oleh beberapa sebab. Mowday et. al misalnya (1982) telah memberikan tiga sebab timbulnya minat ini, iaitu:

1. Kesetiaan kepada organisasi dapat meramal tingkah laku tertentu, terutamanya peralihan kerja. Beliau mendapati bahawa pekerja-pekerja yang mempunyai kesetiaan yang tinggi kepada organisasinya, turut mempunyai kecenderungan yang tinggi untuk kekal bekerja di situ dan berusaha untuk mencapai matlamat organisasi berkenaan;

The contents of  
the thesis is for  
internal user  
only

## BIBLIOGRAFI

- Ahmad Mahdzan Ayob. (1992). **Kaedah penyelidikan sosioekonomi** (ed. Ke2). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- American Psychological Association. (1995). **Publication manual** (4<sup>th</sup> ed.). Washington DC: Author.
- Angle, H., & Perry, J. (1981). An empirical assessment of organizational commitment and organizational effectiveness. **Administrative Science Quarterly**, 26, 1-14.
- Arahan Perbendaharaan/Perkhidmatan/Perintah-perintah Am/Tatacara Pengurusan Stor/ Akta Acara Kewangan.** (1993). Kuala Lumpur: Maju Daya Cipta Sdn. Bhd.
- Ariffin Hj. Zainal. (1983, Februari). **Job satisfaction as indicator of quality of work life: A study of job satisfaction of academicians and nurses.** Kertas Persidangan UKM: 8<sup>th</sup> Annual Bangladesh Science Conferences, Dhaka.
- Bailey, K.D. (1984). **Kaedah penyelidikan sosial** (Terj.). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Bateman, T.S. & Strasser, S.A. (1984). A longitudinal analysis of the antecedents of organizational commitment. **Academy of Management Journal**, 27, 95-112.
- Beach, D.S. (1980). **Personnel : The Management of people at work.** New York: MacMillan Publishing Co. Inc..
- Beach, D.D. (1985). **The management of people at work** (5<sup>th</sup> ed.). New York: Macmillan Publishing Co.
- Buchanan, B. (1974). Building organizational commitment: The socialization of managers in work organization. **Administrative Science Quarterly**, 19, 533-546.
- Carrell, M.R., Elbert, N.F., & Hatfield, R.D. (1995). **Human resource management: Global strategies for managing a diverse workforce** (5<sup>th</sup> ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Cascio, W.F. (1995). **Managing human resources: Productivity, quality of work life profits** (4<sup>th</sup> ed.). New York: McGraw-Hill, Inc.
- Cook, J., & Wall, T. (1980). New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfilment. **Journal of occupational psychology**, 53, 39-52.

- Curry, J.P., Wakefield, D.S., Price, J.L., & Mueller, C.W. (1986). On the causal ordering of job satisfaction and organizational commitment. **Academy of Management Journal**, 29 (4), 847-858.
- Davis, J.A. (1971). **Elementary survey analysis**. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Dees, R. (1993). **Writing the modern research paper**. London: Allyn and Bacon.
- Dessler, G. (1988). **Personnel management** (4<sup>th</sup> ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Dunnette, M.D. (1986). Aptitudes, Abilities and skills, in M.D Dunnette (ed.), **Handbook of industrial and organizational psychology**. Chicag0, IL: Rand McNally
- Ee Keng Hean. (1988). **Kualiti kehidupan kerja: Satu perbandingan di antara pekerja-pekerja kolar putih dan pekerja-pekerja kolar biru di sebuah kilang elektronik**. Latihan Ilmiah Sarjana muda Sastera. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Farrell, D. & Rusbules, C.E. (1981). Exchange variables as predictions of job commitment and turnover: The impact of rewards, costs, alternatives and investments. **Organizational Behavior and Human Performance**, 28, 78-95.
- Fields, M.W., & Thacker, J.W. (1992). Influence of quality of work life on company and union commitment. **Academy of Management Journal**, 35 (2), 439-450.
- Forcase, D.P., & Richer, S. (1973). **Social research methods**. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Fong Chan Onn. (1997). New Straits Times: Kuala Lumpur
- Glisson, C. & Durick, M. (1988). Predictors of satisfaction and organizational commitment in human service organization. **Administrative Science Quarterly**, 33, 61-81.
- Goman, C.K. (1991). **Managing for commitment: Developing Loyalty in a changing workplace**. Los Altos, California: Crisp Publications, Inc.
- Gray, J.L., & Starke, A.F. (1984). **Organizational behavior: Concepts and applications** (3<sup>rd</sup> ed.). Columbus, Ohio: Charles E. Merrill Publishing Co.
- Griffin, R.W. (1992). The social information processing model of task design ; A review of the literature, dalam **Academy of Management Journal**, Oct, 672-682

- Hall, D.T., Schneider, B., & Nygren, H.T. (1970). Personal factors in organizational identification. **Administrative Science Quarterly**, **15**, 176-189.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Synderman, B. (1959). **The motivation to work**. New York: John Wiley & Sons.
- Harrison, J.F. (1985). **Improving performance and productivity-why won't they do what I want them to do**. Reading, Mass: Addison-Wesley.
- Hodgetts, R.M., & Kroeck, K.G. (1992). **Personnel and human resource management**. Orlando, florida: The Dryden Press.
- Hoh Hee Mee. (1990). **Hubungan di antara komitmen kepada organisasi dengan kualiti kehidupan bekerja : Suatu kajian ke atas pekerja-pekerja bank**. Latihan Ilmiah Sarjana muda Sastera. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Holley, W.H., & Jennings, K.M. (1983). **Personnel management: Functions and Issues**. New York: The Dryden Press.
- Hrebiniak, L.G., & Alutto, J.A. (1972). Personal and role-related factors in the development of organizational commitment. **Administrative Science Quarterly**, **17**, 555-572.
- Ivancevich, J. M. (1992). **Human resource management: Foundations of personnel** (5<sup>th</sup> ed.). Boston: Richard D. Irwin, Inc.
- Jaafar Muhamad. (1997). **Asas pengurusan** (ed. Ke-2). Kuala Lumpur: Penerbit Fajar Bakti.
- Kerlinger, F.N. (1973). **Foundations of behavioral research**. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Kossen, S. (1991). **The human side of organizations** (5<sup>th</sup> ed.). New York: Harper Collins Publishers Inc.
- Loo Yoke Keng. (1992). **Hubungan di antara iklim organisasi dan kualiti kehidupan kerja: Satu perbandingan di antara pekerja kolar putih dengan kolar biru**. Latihan Ilmiah Sarjanamuda sastera. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Lorsh (1976). **The nature and causes of job satisfaction**. Chicago : Rand McNally.
- Mandell, B. (1989). Does a better worklife boots productivity? **Personnel**, **66** (10), 48-52.

- Marsh, R.M., & Mannari, H. (1977). Organizational commitment and turnover: A prediction study. **Administrative Science Quarterly**, **22**, 57-75.
- Maslow, A.H. (1943). A theory of human motivations. **Psychological Review**, **50**, 370-396.
- Meyer, J.P., & Allen, N.J. (1987). A longitudinal analysis of the early development and consequences of organizational commitment. **Canadian Journal of Behavioral Science**, **19** (2), 199-215.
- Mohd. Majid Konting. (1990). **Kaedah penyelidikan pendidikan**. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mohd. Sheffie Abu Bakar. (1991). **Metodologi penyelidikan**. Bangi: UKM.
- Moorhead, G, & Griffin, R.W. (1992). **Organizational behavior: Managing people and organizations**. Boston: Houghton Mifflin Co.
- Mottaz, C.J. (1987). An analysis of the relationship between work satisfaction and organizational commitment. **The Sociological Quarterly**, **28** (4), 541-558.
- Mowday, R.T., Steers, R.M., & Porter, L.W. (1979). The measurement of organizational commitment. **Journal of Vocational Behavior**, **14**, 224-247.
- Mowday, R.T., Porter, L.W., & Steers, R.M (1982). **Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism and turnover**. New York: Academic Press.
- Nadler, D.A., & Lawler III, E.E. (1983). Quality of work life: Perspectives and directions. **Organizational Dynamics**, **4**, 20-30.
- Newman, W.L. (1991). **Social research methods**. Boston: Allyn Bacon.
- Nik Hasnaa Nik Mahmood. (1994). **Kesan komunikasi ketua-pekerja ke atas kepuasan kerja dan iltizam pekerja kepada organisasi: Tinjauan di sebuah kilang elektronik di Bandar Baru Bangi, Selangor D.E**. Tesis Sarjana Sastera. Bangi: UKM.
- Ong Bee Leng. (1990). **Tekanan kerja di kalangan pekerja kolar putih dan pekerja kolar biru serta hubungan dengan kualiti kehidupan kerja**. Latihan Ilmiah Sarjanamuda Sastera. Bangi: UKM.
- Philip, B.S. (1976). **Social research: Strategy and tactics**. New York: Macmillan Publisher.
- Porter, L.W., Steers, R.M., Mowday, R.T., & Boulian, P.V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians. **Journal of Applied Psychology**, **59**, 603-609

- Porter, L.W. dan Steers, R.M. (1982). *Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism and turnover*. New York : Academic Press.
- Rafidah Aziz. (1997, Januari 6). Kurangkan amalan bertukar kerja. **Utusan Malaysia**, ms. 6.
- Robbins, S.P. (1997). **Essentials of organizational behavior** (5<sup>th</sup> ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Salancik, G.R., & Pfeffer, J.A. (1978). A social information processing approach to job attitudes and task design. **Administrative Science Quarterly**, **23**, 224-253.
- Schermerhorn, Jr. dan John (1983). **Managing organization behavior**. New York: John Wiley & Sons.
- Schermerhorn Jr., J.R., Hunt, J.G., & Osborn, R.N. (1994). **Managing organizational behavior** (5<sup>th</sup> ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Schermerhorn Jr., J.R., Hunt, J.G., & Osborn, R.N. (1995). **Basic organizational behavior**. New York: John Wiley & Sons.
- Sekaran, U. (1992), **Research method for business. A skill building approach** (2<sup>nd</sup> ed.). Singapore: John Wiley & Sons, Inc.
- Shafiq A. Alvi & Syed W. Ahmed. (1987). Assessing organizational commitment in a developing country: Pakistan, a case study. **Human Relations**, **40** (5), 267-280.
- Sheldon, M.E. (1971). Investment and involvement as mechanism producing commitment to the organization. **Administrative Science Quarterly**, **16**, 143-150.
- Staw, B.M. (Ed). (1977). **Psychological foundations of organizational behavior**. Santa Monica, California: Goodyear Publishing Co.
- Staw, B.M. (1984). Organizational behavior: A review and reformulation of the field's outcome variables. **Annual Review of Psychology**, **35**, 627-666.
- Steers, R.M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. **Administrative Science Quarterly**, **22**, 46-56.
- Steers, R.M., dan Porter, L.W. (1979). **Motivation and work behavior**. New York: Mc Graw Hill.

- Stein, B.A. (1983). **Quality of work life in action : Managing for effectiveness.** New York: American Management Association.
- Strauss, G, & Sayles, L.R. (1980). **Personnel: The human problems of management.** Englewood Cliffs, New Jersey: Prantice-Hall, Inc.
- Suttle, J.L. (1977). **Improving life at work.** Santa Monica, CA: Goodyear.
- Taylor, G.S. (1978) An examination of conflict findings on the relationship between job satisfaction and absenteeism: A meta- analysis. **Academy of Management Journal.** September. 599 -612
- Vroom, V.H. (1964). **Work and motivation.** New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Walton, R.E. (1973). Quality of working life. What is it? **Sloan Management Review,** 15 (1), 11-21.
- Wimmer, W.D., & Dominick, J.R. (1991). **Mass media research: An introduction** (3<sup>rd</sup> ed.). California: Woodworth Publishing Company.