

DAFTAR PUSTAKA

- Afif, 1993, *Psikologi Penjualan*. Bandung : Angkasa.
- Aprina, N., 1995, *Hubungan Antara Fungsi Sistem Manajemen Dan Pimpinan Dengan Komitmen Organisasi Para Karyawan Di P.T. Coca Cola Company*. Skripsi (tidak dipublikasikan). Medan : Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
- Arikunto, Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Azwar, S., 2000, *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Cushway, B., 1994, *Human Resource Management*. Jakarta : P.T. Elex Media Komputindo.
- Dessler, G., 1984, *Manajemen Personalia*. (Alih Bahasa : Agus Dharma). Jakarta : Erlangga.
- Djuartono, S., 2001, *Adversity Quotient*. (Online) Available FTP: [http:// www.mail-archive.com/ia-sumatera@milis.plasa.com/msg00597.html](http://www.mail-archive.com/ia-sumatera@milis.plasa.com/msg00597.html)
- Girard, J., 2004, *Retail Salesperson*. (Online) Available FTP: <http://www.carrierprofile.com>
- Hadi, Sutrisno, 2000, *Metodologi Research (Jilid 1)*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Hadi, Sutrisno, 2000, *Metodologi Research (Jilid 2)*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Hartono, 2004, *Statistik Untuk Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Hersey, P., 1988, *Selling : A Behaviour Science Approach*. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice Hall
- Johnson, P., 1994, *Sales Management : Concept, Practice & Cases (2 nd ed)*, New York : Mc.Graw Hill Company.
- Kartono, K., 1991, *Psikologi Sosial Untuk Industri Dan Organisasi*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Karim, 1995, *Loyalitas Dan Disiplin Kerja Karyawan*. Bandung : Eresco.
- Kuntjoro, S. Z., 2002, *Komitmen Organisasi*. Jakarta : www.e-psikologi.com
- Manurung, Wahyuni, S., 2004, *Hubungan Antara Komitmen Organisasi Dan Produktivitas Dengan Kepuasan Kerja Pada Karyawan P.T. Delima Makmur, Singkil, Nangroe Aceh Darussalam*. Skripsi (tidak dipublikasikan). Medan : Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

- Miner, John, B., 1992, *Industrial - Organizational Psychology*. New York : Mc.Grawhill International Editions.
- Myers, J.H., 1986, *Marketing*. Boston : Mc.Graw Hill Company.
- Pasaribu, Juliana, S. I., 2006, *Hubungan Konflik Peran Ganda Dengan Komitmen Organisasi Pada Perawat Yang Telah Menikah Di R.S. Umum Materna*. Skripsi (tidak dipublikasikan). Medan : Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
- Luthans, Fred, 1992, *Organizational Behaviour*. New York : Mc. Graw-Hill International Book Company.
- Luthans, Fred, 2006, *Perilaku Organisasi. Edisi Sepuluh*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Poerwadarminta, W.J.S., 1985, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Royan, F.M., 2002, *Rahasia Sukses Menjual*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Saraswati, E., 2004, *Hubungan Antara Persepsi Terhadap Kepemimpinan Dengan Loyalitas Kerja Pada Karyawan P.T. Trophy Tour*. Skripsi (tidak dipublikasikan). Medan : Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
- Siagian, Sondang, P., 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Simatupang, D., 2005, *Bukan Yang Cuma Bisa Pompa - Pompa, Majalah Marketing*. Edisi Januari 2005.
- Sutojo, S., 2003, *Salesmanship, Keahlian Menjual Barang Dan Jasa*. Jakarta : P.T. Damar Mulia Pustaka.
- Sjabadhyni, B., Indarwahyanti, G., Ruffus, P.W., 2001, *Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia Dari Perspektif PIO*. Depok : Universitas Indonesia.
- Strauss, G., & Sayles, L.R., 1991, *Managemen Personalial Segi Manusia Dalam Organisasi* (Terjemahan : Hadikusumah dan Hamzah). Jakarta : Pustaka Binaman Pressindo.
- Stoltz, P., 2000, *Adversity Quotient : Membangun Hambatan Menjadi Peluang* (Alih Bahasa : T. Hermaya). Jakarta : Grasindo.
- Swastha, B., 1989, *Manajemen Penjualan (edisi ketiga)*. Yogyakarta : BPFE.
- Swastha, B., & Irawan, 1990, *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta : Liberty.
- Wursyanto, 1982, *Manajemen Kepegawaian II*. Yogyakarta : Kanisius.

FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA

Dengan hormat,

Dalam rangka memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan guna memperoleh gelar kesarjanaan dari Fakultas Psikologi, Universitas Medan Area, saya bermaksud mengadakan suatu penelitian di perusahaan tempat saudara bekerja. Untuk itu, saya memohon kerjasama dari saudara untuk bersedia mengisi angket berikut ini.

Angket ini terdiri dari dua bagian, yaitu lembaran identitas yang berisi sejumlah pertanyaan mengenai identitas saudara, yang akan terjaga kerahasiaannya, serta daftar isian yang terbagi menjadi empat kelompok isian. Cara untuk mengisi daftar isian akan dijelaskan di dalam petunjuk pengisian. Periksa kembali jawaban saudara setelah selesai mengisi daftar isian agar jangan ada pernyataan yang terlewat.

Dalam mengisi daftar isian ini tidak ada jawaban yang benar ataupun salah. Yang dibutuhkan adalah jawaban yang paling mendekati pendapat atau keadaan saudara yang sesungguhnya. Semua jawaban akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian ini saja.

Kesediaan anda menjawab pertanyaan pada angket ini merupakan bantuan yang amat besar artinya bagi keberhasilan penelitian ini. Atas kesediaan dan waktu yang telah anda berikan untuk mengisi angket ini saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Charmeta E.L. Tobing

NO : ...

IDENTITAS

1. Usia :
2. Jenis Kelamin :
3. Lama Bekerja : tahunbulan
4. Pendidikan Terakhir :



DAFTAR ISI I

Petunjuk Pengisian

Di bawah ini terdapat sejumlah pernyataan. Masing - masing pernyataan terdiri dari empat pilihan jawaban dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju. Tugas saudara adalah untuk memilih salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat saudara. Berilah tanda silang pada kolom jawaban yang saudara pilih.

Contoh :

Saya merasa bahwa saya adalah bagian dari perusahaan ini (SS) (S) (TS) (STS).

Pilihlah salah satu dari antara ke empat pilihan jawabannya, lalu berilah tanda silang pada kolom jawaban yang saudara pilih.

Di sini tidak ada penilaian salah atau benar. Semua jawaban benar asalkan menurut pendapat saudara. Jawablah pertanyaan tersebut jangan sampai ada yang kosong atau tidak terjawab.

Keterangan :

SS = Sangat setuju dengan pernyataan

S = Setuju dengan pernyataan

TS = Tidak setuju dengan pernyataan.

STS = Sangat tidak setuju dengan pernyataan

SELAMAT MENGERJAKAN

NO.		SS	S	TS	STS
1.	Saya merasa bahwa saya adalah bagian dari perusahaan ini.				
2.	Saya merasa tidak perlu mengeluarkan seluruh kemampuan yang saya miliki hanya untuk perusahaan ini.				
3.	Meskipun ada penawaran dari perusahaan lain, saya tidak langsung tertarik untuk pindah.				
4.	Saya enggan melaksanakan keputusan yang tidak menguntungkan bagi saya pribadi.				
5.	Saya selalu berusaha untuk ikut terlibat dalam pelaksanaan kegiatan di perusahaan ini.				
6.	Saya tidak bersedia untuk melakukan pekerjaan di luar jam kerja yang telah ditentukan sekalipun berhubungan dengan tugas saya.				
7.	Walaupun tidak diminta oleh perusahaan, saya tetap berusaha meningkatkan pengetahuan yang mendukung pekerjaan saya.				
8.	Saya berencana untuk segera keluar dari perusahaan ini.				
9.	Jika perusahaan maju, maka yang mendapat keuntungan hanya pimpinan saja.				
10.	Untuk mencapai kualitas kerja yang baik, saya selalu meningkatkan ketrampilan dalam bekerja.				
11.	Terkadang saya berfikir untuk meninggalkan perusahaan ini karena tidak sesuai dengan prinsip saya.				
12.	Apapun keputusan yang dibuat oleh pihak perusahaan, saya siap melaksanakannya.				
13.	Saya akan tinggalkan tugas - tugas yang sulit				
14.	Saya siap melakukan tugas yang diberikan perusahaan walau sulit sekalipun.				
15.	Bukan kewajiban saya untuk memberikan bimbingan kerja kepada sales - sales yang baru				
16.	Saya berencana akan terus bekerja di perusahaan ini selama diperlukan oleh perusahaan.				
17.	Saya merasa senang bisa bekerja di perusahaan ini.				

NO.		SS	S	TS	STS
18.	Menurut saya yang berkewajiban untuk memberikan motivasi kerja adalah pihak manajemen perusahaan saja, bukan seluruh karyawan.				
19.	Fasilitas yang ada di perusahaan ini membuat saya lebih termotivasi untuk bekerja lebih lama.				
20.	Kemajuan perusahaan tidak akan berdampak positif yang berarti buat saya.				
21.	Saya selalu melibatkan diri dengan kegiatan di perusahaan ini karena merupakan hal yang bermanfaat.				
22.	Begitu tiba waktu pulang saya akan segera berkemas, walaupun pekerjaan saya belum selesai.				
23.	Saya sering memberikan motivasi kepada rekan - rekan kerja.				
24.	Saya akan mempertimbangkan kembali, jika tawaran pekerjaan di perusahaan yang lain lebih baik				
25.	Pihak perusahaan menganggap karyawannya hanya sebagai pekerja biasa yang tidak perlu diminta pendapatnya.				
26.	Saya menyelesaikan tugas saya di perusahaan dengan baik tanpa unsur keterpaksaan				
27.	Fasilitas yang diberikan oleh perusahaan ini menurut saya tidak sesuai dengan tugas yang diberikan.				
28.	Saya bangga sebagai seorang sales di perusahaan ini.				
29.	Saya kurang tertarik untuk terlibat dalam berbagai kegiatan yang dilaksanakan perusahaan.				
30.	Saya rela mengorbankan waktu demi kemajuan perusahaan ini.				
31.	Saya akan segera pulang jika sudah waktunya, walaupun ada pekerjaan yang belum terselesaikan.				
32.	Saya akan mengupayakan dan memberikan yang terbaik bagi perusahaan.				
33.	Setiap ada pembicaraan tentang pekerjaan, saya selalu menceritakan betapa menyenangkan bisa bekerja di sini.				

NO.		SS	S	TS	STS
34.	Saya merasa bahwa kebijaksanaan perusahaan membuat ketidaknyamanan dalam bekerja.				
35.	Jaminan kesejahteraan yang diberikan pihak perusahaan menambah semangat saya untuk bekerja lebih baik.				
36.	Saya tidak peduli dengan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai pihak perusahaan.				
37.	Jika menemui kesulitan dalam melakukan pekerjaan, saya tidak segan - segan menanyakannya kepada rekan sekerja.				
38.	Saya kurang menyarankan jika teman atau saudara saya bekerja di sini karena mangement perusahaan yang kurang baik.				
39.	Setiap ada waktu luang saya gunakan sebaik - baiknya untuk melaksanakan pekerjaan saya.				
40.	Saya dapat bekerja lebih baik jika keluar dari perusahaan ini.				
41.	Menurut saya pekerjaan sekarang ini hanya sekedar untuk memenuhi kebutuhan hidup saja.				
42.	Saya menerima dan menjalankan semua pekerjaan yang diberikan dengan penuh tanggung jawab.				
43.	Saya tidak yakin dapat terus bekerja di perusahaan ini karena banyaknya perbedaan prinsip dengan pihak perusahaan.				
44.	Pencapaian tujuan perusahaan berarti juga pencapaian tujuan pribadi saya.				
45.	Jika tidak diminta saya tidak akan memberikan pendapat saya dalam rapat yang diadakan pihak perusahaan.				
46.	Jika pihak perusahaan membutuhkan saya bersedia ditempatkan di mana saja.				
47.	Saya tidak berkeinginan untuk menjadi sales berprestasi atau "top agen" di perusahaan ini.				

NO.		SS	S	TS	STS
48.	Saya berusaha mencari informasi tentang apa yang sedang dihadapi oleh pihak perusahaan.				
49.	Saya merasa bahwa keuntungan perusahaan juga adalah keuntungan karyawan.				
50.	Saya melakukan tugas hanya yang merupakan kewajiban saya.				
51.	Peraturan - peraturan karyawan membuat saya lebih nyaman dalam bekerja.				
52.	Bukan urusan karyawan untuk mengetahui apa yang sedang dialami oleh pihak perusahaan saat ini.				
53.	Saya senang memberikan pendapat dalam setiap rapat yang diadakan oleh pihak perusahaan.				
54.	Bekerja di perusahaan ini hanya memberikan perubahan yang sangat kecil terhadap kesejahteraan hidup saya sehingga saya ingin meninggalkan perusahaan ini.				
55.	Saya sering memberikan bimbingan kerja kepada sales yang baru meskipun tidak diminta oleh pihak perusahaan.				
56.	Saya akan menggunakan segala cara agar saya tidak ditempatkan di daerah yang jauh dari kota.				
57.	Saya hanya akan melaksanakan keputusan yang menguntungkan secara pribadi.				
58.	Jika waktunya untuk pulang dan ada pekerjaan yang belum terselesaikan maka saya akan menyelesaikannya lebih dulu.				
59.	Saya akan pindah dari perusahaan ini jika ada penawaran yang lebih baik dari perusahaan lain.				
60.	Saya merasa bahwa permasalahan yang dihadapi perusahaan merupakan masalah saya juga.				
61.	Saya merasa tidak begitu dilibatkan dalam kegiatan di perusahaan ini.				

NO.		SS	S	TS	STS
62.	Saya bangga menceritakan kepada orang lain bahwa saya merupakan karyawan atau bagian dari perusahaan ini.				
63.	Walaupun diminta oleh pihak perusahaan saya enggan membantu pekerjaan rekan kerja, apalagi jika itu bukan bidang saya.				
64.	Bagi saya, dapat bekerja lebih lama di perusahaan ini merupakan pilihan yang terbaik.				



UNIVERSITAS MEDAN AREA FAKULTAS PSIKOLOGI

JALAN KOLAM NOMOR 1 MEDAN ESTATE

TELEPON 7366878, 7360168, 7364348, 7366781 PSWT 107 FAX. (061) 7366998 MEDAN 20223

E-mail : uma 001@indosat.net.id

Nomor : 1128 /FO/PP/2007
Lampiran : -
Hal : Pengambilan Data

19 September 2007

Yth. Pimpinan PT. AXA LIFE Indonesia
Cabang Medan
Jalan H. Jainul Arifin Medan

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama	: Charmeta Erwiana L. Tobing
NPM	: 04.860.0040
Program Studi	: Ilmu Psikologi
Fakultas	: Psikologi

untuk melaksanakan pengambilan data pada *PT. AXA LIFE Indonesia Cabang Medan*, guna penyusunan skripsi yang berjudul: **"Komitmen Organisasi Ditinjau dari Adversity Quotient (AQ). Loyalitas dan Pemberian Kompensasi pada Sales Asuransi di PT. AXA LIFE Indonesia Cabang Medan."**

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi pada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

UNIVERSITAS MEDAN AREA



Irena Minauli, M.Si.



Medan, 22 Oktober 2007

Kepada Yth.
Bapak Dekan Fakultas Psikologi
Universitas Medan Area
di –

Tempat

Hal : Pengambilan Data dan Pelaksanaannya

Dengan hormat,

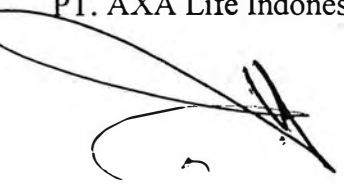
Mengacu kepada surat dari Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Nomor 1128/FO/PP/2007 hal pengambilan data untuk mahasiswa a/n. Charmeta Erwiana L. Tobing dengan ini kami menerangkan bahwa mahasiswa

Nama : Charmeta Erwiana L. Tobing
NPM : 04.860.0040
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

Telah melaksanakan pengambilan data guna penyusunan skripsi dengan melakukan wawancara/ penelitian di PT. AXA Life Indonesia Kantor Pemasaran Medan dari tanggal 26 September s/d 1 Oktober 2007.

Demikian surat ini kami perbuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Hormat kami,
PT. AXA Life Indonesia



Yosi Azahari, KMS, MBA
Senior Regional Director