

Hakcipta © tesis ini adalah milik pengarang dan/atau pemilik hakcipta lain. Salinan boleh dimuat turun untuk kegunaan penyelidikan bukan komersil ataupun pembelajaran individu tanpa kebenaran terlebih dahulu ataupun caj. Tesis ini tidak boleh dihasilkan semula ataupun dipetik secara menyeluruh tanpa memperolehi kebenaran bertulis daripada pemilik hakcipta. Kandungannya tidak boleh diubah dalam format lain tanpa kebenaran rasmi pemilik hakcipta.



**HUBUNGAN DI ANTARA MOTIVASI, PERSEKITARAN KERJA, KERJA
BERPASUKAN DAN KEPIMPINAN TERHADAP KEPUASAN KERJA:
KAJIAN DI KALANGAN STAF UNIUTAMA PROPERTY SDN. BHD.**



SITI SHUHAILA BINTI MOHD NOR

UUM
Universiti Utara Malaysia

UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

2018

**HUBUNGAN DI ANTARA MOTIVASI, PERSEKITARAN KERJA, KERJA
BERPASUKAN DAN KEPIMPINAN TERHADAP KEPUASAN KERJA:
KAJIAN DI KALANGAN STAF UNIUTAMA PROPERTY SDN. BHD.**



DISEDIAKAN OLEH:

SITI SHUHAILA BINTI MOHD NOR

(Matrik: 820215)

Universiti Utara Malaysia

**Kertas Akademik Ini Dikemukakan Kepada:
Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan,
Universiti Utara Malaysia,
Bagi Memenuhi Pengijazahan Sarjana Sains Pengurusan**



**Pusat Pengajian Pengurusan
Perniagaan**

SCHOOL OF BUSINESS MANAGEMENT

Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERJA KERTAS PENYELIDIKAN
(Certification of Research Paper)

Saya, mengaku bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certified that)

SITI SHUHAILA BINTI MOHD NOR (820215)

Calon untuk Ijazah Sarjana
(Candidate for the degree of)

MASTER OF SCIENCE (MANAGEMENT)

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

**HUBUNGAN DI ANTARA MOTIVASI, PERSEKITARAN KERJA, KERJA BERPASUKAN
DAN KEPIMPINAN TERHADAP KEPUASAN KERJA: KAJIAN DI KALANGAN
STAF UNIUTAMA PROPERTY SDN. BHD.**

Seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas penyelidikan
(as it appears on the title page and front cover of the research paper)

Bahawa kertas penyelidikan tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.

(that the research paper acceptable in the form and content and that a satisfactory knowledge of the field is covered by the research paper).

Nama Penyelia : **DR. MOHD RASHDAN BIN SALLEHUDDIN**
(Name of Supervisor)

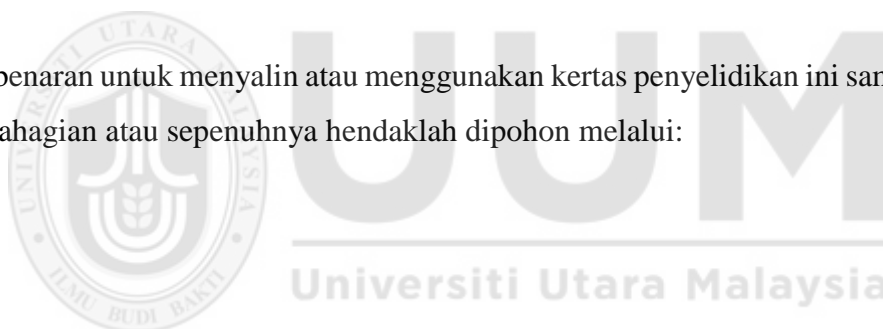
Tandatangan :
(Signature)

Tanikh : **23 MEI 2018**
(Date)

KEBENARAN MERUJUK

Kertas penyelidikan ini dikemukakan sebagai memenuhi keperluan pengurniaan Sarjana Sains (Pengurusan), Universiti Utara Malaysia (UUM). Saya dengan ini bersetuju membenarkan bahawa pihak perpustakaan Universiti Utara Malaysia menerbitkannya sebagai bahan rujukan umum. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada kertas penyelidikan ini untuk tujuan akademik perlulah mendapat kebenaran daripada Penelia Kertas Penyelidikan atau Dekan Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan terlebih dahulu. Sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan komersil adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Pertanyaan rujukan kepada penulis dan Universiti Utara Malaysia perlulah dinyatakan jika rujukan terhadap kertas penyelidikan ini dilakukan.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan kertas penyelidikan ini sama ada secara sebahagian atau sepenuhnya hendaklah dipohon melalui:



Dekan Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan
Universiti Utara Malaysia
060 10 Sintok
Kedah Darul Aman

ABSTRAK

Uniutama Property Sdn Bhd (UPSB) dijangka akan menjadi salah satu organisasi kepada penyumbang terbesar peluang pekerjaan bagi penduduk di sekitar Universiti Utara Malaysia. UPSB perlulah sentiasa memastikan kepuasan kerja di kalangan pekerjaannya agar dapat menghasilkan kerja yang berkualiti dan meningkatkan produktiviti syarikat. Oleh itu, organisasi perlu mengenal pasti faktor-faktor kepuasan kerja di kalangan pekerja yang dapat mempengaruhi tahap kepuasan bekerja mereka. Tujuan kajian ini adalah untuk mengkaji hubungan antara motivasi, persekitaran kerja, kerja berpasukan dan kepimpinan terhadap kepuasan pekerja di kalangan pekerja UPSB. Teknik persampelan rawak mudah telah digunakan untuk menjalankan kajian kepada 144 responden dengan menggunakan soal selidik. Berdasarkan analisa korelasi pearson menunjukkan terdapat hubungan antara motivasi, persekitaran kerja, kerja berpasukan dan kepimpinan dengan kepuasan kerja. Impaknya, elemen motivasi dan kepimpinan perlu di ambil kira dalam pengurusan syarikat dimana pekerja yakin dengan kebolehannya untuk berjaya ditempat kerja dan ketua memainkan peranan penting dalam mendengar masalah pekerja yang berkaitan dengan kerja. Kesimpulannya, motivasi adalah merupakan faktor penyumbang terbesar kepuasan kerja di kalangan pekerja UPSB, Inasis UUM.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Motivasi, Persekitaran Kerja, Kerja Berpasukan, Kepimpinan

ABSTRACT

Uniutama Property Sdn Bhd (UPSB) is expected to be one of the largest contributors to employment opportunities for residents around Universiti Utara Malaysia. UPSB should always ensure job satisfaction among its employees in order to produce quality work and increase productivity of the company. Therefore, organizations need to identify the factors of job satisfaction among employees who can influence their level of job satisfaction. The purpose of this study is to examine the relationship between motivation, work environment, teamwork and leadership towards employee satisfaction among UPSB employees. Simple random sampling technique was used to carry out the study of 144 respondents using questionnaires. Based on Pearson correlation analysis, there is a relationship between motivation, work environment, teamwork and leadership with job satisfaction. Impact, motivational and leadership elements need to be taken into account in the management of companies where employees are confident of their ability to succeed at work and the leader plays an important role in listening to work-related problems. In conclusion, motivation is the biggest contributor to job satisfaction among UPSB workers, UUM Inasis.

Key terms: Job Satisfaction, Motivation, Work Environment, Teamwork, Leadership

PENGHARGAAN



Alhamdulillah, dengan izinNya saya diberikan kesempatan dan kekuatan untuk menyempurnakan laporan kertas penyelidikan Sarjana Sains Pengurusan ini. Saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada penyelia Dr. Mohd Rashdan Bin Sallehuddin atas bimbingan, tunjuk ajar, nasihat serta curahan ilmunya yang tidak ternilai sepanjang tempoh perjalanan kajian ini bersama saya dan rakan seperjuangan. Tidak lupa juga kepada barisan kakitangan Unit Operasi UPSB di Inasis Universiti Utara Malaysia (UUM) yang banyak memberikan bantuan dan kerjasama dalam penghasilan laporan kertas penyelidikan ini dan Puan Azila selaku pegawai sumber manusia atas kesudian beliau membenarkan saya menjalankan kajian di organisasi mereka.

Penghargaan juga ditujukan khas buat ibu yang tiada ganti Pn. Zabidah Binti Abdul Ghani, ayahanda yang disayangi En. Mohd Nor Bin Che Soh, suami syurgaku En. Mohd Ilyas bin Soffian serta anak soleh yang dikasihi Muhammad Aif Zakwan, adik-adikku dan keluarga tercinta yang sentiasa bersamaku di saat susah, senang dan sentiasa memberi kata-kata semangat. Jasa dan pengorbanan kalian pasti tidak akan dilupakan.

Sekalung penghargaan ditujukan khas kepada rakan seperjuangan, Cik Noor Ummu Habibah, serta sahabat-sahabat yang banyak membantu Cik Nurul Afiza dan Cik Nor Alia, terima kasih diucapkan atas sokongan yang berterusan. Semoga persahabatan dengan kalian semua memberikan suatu pengalaman yang sungguh besar pengertiannya.

Tenang-tenang air di laut,
Sampan kolek mudik ke tanjung,
Hati terkenang mulut menyebut,
Budi yang baik rasa disanjung.

ISI KANDUNGAN

PERKARA	MUKA SURAT
Tajuk Kajian	
Perakuan Pelajar	
Kebenaran Merujuk	iii
Abstrak	iv
Abstract	v
Penghargaan	vi
Isi Kandungan	vii - ix
Senarai Jadual	x - xi
Senarai Rajah	xii
Senarai Singkatan	xiii
BAB 1 : PENGENALAN	
1.0 Pengenalan	1
1.1 Latar Belakang Kajian	2 - 4
1.2 Penyataan Masalah	4 - 7
1.3 Persoalan Kajian	8
1.4 Objektif Kajian	8
1.5 Kepentingan Kajian	8
1.5.1 Perspektif Teori	9
1.5.2 Perspektif Pengurusan	9
1.5.2 Perspektif Akademik	10
1.6 Skop Kajian	10
1.7 Batasan Kajian	11
1.8 Definisi Konseptual	11
1.8.1 Kepuasan Kerja	12
1.8.2 Persekitaran Kerja	12
1.8.3 Motivasi	12
1.8.4 Kerja Berpasukan	12
1.8.5 Kepimpinan	12
1.9 Susunan Laporan Kajian	13 - 14
1.10 Kesimpulan	14

BAB 2 : TINJAUAN LITERATUR

2.0	Pengenalan	15
2.1	Kepuasan Kerja	15 - 17
2.2	Persekitaran Kerja	17 - 20
	2.2.1 Hubungan Persekitaran Kerja dan Kepuasan Kerja	20 - 23
2.3	Motivasi	23 - 25
	2.3.1 Hubungan Motivasi dan Kepuasan Kerja	25 - 28
2.4	Kerja Berpasukan	28 - 30
	2.4.1 Hubungan Kerja Berpasukan dan Kepuasan Kerja	31 - 32
2.5	Kepimpinan	33 - 34
	2.5.1 Hubungan Kepimpinan dan Kepuasan Kerja	34 - 36
2.6	Teori Berkaitan	36
	2.6.1 Teori Hierarki Keperluan Maslow	37 - 41

BAB 3 : METODOLOGI KAJIAN

3.0	Pengenalan	42
3.1	Kerangka Kajian	42 - 43
3.2	Hipotesis	44
3.3	Reka Bentuk Kajian	44 - 45
3.4	Ukuran Pembolehubah	45 - 50
3.5	Pengumpulan Data	50 - 52
3.6	Populasi dan Sampel	52 - 54
3.7	Prosedur Pengumpulan Data	55
3.8	Kaedah Penganalisan Data	56
	3.8.1 Ujian Kebolehpercayaan (<i>Reability Test</i>)	56 - 57
	3.8.2 Analisis Korelasi Pearson (<i>r</i>)	57 - 58
	3.8.3 Analisis Regrasi Berganda	58 - 59
3.9	Kesimpulan	59

BAB 4 : DAPATAN KAJIAN

4.0	Pendahuluan	60
4.1	Ujian Kebolehpercayaan	60 - 61
4.2	Analisis Deskriptif	61
	4.2.1 Latar Belakang Responden	62

4.2.1.1	Jantina	62
4.2.1.2	Umur	63
4.2.1.3	Status Perkahwinan	64
4.2.1.4	Kelulusan Akademik Tertinggi	65
4.2.1.5	Bangsa	66
4.2.1.6	Tempoh Bekerja di UPSB, UUM	67
4.2.2	Pembolehubah Kajian	68
4.2.2.1	Kepuasan Kerja	69
4.2.2.2	Persekitaran Kerja	70
4.2.2.3	Motivasi	71
4.2.2.4	Kerja Berpasukan	72
4.2.2.5	Kepimpinan	73
4.3	Analisis Inferens	73
4.3.1	Analisis Korelasi Pearson	73 - 78
4.3.2	Analisis Regrasi Berganda	79 - 80
4.4	Rumusan Analisis Ujian Hipotesis	81
4.5	Kesimpulan	81
BAB 5: PERBINCANGAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN		
5.0	Pengenalan	82
5.1	Perbincangan	82 - 83
5.1.1	Regrasi Berganda	84
5.1.1.1	Hubungan antara Motivasi dan Kepuasan Kerja	84 - 85
5.1.1.2	Hubungan antara Kepimpinan dan Kepuasan Kerja	85 - 86
5.2	Batasan Kajian	87
5.3	Cadangan untuk kajian akan datang	87 - 88
5.4	Kesimpulan	88

SENARAI JADUAL

JADUAL	MUKA SURAT
Jadual 3.1 : Skala Likert Lima Mata	46
Jadual 3.2 : Ringkasan Instrumen Penyelidikan	47
Jadual 3.2.1 : Instrumen Kepuasan Kerja	48
Jadual 3.2.2 : Instrumen Persekitaran Kerja	48
Jadual 3.2.3 : Instrumen Motivasi	49
Jadual 3.2.4 : Instrumen Kerja Berpasukan	49 - 50
Jadual 3.2.5 : Instrumen Kepimpinan	50
Jadual 3.3 : Pengumpulan Data	52
Jadual 3.4 : Penentuan Saiz Sampel Krejcie & Morgan (1970)	53
Jadual 3.5 : Jumlah Persampelan Kajian	54
Jadual 3.6 : Tafsiran Cronbach's Alpha (α)	57
Jadual 3.7 : Pengkelasan Pekali Korelasi (r)	58
Jadual 3.8 : Kekuatan Nilai Pekali Korelasi dan Pekali Penentuan	59
Jadual 4.1 : Keputusan Kajian Pilot dan Kajian Sebenar (Cronbach's Alpha)	60
Jadual 4.2 : Jantina Responden	62
Jadual 4.3 : Umur Responden	63
Jadual 4.4 : Status Perkahwinan Responden	64
Jadual 4.5 : Kelulusan Tertinggi Akademik Responden	65
Jadual 4.6 : Bangsa Responden	66
Jadual 4.7 : Tempoh Responden Bekerja di UPSB UUM	67
Jadual 4.8 : Min dan Sisihan Piawai bagi Kepuasan Kerja	69
Jadual 4.9 : Min dan Sisihan Piawai untuk Persekitaran Kerja	70
Jadual 4.10 : Min dan Sisihan Piawai bagi Motivasi	71
Jadual 4.11 : Min dan Sisihan Piawai bagi Kerja Berpasukan	72
Jadual 4.12 : Min dan Sisihan Piawai bagi Kepimpinan	73
Jadual 4.13 : Interpretasi Pekali Korelasi	74
Jadual 4.14 : Pekali Korelasi untuk Persekitaran Kerja dan Kepuasan Kerja	75
Jadual 4.15 : Pekali Korelasi untuk motivasi dan kepuasan Kerja	76

Jadual 4.16	: Pekali Korelasi untuk kerja berpasukan dan kepuasan Kerja	77
Jadual 4.17	: Pekali Korelasi untuk kepimpinan dan kepuasan Kerja	78
Jadual 4.18	: Keputusan Model Analisis Regresi Berganda	79 - 80
Jadual 4.19	: Ringkasan Hasil Kajian	81
Jadual 5.1	: Ringkasan Keputusan Analisis Regresi Berganda	84



UUM
Universiti Utara Malaysia

SENARAI RAJAH

RAJAH		MUKA SURAT
Rajah 2.1	: Hirarki Keperluan Maslow	39
Rajah 3.1	: Kerangka Kerja Teoritikal Dalam Kajian	43
Rajah 4.1	: Jantina Responden	62
Rajah 4.2	: Umur Responden	63
Rajah 4.3	: Status Perkahwinan Responden	64
Rajah 4.4	: Kelulusan Tertinggi Akademik Responden	65
Rajah 4.5	: Bangsa Responden	66
Rajah 4.6	: Tempoh Responden Bekerja di UPSB UUM	67



UUM
Universiti Utara Malaysia

SENARAI SINGKATAN

UPSB : Uniutama Property Sdn Bhd
UUM : Universiti Utara Malaysia
Inasis : Inapan Siswa



BAB 1

PENGENALAN

1.0 Pengenalan

Tujuan kajian ini adalah untuk mengkaji hubungan antara motivasi, persekitaran kerja, kerja berpasukan dan kepimpinan terhadap kepuasan kerja dalam kalangan pekerja UPSB di Inasis, UUM. Kepuasan kerja memainkan peranan yang amat penting dalam organisasi kerana ia merupakan faktor kepada penghasilan kerja yang bermutu dan baik. Tahap kepuasan kerja yang tinggi akan membolehkan pekerja bekerja dalam keadaan yang baik, mutu kerja berkualiti dan menepati kriteria yang diinginkan oleh majikan. Namun sekiranya tahap kepuasan kerja rendah, pekerja dalam sesebuah organisasi akan bekerja dalam keadaan yang tidak baik seperti tekanan dan rasa tidak seronok.

Selain itu, mutu kerja yang dihasilkan juga tidak berkualiti dan tidak menepati kriteria yang diinginkan oleh majikan mereka. Oleh itu, setiap pekerja perlu mengetahui dengan jelas akan peranan yang dimainkan oleh mereka terhadap organisasi agar pencapaian matlamat sesebuah organisasi dapat dilaksanakan. Kualiti produk atau perkhidmatan amat penting kerana perkara tersebut menjadi ukuran bagi penilaian prestasi sesebuah organisasi. UPSB dipilih sebagai sampel kerana UPSB merupakan unit yang penting dalam membantu UUM untuk menyediakan persekitaran yang bersih dan lanskap yang cantik. Oleh itu, UPSB yang bertindak sebagai agensi yang menyediakan perkhidmatan dalam aspek kebersihan, lanskap dan sebagainya perlulah meementingkan kepuasan kerja dalam organisasi mereka.

The contents of
the thesis is for
internal user
only

RUJUKAN

- Ababneh, A. (2007). The influence of managerial leadership style on employee job satisfaction in Jordanian resort hotels. *Journal of Business and Management*, 2(1), 1- 15.
- Agnaia, A. A. (1997). Management Training and Development Within its Environment: the Case of Libyan Industrial Companies. *Journal of European Industrial Training*, Vol. 21(3), 117-123
- Ahmad Zaki (2008). Employee motivation: A Malaysian Perspective. *International Journal of Commerce and Management*, 18(4), 344 – 362.
- Alghamdi, M. G., Topp, R. (2017). The effect of gender on transformational leadership and job satisfaction among Saudi nurses. *Journal of Adv Nursing*, 1-9.
- Amabile, T. M., Schatzel, E. A., Moneta, G. B., Kramer, S. J. (2004). Leader behaviors and the work environment for creativity : Perceived leader support. *The Leadership Quarterly*, 15(1), 5-32.
- Anders, D. B. (2010). *Exploring the relative and combined influence of mastery-approach goals and work intrinsic motivation on employee turnover intention*. *Personnel Review*, 39(5), 622 – 638.
- Andre Bishay. (1996). Teacher Motivation and Job Satisfaction: A Study Employing the Experience Sampling Method. *Journal of Undergraduate Sciences*, 3(1), 147-154.
- Atkinson, C., Hall, L. (2011). Flexible working and happiness in NHS. *Employee relation*, 33, 88-105
- Aydin, B. & Ceylan, A. (2009). The effect of spiritual leadership on organizational learning capacity. *African Journal of Business Management*, 3(5), 184-190.
- Azizi Yahaya, Shahrin Hashim, Jamaludin Ramli, Yusof Boon & Abdul Rahrnan Hamdan. (2007). *Menguasai penyelidikan dalam pendidikan*. Universiti Teknologi Malaysia: PTS Professional.
- Bass, B. M., Avolio, B. J. (1992). Multifactor leadership questionnaire-short form 6s. Binghamton, NY: *Center for leadership studies*
- Bass, B. M., Avolio, B. J. (1997). Full range leadership development: Manual for the multifactor leadership questionnaire. Palo Alto, CA: Mindgarden.
- Bass, B. (1990), *Bass and stogdill's handbook of leadership*, Free Press, New York, NY

- Beatrice, J., Kalish., Hyunhwa, L., Monica, R. (2010). Nursing staff teamwork and job satisfaction. *Journal of Nursing Management*, 18, 938-947.
- Bell, S. T. (2007). Deep-level composition variable as predictors of team performance. Meta- analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92, 595-615.
- Bent, R. S., Ingram, A., Forbes, C. (2000). Staff motivation in small food manufacturing enterprises. The perceptions of owners and managers. *British Food Journal*, 102, 748- 759.
- Bent, R. S., Ingram, A. (1999). Staff motivation in small food manufacturing industries. *British Journal*, 654 - 667.
- Brown, M. E., Trevino. (2006). Ethical leadership: A review and future directions. *The leadership quarterly*, 17(6), 595-616.
- Brill, M., Weidman, S., Bosti, A. (2001). Disproving widespread myths about workplace design. *Kimball International, Jasper, In*.
- Bruce, W., Blackburn, J.W. (1992).Balancing job satisfaction and performance. Quorum New York.
- Cairns, et. al. (2014) Nursing morale: What is it like and why? *Journal of Advanced Nursing*, 42(1), 82-89.
- Capozzoli, T. K. (1995). Resolving conflict within team. *The Journal for Quality and Participation*, 18 (7), 28–31.
- Ceullar, A. Krist, A. H., Nichols, L. M. (2018). Effect of practice ownership on work environment, learning culture, psychological safety and burnout. *Annals of Family Medicine*, 16(1), 544-551.
- Chen, Z.X. and Francesco, A.M. (2000), “Employee demography, organizational commitment, and turnover intentions in China: Do cultural differences matter?”, *Human Relations*, 3(6), pp. 869-87.
- Chua, Y. P. (2009) . *Statistikpenyelidikan lanjutarz 11: Ujian regresi, analisis factor dan analisis SEM*. Shah Alam: McGraw-Hill Education.
- Chukwudi, D. (2014). The impact of teamwork on organizational productivity. Retrieved on 22 March 2018 from <http://nairaproject.com>
- Churchill, R. H. (1974). Job satisfaction and employee performance of Lebanese banking staff. *Journal of Managerial Psychology*, 18(4), 368-376.
- Clarkson, M. (2009). Leadership and management in nursing. Diakses pada 15 Mac 2018 di laman web <http://researcharchive.wintec.ac.nz>
- Coakes, S. J., Steed, L., Ong, C. (2010). *SPSS: Analysis without anguish: Version 17.0 for windows (17 ed.)*. Australia: John Wiley & Sons Inc.

- Cohen, S. (1988). Aftereffects of stress on human performance and social behavior-A review of research and theory. *Psychological Bulletin*, 88(1), 82- 1 08.
- Collins, J., Porras, J. (1996), *Built to Last*. Random House: London.
- Cranny, C.J.,Smith, P.C. and Stone, E.F. (1992).Job Satisfaction: How People Feel About Their Jobs and How It Affects Their Performance. New York: *Lexington Books*.
- Daft, L. R. (2012). *New era of management*. International edition, South Western: Cengage Learning.
- Daft, L. R. (2005): *The Leadership Experience* (3rd Edition). Cincinnati, OH: South-Western.
- Dahkle, S. (2018). Influence of teamwork on health care worker's perceptions about care delivery and job satisfaction. *Journal of Gerontological Nursing*, 44(4), 37-44.
- Danish, R., Usman, A. (2010). Impact of reward and recognition on job satisfaction and motivation. Empirical study from Pakistan. *International journal of business and management*, 5(2), 167-195.
- Dawes, J. (2008). Do data characteristics change according to the number of scale points used? *International journal of Market Research*, 50(1), 61-77.
- DeSantis, V. S., Durst, S. L. (1996).Comparing job satisfaction among public and private sector. *Employees.American Review of Public Administration*, 26(3), 327- 343.
- Dessler, G., (2000). *Human resource management*. (8th ed.). Prentice Hall.
- Donnelly. (1988). *Motivation and personality* (2nd ed.). New York: Harper and Row
- Ejike, O. M., Chinwendu, O. (2014). Influence of perceived work overload and organizational support on job stress among bankers. *International Journal of Social Science and Humanity Reviews*.
- Ellinger, A. D., Cseh, M. (2007) Contextual factors influencing the facilitation of others learning through everyday work experiences", *Journal of Workplace Learning* , 19(7), 435-452,
- Ellstorm, P. E. (2008). Two types of learning environment: Enabling and constraining a study of care work. *Journal of Workplace Learning*, 20(2), 84-97.
- Facteau, J. D., Dobbins, G. H., Russell, J. E. A., Ladd, R. T., Kudisch, J. D. (1995). The influence of general perceptions of the training environment on pretraining motivation and perceived training transfer. *Journal of Management*, 21, 1, 1-25

- Flick, U. (2011). *Introducing research methodology*. New Delhi: Sage Publications.
- George (2000): Sex differences in job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 48(1), 88-92.
- Gobo, G. (2008). *Doing ethnography*. London: Sage Publications.
- Green, J., Chivers, B., Mynott, G. (2000). In the librarian's chair : An analysis of factors which influence the motivation of library staff and contribute to the effective delivery of services", *Library Reviews*. MCB University Press, 49(8), 380-386.
- Griffin., Babin, C., Zikmund. (2013). *Business research methods*. (9th ed.). South Western Cengage Learning.
- Gruneberg, M. M. (1979). *Understanding job satisfaction*, The Macmillan Press Ltd.
- Hagedorn, L. (2000). Conceptualizing faculty job satisfaction: Components, theories and outcomes. *New direction for instrumental research*, 105, 5-20.
- Hampton, R., Dubinsky, A. J., Skinner, S. J. (1986). A model of sales supervisor leadership behaviour and retail salespeople's job-related outcomes. *Academy of Marketing Science Journal*, 14(3), 33-44.
- Harari, M. B., Thompson, A. H., Chockalingam Viswesvaran. (2018). Extraversion and job satisfaction: The role of trait bandwidth and the moderating effect of status goal attainment. *Journal of Personality and Individual Differences*, 12(3), 14-16.
- Harris, A. (2002). Effective leadership in schools facing challenging contexts. *School Leadership and Management*, 22(1), 15-26.
- Herzberg, F. (2003). One more time: How do you motivate employee? *Harvard business review*, 81, 56-96.
- Herzberg, F., Mausner, B., Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. John Wileyand Sons: New York Inc
- Huda, M., Kamarul, S. M., Nasrul, H. N. (2018). Transmitting leadership based civic responsibility: Insight from service learning. *Journal of Ethics and System*, 34(1), 20-31.
- Ismail, A.R., M.R.A. Mansor, C.B. Kim, M.M. Tahir, I.M.S. Usman, K. Sopian, M.N. Ab Rahman, A.B. Sulong & B.M. Deros (2010). The relation between the discomfort level of automotive industries operators towards their workstation design and work environment. *Journal of Achievement in Materials and manufacturing engineering*, 31(2), 756-760.

- Ilhaamie Abdul Ghani Azmi. (2005). Kepuasan kerja: Kajian di kalangan pensyarah di akademik pengajian islam dan fakulti bahasa dan linguistik, Universiti Malaya. *Jurnal Syariah*, 13 (2), 112-124
- Ismail, A. R., Tahir, M. M., Usman, K., Sopian, M. N. (2010). The relation between discomfort level of automotive industries operators towards their work station design and work environment. *Journal of Achievements in Materials and Manufacturing Engineering*, 31(2), 756-760.
- Iverson, R., Roy, P. (1994). A causal model of behavioural commitment: evidence from a study of Australian blue-collar employees. *Journal of Management*, 20(1), 15-41
- Jehanzeb, K. (2012). Impact of motivation and recognition on job satisfaction in banking sector of Saudi Arabia. *International Journal of Business and Social Science*, 3(21), 272-278.
- John, H. E., Moser, H. R. (2001). From trait to transformation: The evolution of leadership theories. *Education*, 110(1), 115–122.
- Jones, F., Burke, R. J., Westman, M. (2006). *Work-life balance: A psychological perspectives*. New York: Psychology press.
- Juaid, U., Nizam, A. S., Sabir, A. A. (2018). Does psychosocial work environment factors predict stress and mean arterial pressure in the Malaysian industry workers?. *Journal of Bio Medical Research International*, 1-11.
- Kalisch, B. J., Lee, H. (2009). Nursing teamwork, staff characteristics, work schedules, and staffing. *Health Care Management*, 34(4), 323-333
- Karakus, M., Töreme, F. (2008). How our schools can be more synergic: Determining the obstacles of teamwork. *Journal of Team Performance Management*, 14 (5/6), 233–47.
- Katszenbach, J. R., & Smith, D. K. (1993). *The wisdom of team: Creating the high performance organization*. Boston, MA: Harvard Business School Press
- Kevin et al. (1998). Stable predictors of job satisfaction, psychological strain, and employee retention: An evaluation of organizational change within the New Zealand customs service. *International Journal of Stress Management*. 6(2), 1-13
- Kerlinger. F. N. (1986). *Foundation of Behavioral Research*. Ed Ke-3, New York: Holt. Rinchart Winston.
- Khuong, M. N., Tien, B. D. (2013). Factors influencing employee loyalty directly and indirectly through job satisfaction: A study of banking sector in Ho Chi Ming city. *International Journal of Current Research and Academic Review*, 1(4), 81-95.

- Kiruja, E. K., Mukuru, E. (2018). Effect of motivation on employee performance In public middle level technical training institutions In Kenya. *International Journal of Advances in Management and Economics*, 2(4), 73-82.
- Kontoghiorghes, C. (2001). Factors affecting training effectiveness in the context of the introduction of new technology – A US case study. *International Journal of Training*
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for ~esearch Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30,607-6 10.
- Lam, T., Baum, T., Pine, R (2001). Study of managerial job satisfaction in Hong Kong's chinese restaurant. *Int.JConst Hosp.Manage* 13(1) 35-42.
- Locke E.A., (1983), The Nature and Causes of Job Satisfaction in Dunnette, M.D. (Ed), *Hand Book Of Industrial Psychology*, New York : John Wiley & Sons.
- Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction in Dunnette. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 297-349.
- Lussier, R. N., Achua, C. F. (2000). *Leadership: Theory, application,skill*. South-Western College Publishing.
- Magda, B. L., Thomas, A. O., Brutus, S. (2018). The longitudinal effects of peer feedback in the development and transfer of student teamwork skills. *Journal of Learning and Individual Differences*, 61, 67-98.
- Maiga, J. C. (2003). Job satisfaction among employee assistance professionals: A International study. *Journal of Employment Counselling*. 39, 50-60.
- Mardiana Haji Muhamad. (1998). Kepuasan kerja di kalangan pegawai tadbir Universiti Putra Malaysia. Latihan ilmiah yang tidak diterbitkan. Fakulti Pengajian Pendidikan, UPM, Serdang
- Martins, N., Coetzee, M. (2007). Organisational culture, employee satisfaction, perceived leader emotional competency and personality type: An exploratory study in a South African engineering company. *South African Journal of Human Resource Management*, 5(2), 20-32.
- Malik, N. (2010). A study on motivational factors of the faculty members at University of Balochistan. *Serbian journal of management*, 5, 143-149.
- Mark, A., Robert, M. M. (1998). Motivation and job satisfaction. *Journal of Management*, (4), 226-231. Diakses pada 26 Mac 2018 di laman web <http://www.vps.ns.ac.rs>
- Milkovich, G. T., Boudreau, J. W. (1997). *Human Resource Management*. Irwin McGraw-Hill.

- Moradi, E., Almutairi, D., Moghadam, D. M. (2011). Factors influencing job satisfaction among Malaysian nurses. *Fourth Annual International Business Conference*
- Mosadeghrad, A.M. (2003). Principles of Health Care Administration. Tehran: Dibagran Tehran
- Mohd Majid Konting. (2000). "*Kaedah Penyelidikan Peizyelidikaiz*" Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mohd Majid Konting, (1990). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Dewan Bahasa dan Pustaka
- Mulika. (2010). *The impact of teamwork on employee performance in strategic management and the performance improvement*. Department of Abu Dhabi Police, UAE.
- Muna Mohd Bookeri & Atasya Osmadi. (2013). Produktiviti dan hubungannya dengan komitmen dan kepuasan kerja dalam organisasi pembinaan. *Journal Design and Built*, 6.
- Murray, R. A. (1999). Job Satisfaction of Professional and Paraprofessional Library Staff at the University of North Carolina. Chapel Hill North Carolina
- Naseem, K. (2018). Job stress, happiness and life satisfaction: The moderating role of emotional intelligence empirical study in telecommunication sector Pakistan. *Journal of Social Sciences and Humanity Studies*, 4(1), 7-14.
- Nausheen, S., Yan, L. X. (2012). Impact of high performance human resource management practices on employee job satisfaction: Empirical analysis. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, (4) 2.
- Nelson, M.F., Stone, T.H., frye, C.M. & Chown, D.W. (2008). Pay me more: What Companies Need to know about employee pay satisfaction, compensation & Benefits Review, 40(2), 35-42.
- Newstrom, J. W. (2007). *Organizational behaviour: Human behaviour at work*. TataMcGraw-Hill Publishing C. Ltd.
- Noah, Y., Steve, M. (2012). Work environment and job attitude among employees in a Nigerian work organization. *Journal of Sustainable Society*, 1(2), 36-43.
- Osborn (2001). *Organizational Behavior*. (6th ed.). New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Pankit, S. G. (2012). Calculating and interpreting reliability estimates for achievement test in graph theory: A modern branch of mathematics. *International Index and Refereed Research Journal*, 4(37), 36-37.

- Purdy et al. (2010). Prioritizing ambulatory care sensitive hospital admissions in England for research and intervention: A Delphi exercise'. *Primary Health Care Research & Development*, 11, 41–50.
- Rabey, G. P. (2007). Motivation is response. *Industrial and Commercial Training*, MCB University Press, 33(1), 26-28.
- Rast, S., Tourani, A. (2012). Evaluation on employees job satisfaction and role of gender difference: An empirical study at airlines industry in Iran. *International Journal of Business and Social Science Vol. 3 No. 7; April 2012*
- Rector, P., & Kleiner, B. H. (2002). Creating Productivity in Public Institutions. *Management Research News*, Vol. 24(3), 43-51.
- Reicher, S. D. (2006). On the agency of individuals and groups: Lessons from the BBC prison study. IN T. Postmes & J. Jetten (Eds), *Individually and the group: Advances in social identity*, 237-257.
- Rita, P. (2011). Effective teamwork. Retrieved on 15 March 2018 from <http://www.buzzle.com>
- Robbins, S. P. (2009). *Organizational behaviour* (13th ed.). New Jersey: Pearson Educational International.
- Robbins, S., Judge, T. (2013). *Organizational behaviour*. England: Pearson Education Limited.
- Robbins, S. P., Mary, C. (2012). *Management (11th e.d)*. Prentice Hall
- Robbins, S.P. (2012). *Organizational behaviour* (15th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Educatuin, Inc.
- Robbins, S. P. (2001). *Organizational behavior* (9 ed.). New Jersej.: Prenllicc Ilull.
- Robert, C., Brian, L., Sekaran, S. (2001). *Applied business research: Qualitative and quantitative methods*. United States: John Wiley & Sons Inc.
- Robert, T. Y., Yeh Hsun., Fungwu. (2006). A study of the relationship between manager's leadership style and organizational commitment in Taiwan's international tourist hotels. *Asian Journal of Management and Humanity*, 434-452.
- Rose Ellina. (2008). Hubungan Antara Gaya Pembelajaran Dengan Pencapaian Akademik Pegawai Kadet Di Universiti Pertahanan Nasional Malaysia. Universiti Pertahanan Nasional Malaysia: *Tesis Sarjana Muda*.
- Saleem, R., Mahmood, A., & Mahmood, A. (2010). Effect of work motivation on job satisfaction in mobile telecommunication service organizations of Pakistan. *International Journal of Business and Management*, 5(11), p213.

- Sekaran, U. (2003). *Research methods for business: A skill building approach* (4th ed.). United States: John Wiley & Sons Inc.
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2009). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. (5th ed.) Singapore: John Wiley & Sons, Inc
- Shaliza Azreen Mustafa. (2007). Aplikasi Ergonomik Dalam Sistem Kerja Untuk Kesejahteraan Motivasi Pekerja Menggunakan Terminal Paparan Visual. *Tesis Sarjana Sains*. Universiti Sains Malaysia.
- Shamir, B., Howell, J. M. (1999). Organizational and contextual influences on the emergence and effectiveness of charismatic leadership. *The Leadership Quarterly*, 10(2), 257-283.
- Shidhaye et al. (2011). Influence of working condition in Indian anesthesiologist anaesthetists, *Pain and Intensive Care* 2011:15(1)
- Singh, A.P. (1998). Supervision and organizational effectiveness: Role conflict as a moderator. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 24(1-2), 19-25.
- Siti Zawiah & Zahari Taha (2006). The effect of job and environmental factors on job satisfaction in automotive industries. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 12(3), 267-280.
- Somech, A. (2008). Managing conflict in school teams: The impact of task and good interdependence on conflict management and team effectiveness. *Educational Administration Quarterly*, 44(3), 359-390.
- Spector, P. (2008). *Industrial and organisational behaviour*. (5th ed.). New Jersey: John Wiley & Sons.
- Spector, P. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes and consequences*. USA: SAGE Publications.
- Swarnalatha, C., Sureshkrishna, G. (2012). Job satisfaction among employee of automotive industries in India. *International Journal of Future Computer and Communication*, 1(3), 247.
- Syed Arabi Idid, (1993). *Kaedah Penyelidikan Komunikasi daiz Sains Sosial*. Dewan Bahasa dan Pustaka, Kementerian Pendidikan Malaysia. Kuala Lumpur
- Taylor, J.C. & Bowers, D.G. (1972). *Survey of Organizations*. Ann Arbor, Michigan Institute of Social Research.
- Teoh, N. H. (2009). Case study of factors influencing jobs satisfaction in two Malaysian universities. *International Business Research*, 2(2).
- Terason, S. (2018). Managerial turnover intention as a result of leadership behaviour, job satisfaction and organizational commitment: Evidence from cross-national

- fitness enterprises in Thailand. *Academy of Strategic Management Journal*, 17(1), 1-12.
- Thanasegaran, G. (2009). Reliability and validity issues in research. *Integration & Dissemination*, 4, 35-40.
- Thompson, L. L. (2011). *Making the team: a guide for managers* (4th ed.). Prentice Hall, New Jersey.
- Thomas, A. W., Rusell, C. (2000). Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 84-94.
- Tsai, P. F., et al. (2007). A study on motivating employees learning commitment in the post downsizing era: Job satisfaction perspective. *Journal of World Business*, 42 (2), 157-169.
- Ulloa, R., Adams, S. G. (2004). Attitude toward teamwork and effective learning. *Team Performance Management*, 10 (7/8), 145–51.
- Parvinand, M., Kabir, N. (2011) Factors affecting employee job satisfaction of pharmaceutical sector Australian. *Journal of Business and Management Research*, 1(9), 113-123.
- Wahba dan Bridwell. (1976). Maslow reconsidered: A review of research on the need hierarchy theory. *Organizational behaviour and human performance*.
- Washer, P. (2006). Designing a system for observation of teaching. *Journal of quality assurance in education*. 14(3), 243-250.
- Williams, T. (1998). Job satisfaction in teams. *The International Journal of Human Resource Management*, 9(5) 782-799.
- Wood, S. E., Wood, E. G., Boyd, D. (2007). *The world of psychology*. Pearson education, Inc.
- Wright, B. E. (2001). Public sector work motivation: review of current literature and revised conceptual model. *Journal of Public Administration and Theory*, 11(4) 559-586
- Wright, B.E. & Davis, B.S. (2003). Job satisfaction in the public sector: the role of work environment. *Saga Publication the American Review of Public Administration*.
- Yeow, J. A., Poh, K. N., Tee Suan. (2014). Effect of stress, repetition, fatigue and poor work environment on human error in manufacturing industries. *Journal of Applied Science*, 24.
- Zafir Mohamed Makhbul & Durrishah Idms. (2009). Work Stress Issues in Malaysia. *Malaysia Labour Review*. 3 (2): 13-26.

Zulhairy Zainal A'Abidin. (201 1). Tinjauan Kerjaya Usahawan di Kalangan Mahasiswa UPNM. Universiti Pertahanan Nasional Malaysia: *Tesis Sarjana Muda*.

Zvalo, P. (2009). *Teamwork creates a positive working environment*. Retrieved from <http://www.writersblock.ca/spring1995/feature.htm>





**COLLEGE OF BUSINESS
RESEARCH PAPER
BPMZ 69912**

SARJANA PENGURUSAN SAINS

**Hubungan di antara Persekitaran Kerja, Motivasi, Kerja Berpasukan dan
Kepimpinan Terhadap Kepuasan Kerja di Kalangan Kakitangan Unit Operasi:
Kajian di**

Uniutama Property Sdn Bhd (UPSB), Inasis UUM

Responden yang dihormati,

Saya adalah pelajar tahun akhir dari Universiti Utara Malaysia, pelajar Sarjana Pengurusan Sains dan anda telah dipilih untuk menyertai dan menjawab kaji selidik ini. Borang kajian terdiri daripada 3 bahagian, iaitu Bahagian 1 hingga 3 dan soal selidik ini adalah khusus untuk mendapatkan beberapa data dan maklumat untuk menilai hubungan persekitaran kerja, motivasi, kerja berpasukan dan kepimpinan ke atas kepuasan bekerja di kalangan pekerja unit operasi Inasis UUM. Bahagian 1 adalah merujuk kepada data demografi, manakala bahagian 2 adalah merujuk kepada tahap kepuasan anda terhadap kerja anda. Akhir sekali, Bahagian 3 adalah merujuk kepada adakah wujudnya hubungan oleh empat faktor seperti persekitaran kerja, motivasi, kerja berpasukan dan kepimpinan ke atas kepuasan bekerja di tempat anda.

Kami berharap hasil kajian ini akan mendapat pemahaman mengenai faktor-faktor yang manakah yang mempunyai hubungan ke atas kepuasan kerja di kalangan kakitangan unit operasi UPSB di Inasis-inasis UUM. Sila jawab semua soalan dalam soal selidik ini dan maklum balas anda adalah sulit. Kerjasama anda amat dihargai.

Yang Benar,

Siti Shuhaila binti Mohd Nor
Master Science (Management)
Universiti Utara Malaysia
Email: iela.sag@gmail.com

Supervisor :

Dr. Mohd Rashdan bin Sallehuddin
Pusat Pengajian Pengurusan
Perniagaan
Email: rashdan@uum.edu.my

SOAL SELIDIK

BAHAGIAN 1

Sila nyatakan jawapan anda dengan **membulatkan nombor yang sesuai**.

A. Demografi

1 Jantina

Lelaki	1
Perempuan	2

2 Umur (Tahun)

Bawah daripada 20	1
21 - 30	2
31 - 40	3
41 - 50	4
Lebih daripada 50	5

3 Satus Perkahwinan

Bujang	1
Berkahwin	2
Bercerai	3
Janda	4
Duda	5

4 Kelulusan Tertinggi Akademik

Peringkat UPSR	1
Peringkat PMR	2
Peringkat SPM	3

Peringkat STPM	4
Peringkat Diploma	5
5 Bangsa	
Melayu	1
India	2
6 Tempoh bekerja di UPSB UUM	
Bawah 1 tahun	1
2 - 3 tahun	2
4 - 5 tahun	3
6 - 7 tahun	4
Lebih daripada 7 tahun	5



BAHAGIAN 2

1	2	3	4	5
SANGAT TIDAK BERSETUJU	TIDAK BERSETUJU	TIDAK PASTI	BERSETUJU	SANGAT BERSETUJU

Bahagian ini menguji anda kepada tahap kepuasan kerja di tempat kerja anda. Sila nyatakan jawapan anda dengan **membulatkan nombor yang sesuai**.

B. Kepuasan Kerja						
1	Saya menyukai pekerjaan saya	1	2	3	4	5
2	Saya berasa bangga untuk memberitahu orang lain bahawa saya bekerja di organisasi ini	1	2	3	4	5
3	Kini, saya berasa lebih efisien dalam melaksanakan tugas berbanding organisasi sebelumnya	1	2	3	4	5
4	Saya menerima kepuasan peribadi semasa melakukan tugas	1	2	3	4	5
5	Saya berfikir untuk mendapatkan kerja lain	1	2	3	4	5
6	Setiap hari saya akan merasa seronok untuk datang kerja	1	2	3	4	5
7	Saya sering bosan dengan kerja saya	1	2	3	4	5

BAHAGIAN 3

1	2	3	4	5
SANGAT TIDAK BERSETUJU	TIDAK BERSETUJU	TIDAK PASTI	BERSETUJU	SANGAT BERSETUJU

Bahagian ini menunjukkan adakah wujudnya hubungan oleh persekitaran kerja, motivasi, kerja berpasukan dan kepimpinan ke atas kepuasan bekerja dalam unit operasi UPSB. Sila nyatakan jawapan anda dengan **membulatkan nombor yang sesuai**.

C. Persekitaran Kerja						
1	Saya bekerja di persekitaran yang senyap	1	2	3	4	5
2	Saya berasa panas dan tidak selesa dan ia menyebabkan berpeluh	1	2	3	4	5
3	Saya bekerja di bawah cahaya terlalu terang yang membawa kepada keletihan mata	1	2	3	4	5
4	Saya merasa seronok apabila berada di tempat kerja yang selamat dan selesa	1	2	3	4	5
5	Tempat kerja saya mempunyai ruang kerja yang selesa	1	2	3	4	5
6	Ruang kerja saya tidak mempunyai sebarang risiko kecederaan	1	2	3	4	5
7	Terdapat tempat simpan barang atau peribadi	1	2	3	4	5

D. Motivasi						
1	Saya sampai di pejabat tepat pada masanya dan tidak pulang awal	1	2	3	4	5
2	Saya yakin dengan kebolehan saya untuk berjaya di tempat kerja	1	2	3	4	5
3	Saya tidak menyalahkan orang lain. Saya bertanggungjawab dengan kesilapan saya	1	2	3	4	5
4	Saya mempunyai mentor yang membuatkan saya berjaga-jaga & bermotivasi untuk melaksanakan kerja saya	1	2	3	4	5
5	Saya kerap berfikir / bimbang tentang isu-isu kerja apabila saya di rumah	1	2	3	4	5
6	Saya mengambil bahagian dalam latihan untuk meningkatkan kemahiran dan kecekapan saya sendiri	1	2	3	4	5
7	Saya menjangkakan lebih ketepatan dalam kerja-kerja saya sendiri	1	2	3	4	5

E. Kerja Berpasukan						
1	Ahli pasukan menerima panduan dan sumber yang mereka perlukan daripada pengurus pasukan untuk melakukan kerja mereka	1	2	3	4	5
2	Ahli pasukan meluahkan pendapat mereka secara jujur dan secara terbuka antara satu sama lain	1	2	3	4	5
3	Ahli pasukan memanfaatkan masa mereka dengan manghabiskan masa bersama-sama	1	2	3	4	5
4	Tiap-tiap anggota pasukan tahu apa yang ahli-ahli pasukan lain harapkan dari seseorang di dalam pasukan	1	2	3	4	5
5	Konflik di kalangan ahli-ahli pasukan dikendalikan dengan segera dan berkesan	1	2	3	4	5
6	Setiap ahli dalam kumpulan kerja saling memberi galakan untuk memberi sumbangan yang terbaik	1	2	3	4	5
7	Kumpulan kerja saya mampu melaksanakan beban kerja berlebihan yang dipertanggungjawabkan	1	2	3	4	5

F. Kepimpinan						
1	Ketua saya mesra dan mudah dibawa berbilang	1	2	3	4	5
2	Ketua saya memberi galakan kepada setiap pekerja untuk memberi khidmat yang terbaik	1	2	3	4	5
3	Pihak pengurusan atasan mudah menerima idea dan saranan dari ahli kumpulan kerja saya	1	2	3	4	5
4	Ketua saya sedia mendengar masalah yang berkaitan dengan kerja	1	2	3	4	5
5	Pengurus saya memberi maklum balas positif apabila saya melakukan pekerjaan saya dengan baik	1	2	3	4	5
6	Saya berpuas hati dengan kepimpinan yang ditonjolkan di tempat kerja saya	1	2	3	4	5
7	Saya boleh menyuarakan pandangan dan mendapat maklum balas	1	2	3	4	5

~ Terima kasih di atas kerjasama yang diberikan ~