

KEPUASAN BEKERJA: PERSEPSI AHLI
JABATAN PENILAIAN DAN PERKHIDMATAN HARTA
KEMENTERIAN KEWANGAN
MALAYSIA

RAHAMAH BT BABA

UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

2002

KEPUASAN BEKERJA: PERSEPSI AHLI
JABATAN PENILAIAN DAN PERKHIDMATAN HARTA
KEMENTERIAN KEWANGAN
MALAYSIA

Satu Kertas Projek Sarjana yang dikemukakan kepada Sekolah
Siswazah sebagai sebahagian dari keperluan untuk ijazah
Sarjana Sains (Pengurusan),
Universiti Utara Malaysia

oleh

Rahamah bt Baba



**Sekolah Siswazah
(Graduate School)
Universiti Utara Malaysia**

**PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(Certification of Project Paper)**

Saya, yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certify that)

RAHAMAH BINTI BABA (NO. MATRIK: 83476)

calon untuk Ijazah
(candidate for the degree of) **SARJANA SAINS (PENGURUSAN)**

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk
(has presented his/her project paper of the following title)

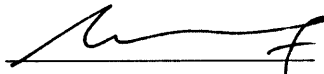
KEPUASAN BEKERJA : PERSEPSI AHLI JABATAN PENILAIAN DAN PERKHIDMATAN

HARTA KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(as it appears on the title page and front cover of project paper)

bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan,
dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.
(that the project paper acceptable in form and content, and that a satisfactory
knowledge of the field is covered by the project paper).

Nama Penyelia
(Name of Supervisor) : **DR. HJ. MOHD NASIR BIN MOHD ASHRAF**

Tandatangan
(Signature) : 

Tarikh
(Date) : **27 SEPTEMBER 2002**

**SEKOLAH SISWAZAH
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA**

KEBENARAN MENGGUNA

Dalam mengemukakan Kertas Projek Sarjana ini sebagai sebahagian daripada keperluan bagi memperolehi Sarjana Sains Pengurusan dari Universiti Utara Malaysia (UUM), saya dengan ini bersetuju membenarkan pihak perpustakaan UUM mempamerkan sebagai bahan rujukan umum. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara sebahagian daripada kertas projek ini atau secara keseluruhannya untuk tujuan akademik adalah dibolehkan dengan kebenaran penyelia projek penyelidikan ini atau Dekan Sekolah Siswazah. Sebarang bentuk salinan dan catatan bagi tujuan komersial adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada pengkaji. Pernyataan rujukan kepada penulis dan UUM perlulah dinyatakan jika sebarang bentuk rujukan dibuat ke atas projek ini.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan kertas projek ini sama ada keseluruhan atau sebahagian daripadanya hendaklah dipohon melalui:-

**DEKAN SEKOLAH SISWAZAH
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
06010 SINTOK
KEDAH DARUL AMAN**

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan meneliti tahap kepuasan bekerja ahli Jabatan Penilaian dan Perkhidmatan Harta (JPPH), Kementerian Kewangan Malaysia. Pembolehubah tidak bersandar yang telah dikenalpasti melalui sorotan literatur yang dijangka mempengaruhi pembolehubah bersandar dibahagikan kepada dua bahagian iaitu faktor demografi yang meliputi jantina, umur, gred jawatan, tempoh perkhidmatan, taraf pendidikan, gaji dan bidang kerja serta enam dimensi kepuasan bekerja iaitu jenis pekerjaan, peluang kenaikan pangkat, suasana kerja, gaji, hubungan rakan sekerja dan penyeliaan. Pembolehubah bersandar pula ialah kepuasan bekerja pada persepsi ahli-ahli JPPH. Kajian ini menggunakan instrumen borang soal selidik yang diberi kepada 184 orang ahli teknikal dari kumpulan jawatan pengurusan dan profesional serta sokongan dari beberapa cawangan JPPH. Daripada jumlah borang soal selidik yang diedarkan, hanya 148 (80.43%) dikembalikan semula untuk dikaji. Data yang diperolehi telah dianalisis menggunakan perisian “*Statistical Package for Social Sciences*” (SPSS). Analisis yang dijalankan meliputi analisis deskriptif, analisis korelasi, Ujian-t dan Analisis Varian (ANOVA). Hasil kajian utama berdasarkan analisis korelasi mendapati bahawa terdapat pekali korelasi antara pembolehubah bersandar dengan pembolehubah tidak bersandar yang positif dan negatif. Pekali korelasi yang tertinggi ialah faktor penyeliaan (0.336) manakala pekali korelasi terendah ialah suasana pekerjaan (-0.022). Hanya dimensi rakan sekerja dan penyeliaan mempunyai kaitan dengan pembolehubah bersandar. Dapatan-dapatan dari kajian ini akan dapat memberi maklumbalas kepada pihak pengurusan berkenaan tahap kepuasan bekerja ahli JPPH pada masa ini dan seterusnya boleh dijadikan panduan dalam memastikan kepuasan bekerja ahli sentiasa meningkat.

ABSTRACT

This research is intended to identify the level of work satisfaction in the Valuation and Property Services Department (JPPH), Ministry of Finance, Malaysia. The independent variables which were identified through literature review had been grouped into demographic factor and the six job satisfaction dimensions. Demographic factor includes sex, age, occupation's grade, length of service, education level, pay and type of job performed whilst the job satisfaction dimensions were the job itself, promotion opportunity, work environment, pay, co-workers relationship and supervision. The dependent variable was job satisfaction from the perception of JPPH members. Questionnaires were used as an instrument and distributed to 184 respondents from JPPH, of which 148 (80.43%) were completed and returned. The data were processed using SPSS software. The analysis comprised of descriptive analysis, correlation, T-Test and ANOVA. The main findings of the correlation analysis depicted that there were positive and negative relationships between the independent and dependent variables. The highest coefficient of 0.336 was for supervision and the lowest was -0.022 for work environment. Only co-worker and supervision were significantly related to the dependent variable. The findings of the research will provide feedback to the management pertaining to job satisfaction amongst members of JPPH at present and will be of good indicators to facilitate the improvement of members' job satisfaction.

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, dengan izin Allah S.W.T. yang Maha Pemurah lagi Maha Pengasihani, maka kertas projek ini telah dapat saya sempurnakan. Rakaman penghargaan dan jutaan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat sama ada secara langsung atau tidak langsung dalam memberikan kerjasama sepanjang tempoh pengajian saya di INTAN, Bukit Kiara.

Saya mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih yang tidak terhingga kepada Dr. Hj. Mohd. Nasir b. Mohd Ashraf selaku penyelia kertas projek ini yang telah banyak memberikan bimbingan, tunjuk ajar dan bantuan kepada saya di dalam menyempurnakan kertas projek ini. Masa yang telah diperuntukkan bagi perjumpaan, perbincangan dan penyemakan draf secara bersama telah melancarkan proses menyiapkan kajian ini. Penghargaan dan terima kasih juga ditujukan kepada En. Liew Swee Liang, bekas Penyelaras Projek Kanan INTAN, En. Ooi Seang Kong, Penyelaras Projek Kanan INTAN dan semua pensyarah INTAN/UUM yang telah mencurahkan ilmu mereka sepanjang tempoh pengajian Diploma dan Sarjana Sains Pengurusan.

Saya juga mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan kepada Yang Berbahagia Datuk Haji Sahari bin Mahadi, Ketua Pengarah Penilaian yang telah memberikan sokongan kepada saya untuk menjalankan kajian ini di Jabatan Penilaian dan Perkhidmatan Harta, Kementerian Kewangan Malaysia.

Tidak pernah dilupakan, terima kasih yang tidak terhingga juga saya tujukan kepada Wan Burhanuddin Hj. Jusoh, suami tercinta yang sentiasa mendoakan kejayaan saya. Juga kepada anak-anak yang dikasihi Amin, Syafinas, Afiq, Nadirah dan Farhan yang sentiasa memahami kesibukan Mak dalam menyiapkan kajian ini dan meneruskan pengajian ke peringkat yang lebih tinggi.

Akhir sekali saya mengucapkan ribuan terima kasih kepada semua yang telah membantu saya secara langsung atau tidak langsung. Semoga Allah S.W.T. akan membalas kebaikan semua dengan balasan yang lebih baik.

SINGKATAN

ANOVA	Analysis of Variances
Ha	Alternative Hypothesis
Ho	Null Hypothesis
JPPH	Jabatan Penilaian dan Perkhidmatan Harta
KMK	Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja
S.D	Standard Deviation
Sig	Signifikan
SPSS	Statistical Package for Social Sciences

ISI KANDUNGAN

PERKARA	MUKA
SURAT	
Kebenaran Mengguna	i
Abstrak	ii
Abstract	iii
Penghargaan	iv
Singkatan	vi
Isi Kandungan	vii
Senarai Jadual	xi
Senarai Gambarajah	xiii
Senarai Lampiran	xiv
BAB 1 PENGENALAN	
1.0 Pendahuluan	
Kepuasan Bekerja	1
Definisi Kepuasan Bekerja	4
Definisi Persepsi	6
Definisi Ahli Jabatan Penilaian dan Perkhidmatan Harta (JPPH)	8
1.1 Pernyataan Masalah	9
1.2 Objektif Kajian	10
1.3 Kepentingan Kajian	11
1.4 Skop Kajian	11
1.5 Latar Belakang Jabatan Yang Dikaji	12
1.6 Struktur Organisasi JPPH	12
1.7 Fungsi Jabatan Penilaian Dan Perkhidmatan Harta	13

BAB 2	SOROTAN LITERATUR	
2.1	Pengenalan	17
2.2	Kepuasan Kerja Ditinjau Dari Teori Motivasi	
2.2.1	Kajian Hawthorne	20
2.2.2	Teori Keperluan Maslow	21
2.2.3	Teori Dua Faktor Herzberg	23
2.2.4	Teori “Existence Relatedness Growth” (ERG)	25
2.2.5	Teori Ekuiti	26
2.2.6	Teori Jangkaan (Expectancy Theory)	27
2.3	Kajian Tentang Kepuasan Bekerja	28
2.4	Faktor-faktor Organisasi Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	31
 BAB 3	 METODOLOGI KAJIAN	
3.1	Rangka Kerja Teoritik	36
3.2	Pembolehubah Tidak Bersandar	38
3.2.1	Jenis Pekerjaan	38
3.2.2	Peluang Kenaikan Pangkat	39
3.2.3	Suasana Kerja	40
3.2.4	Gaji	41
3.2.5	Hubungan Rakan Sekerja	42
3.2.6	Penyeliaan	43
3.3	Pembolehubah Bersandar	44
3.4	Hipotesis Kajian	44
3.5	Rekabentuk Kajian	46
3.6	Instrumen Kajian	47
3.6.1	Kaedah Pengukuran	49
3.7	Persampelan Kajian	51

3.8	Kaedah Pengumpulan Data	51
3.9	Andaian Kajian	52
3.10	Batasan Kajian	52
3.11	Tatacara Analisis Data	53
BAB 4	DAPATAN KAJIAN	
4.1	Pendahuluan	55
4.2	Analisis Deskriptif: Maklumat Demografi Responden	56
4.2.1	Profil Jantina Responden	56
4.2.2	Taburan Responden Mengikut Umur	56
4.2.3	Taburan Responden Mengikut Gred Jawatan	57
4.2.4	Taburan Responden Mengikut Tempoh Perkhidmatan	57
4.2.5	Taburan Responden Mengikut Taraf Pendidikan	58
4.2.6	Taburan Responden Mengikut Jumlah Gaji	59
4.2.7	Taburan Responden Mengikut Bidang Kerja Yang Dijalankan	59
4.3	Kepuasan Bekerja Ahli JPPH Secara Keseluruhan	60
4.3.1	Jenis Pekerjaan	61
4.3.2	Peluang Kenaikan Pangkat	61
4.3.3	Suasana Kerja	62
4.3.4	Gaji	63
4.3.5	Hubungan Rakan Sekerja	64
4.3.6	Penyeliaan	64
4.3.7	Tahap Kepuasan Bekerja Diukur Mengikut Faktor-faktor Kepuasan Kerja	66
4.4	Analisis Korelasi	67
4.5	Dapatan Ujian-t	70
4.6	Analisis Varian (Analysis of Variances – ANOVA)	71

BAB 5	PERBINCANGAN HASIL KAJIAN, RUMUSAN DAN CADANGAN	
5.1	Pendahuluan	73
5.2	Rumusan Penilaian Ciri Responden	73
5.3	Rumusan Keseluruhan Pembolehubah Yang Mempengaruhi Persepsi	75
5.4	Rumusan Terhadap Hipotesis	76
5.5	Imbas Kembali Objektif Kajian	79
5.6	Cadangan	80
5.7	Cadangan Untuk Kajian Lanjutan	82
5.8	Penutup	83

BIBLIOGRAFI

LAMPIRAN

SENARAI JADUAL

Jadual	Tajuk	Mukasurat
Jadual 2.1	Teori Herzberg	21
Jadual 3.1	Indek Ketekalan Instrumen Kajian	47
Jadual 3.2	Bilangan Soalan Positif dan Negatif	49
Jadual 3.3	Pemarkahan Soalan Positif dan Negatif	50
Jadual 4.1	Peratusan Borang Soalselidik Yang Diterima	55
Jadual 4.2	Frekuensi Responden Mengikut Jantina	56
Jadual 4.3	Frekuensi Responden Mengikut Umur	57
Jadual 4.4	Frekuensi Responden Mengikut Gred Jawatan	57
Jadual 4.5	Frekuensi Responden Mengikut Tempoh Perkhidmata	58
Jadual 4.6	Frekuensi Responden Mengikut Taraf Pendidikan	58
Jadual 4.7	Frekuensi Responden Mengikut Jumlah Gaji	59
Jadual 4.8	Frekuensi Responden Mengikut Bidang Kerja	60
Jadual 4.9	Nilai Min Bagi Faktor Jenis Pekerjaan	61
Jadual 4.10	Nilai Min Bagi Faktor Peluang Kenaikan Pangkat	62
Jadual 4.11	Nilai Min Bagi Faktor Suasana Kerja	63
Jadual 4.12	Nilai Min Bagi Faktor Gaji	63
Jadual 4.13	Nilai Min Bagi Faktor Hubungan Rakan Sekerja	64
Jadual 4.14	Nilai Min Bagi Faktor Penyeliaan	65
Jadual 4.15	Rumusan Nilai Min Bagi Semua Faktor Kepuasan Bekerja	65
Jadual 4.16	Titik Tengah Yang Ditentukan	66
Jadual 4.17	Perbandingan Antara Nilai Yang Ditentukan Dan Nilai Yang Diperolehi	67
Jadual 4.18	Korelasi Antara Faktor Umur, Gred Jawatan, Tempoh Perkhidmatan, Taraf Pendidikan dan Bidang Kerja Dengan Faktor Kepuasan Bekerja	68

Jadual 4.19	Korelasi Antara Faktor Kepuasan Bekerja Dengan Pembolehubah Bersandar	70
Jadual 4.20	Ujian-t Perbezaan Kepuasan Kerja Mengikut Jantina	71
Jadual 4.21	Hasil Ujian-ANOVA Responden Mengikut Gred Jawatan Terhadap Persepsi Kepuasan Bekerja	72
Jadual 4.22	Hasil Ujian-ANOVA Responden Mengikut Taraf Pendidikan Terhadap Persepsi Kepuasan Bekerja	72
Jadual 5.1	Ringkasan Min Bagi Pemolehubah Tidak Bersandar	75
Jadual 5.2	Takrif Bagi Korelasi Pearson	76

SENARAI GAMBARAJAH

Tajuk	Mukasurat
Gambarajah 1.1 : Teori Keperluan Maslow	22
Gambarajah 3.1 : Rangka Kerja Teoritikai Hubungan Antara Pembolehubah Tidak Bersandar Dengan Pembolehubah Bersandar	37

SENARAI LAMPIRAN

Lampiran	Tajuk
Lampiran A	Struktur Organisasi JPPH
Lampiran B	Surat Kebenaran Menjalankan Kajian Daripada Ibu Pejabat JPPH
Lampiran C	Borang Soal Selidik

BAB SATU

PENGENALAN

1.0 Pendahuluan

Kepuasan Bekerja

Kepuasan bekerja adalah satu perkara yang diingini oleh setiap pekerja. Kepuasan kerja akan memberikan kegembiraan yang merupakan matlamat daripada kegiatan hidup seseorang pekerja. Justeru itu, perkara yang dikehendaki oleh setiap pekerja ialah kepuasan dalam pekerjaan yang dilakukannya. Antara aspek yang boleh memberikan kepuasan kerja ialah isi kandungan sesuatu pekerjaan, rakan sekerja, suasana kerja, penyeliaan, peluang kenaikan pangkat dan gaji.

Para pengkaji sains sosial, khususnya dalam bidang psikologi industri dan organisasi, tingkahlaku organisasi dan pengurusan sumber manusia telah memberikan perhatian yang berat terhadap kepuasan bekerja. Misalnya, Locke (1976) telah menganggarkan terdapat hampir 3,350 hasil penulisan berkaitan kepuasan bekerja. Cranny *et al.*, (1992) pula telah menyatakan

The contents of
the thesis is for
internal user
only

BIBLIOGRAFI

- Abdul Rahman Aziz. (1995). Sosiologi industri: Suatu pengenalan. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Abdul Rahman Aziz. (2000). Pekerjaan dalam kehidupan manusia. Kuala Lumpur: Prentice Hall.
- Abu Sin, A.A. (1991). Pengurusan dalam Islam. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Adler, N.J. (1991). International dimensions of organizational behavior: 2nd edition. Boston: Kent.
- Argyris, C. (1964). Integrating the individual and the organization. New York: John Wiley & Sons.
- Alderfer, C.P. (1972). Existence, relatedness and growth: Human needs in organizational settings. New York: Fress Press.
- Ahmad Zikrileh Haji Ismail. (2001). Tahap komitmen ahli terhadap TQM: Kajian atas ahli Jabatan Penilaian dan Perkhidmatan Harta Kementerian Kewangan Malaysia. Tesis MSc Universiti Utara Malaysia.
- Alias Baba. (1999). Stastistik Penyelidikan dalam Pendidikan dan Sains Sosial. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Allen, L.A. Managerial planning: Back to the basics. Management Review, April 1981, pp. 15 – 20.

Aminuddin Mohd. Yusof. (1990). Kepimpinan. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Argyle, M. (1975). The psychology of interpersonal behaviour. Harmondsworth: Penguin.

Argyris, C. (1964). Integrating the individual and the organization. New York: Jon Wiley & Sons.

Armstrong, M. (1988). How to be an even better manager. London: Kogan Page.

Barnard, Chester L. (1956). The function of the executive. Cambridge, Mass.: Harvard University Press.

Chung, K.H., & Megginson, L.C. (1981). Organizational behavior: Developing managerial skills. New York: Harper & Row Publishers.

Dale, E., & L.F. Urwick. (1960). Staff in organizations. New York: McGraw-Hill.

Donnelly, J.H. Jr., Gibson, J.L., & Ivancevich, J.M. (1984). Fundamentals of management: 5th edition. Texas: Business Publications Inc.

Drucker, P.F. (1974). Management: tasks, responsibilities, practices. New York: Harper & Row.

Drucker, P.F. (1977). The effective executive. New York: Harper & Row.

DuBrin, A.J. (1992). Human relations a job oriented approach: 5th edition. New York: Prentice Hall.

DuBrin, A.J. (1994). Contemporary applied management: Skills, for managers: 4th edition. Burr Ridge, IL.: Irwin.

Dunham, R.B. (1984). Organizational behavior : people and process in management. USA: Richard D. Irwin, Inc.

Eyre. E.C., & Pettinger, R. (1999). Mastering basic management. London: Macmillan Press Ltd.

Fiedler, F.E. (1967). A theory of leadership effectiveness. New York: McGraw-Hill.

Gardner, B., & Moore, G. (1945). Human relations in industry. Homewood, IL.: Irwin.

George, J.M., & Jones, G.R. (1999). Understanding and managing organizational behavior: 2nd edition. Addison – Wesley Publishing Company, Inc.

Gordon, J.R. (1993). A diagnostic approach to organizational behavior: 4th edition. USA: Allyn and Bacon.

Greenberg. K., & Baron, R.A. (2000). Behavior in organizations: 7th edition. USA: Prentice Hall.

Greenberg, J. (1988). Equity and workplace status: A field experiment. Journal of Applied Psychology, 73, pp. 606 – 613.

Greenberg, J. (Ed.) (1994). Organizational behavior: The state of the science. Hillsdale, N.J.: Erlbaum.

Hashim Fauzy Yaacob. (2001). Komunikasi antara manusia. Skudai, Johor: Universiti Teknologi Malaysia.

Henderson, R.I. Designing a reward system for today's employee. Business, July – September 1982, pp. 2 – 13.

Hersey, P., Blanchard, K.K., & Johnson, D.E. (1996). Management of organizational behavior: utilizing human resources: 7th edition. USA: Prentice Hall.

Herzberg, F. (1957). The management choice: to be efficient and to be human. Salt Lake City: Olympia Publishing.

Herzberg, F. (January / February 1968). One more time, how to motivate your employees: Harvard Business Review.

Hobbs, D.A., & Blank, S.J. (1985). Sociology and the human experience: 4th edition. USA: John Wiley & Sons.

Hodgetts, R.M. (1996). Modern human relations at work 6th edition. Florida: Harcourt Brace College Publishers.

Hoppock, R. (1935). Job satisfaction. New York: Harper and Brothers.

Hulin, C.L. (1968). Effects of changes in job satisfaction levels on employee turnover. Journal of Applied Psychology, 52, pp. 122 – 126.

Jaafar Muhammad. (Oktober 2000). Kelakuan organisasi: edisi keempat. Kuala Lumpur: Leeds Publication.

Kennedy, C. (1991). Instant management. New York: William Morrow and Company.

Kenny, D.A. (1994). Interpersonal perception. New York: Guildford.

Koontz, H. (1964). Toward a unified theory of management. New York: McGraw-Hill.

Lawler, E.E. (1973). Motivation in work organizations. California: Brooks / Cole.

Leavitt, H.J. (1978). Managerial psychology. Chicago: The University of Chicago Press.

Locke, E.A. & Latham, G.P. (1990). A theory of goal setting and task performance. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.

Luthans, F. (1995). Organizational Behavior 7th edition. McGraw-Hill.

Maslow, A. (1954). Motivation and personality. New York: Harper and Row.

Mayo, E. (1933). The human problems of an industrial civilization. New York: Macmillan.

McClelland, D.C. Achievement motivation can be developed. Harvard Business Review, November – December, 1965.

McGregor, D. (1960). The human side of enterprise. New York: McGraw-Hill.

Milton, C.R. (1981). Human behavior in organizations: three levels of behavior. USA: Prentice Hall.

Miner, J.B. (1980). Theories of organizational behavior. Hinsdale, IL: Dryden Press.

Miner, J.B. & D.P. Crane. Motivation to management and the manifestation of a managerial orientation in career planning. Academy of Management Journal, September 1981, pp.626 – 633.

Mohd Salleh Abu & Zaidatun Tasir. (2001). Pengenalan kepada analisis data berkomputer SPSS 10.0 for Windows. Kuala Lumpur: Venton Publishing.

Mundel, M.E. (1983). Improving productivity and effectiveness. Eaglewood Cliff, N.J.: Prentice Hall.

Roethlisberger, F.J. (1941). Management and morale. Cambridge, Mass: Harvard University Press.

Sashkin, M.A. (1982). A manager's guide to participative management. New York: American Management Association.

Schiffman, H.R. (1993). Sensation and perception: 4th edition. New York: Wiley.

Sekaran, U. (1992). Research methods for business: A skill-building approach. New York: John Wiley & Sons.

Smith, P.C., Kendall, L.M., & Hullin, C.L. (1969). The measurement of satisfaction in work and retirement. Chicago: Rand McNally.