

**JOB PERFORMANCE KARYAWAN DISEKTOR
PERBANKAAN DIPENGARUHI OLEH EMOTIONAL
INTELLIGENCE DAN JOB SATISFACTION**

Leonar lexis¹, Dita Oki Berliyanti², Wiwik Robiatul Adawiyah³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Trisakti

¹Email: leonardlexis19@gmail.com

Received: 02 Desember 2022; Accepted: 03 Januari 2023; Published: 01 April 2023

Abstrak

Penelitian ini menggunakan 3 variabel yang terdiri dari: 1 variabel Independen yaitu Job Performance, 1 variabel Mediasi yaitu Job Satisfaction dan 1 variabel Dependen yaitu Emotional Intelligence yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh Emotional Intelligence terhadap Job Performance yang dimediasi oleh Job Satisfaction. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan bank Bni di Jakarta Barat. Pengambilan sampel menggunakan metode multi-stage stratified random sampling, melalui survei menggunakan kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 133 responden dan metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan Structural Equation Models (SEM) dengan software AMOS versi 23. melalui survei menggunakan kuesioner dengan Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Emotional Intelligence berpengaruh positif terhadap Job Satisfaction. Namun tidak berpengaruh signifikan terhadap Job Performance. Jika melihat peran Job Satisfaction sebagai variabel Mediasi, cukup memberikan pengaruh Emotional Intelligence terhadap Job Performance bagi para karyawan Bank Bni di Jakarta Barat ini . Maka kesimpulan yang didapat dikemukakan menunjukkan bahwa karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi cenderung berkinerja baik dalam pekerjaan mereka dibandingkan dengan karyawan dengan kepuasan kerja yang rendah. Selain itu, prestasi kerja karyawan dengan kecerdasan emosional tinggi lebih besar daripada kinerja karyawan dengan kecerdasan emosional rendah. Terlepas dari efek langsung, penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki peran mediasi yang signifikan pada hubungan antara kecerdasan emosional dan kinerja. Temuan ini mengungkapkan petunjuk teoretis penting bahwa kecerdasan emosional sebagai kapabilitas pribadi dapat mempengaruhi prestasi kerja tidak hanya secara langsung tetapi juga secara tidak langsung melalui pengaruh positifnya terhadap kepuasan kerja.

Abstrak

This study uses 3 variables consisting of: 1 Independent variable, namely Job Performance, 1 Mediation variable, namely Job Satisfaction and 1 Dependent variable, namely Emotional Intelligence which aims to analyze the influence of Emotional Intelligence on Job Performance mediated by Job Satisfaction. The sample used in this study were employees of the Bank BNI in Jakarta Barat. The sample was taken using a multi-stage stratified random sampling method, through a survey using a questionnaire with a total of 130 respondents and the data analysis method in this study using Structural Equation Models (SEM). with AMOS software version 23. through a survey using a questionnaire with the results of this study showing that Emotional Intelligence has a positive effect on Job Satisfaction. However, it has no significant effect on Job Performance. If you look at the role of Job Satisfaction as a Mediation variable, it is enough to give Emotional Intelligence an influence on Job Performance for the employees of Bank BNI Jakarta Barat.

Thus, the conclusions obtained indicate that employees with high job satisfaction tend to perform well in their jobs compared to employees with low job satisfaction. In addition, the work performance of employees with high emotional intelligence is greater than the performance of employees with low emotional intelligence. Apart from the direct effect, this study shows that job satisfaction has a significant mediating role on the relationship between emotional intelligence and performance. These findings reveal important theoretical clues that emotional intelligence as a personal capability can affect job performance not only directly but also indirectly through its positive influence on job satisfaction.

Kata kunci: *Emotional Intelligence, Job Satisfaction, Job Performance Bank Bni Jakarta Barat*

1. PENDAHULUAN

Pada saat ini Covid-19 memberikan dampak yang cukup luas terhadap kegiatan yang dilakukan masyarakat. Salah satunya adalah dampak terhadap manajemen sumber daya manusia (SDM) dalam sector perbankan semakin penting. karena isu-isu mendasar administrasi dan perilaku organisasi (Kecerdasan Emosional, Kepuasan kerja, Kinerja Pekerja) Telah muncul. Seperti, kepuasan kerja dianggap sebagai salah satu faktor yang mendorong kinerja kerja karyawan (Robbins, 2006). *Job Performance* yang tinggi menjadi kontributor serius untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi, dan lebih mungkin untuk melakukan pekerjaan mereka dengan dedikasi, motivasi dan komitmen yang tinggi, dan ini secara serius berkontribusi pada pencapaian keberhasilan organisasi (Mikkelsen dan Olsen 2019) sehingga bertujuan untuk berkomitmen memenuhi dan menyempurnakan rencana pengembangan sdm dari waktu ke waktu untuk menunjang *Job Performance* dan layanan yang terbaik kepada para stakeholder serta mewujudkan world class human capital, sehingga usaha organisasi untuk meningkatkan produktivitasnya baik dalam aspek finansial maupun non finansial mengalami berbagai hambatan, salah

satunya adalah penurunan kinerja karyawan yang disebabkan oleh penurunan tingkat *Job Satisfaction* karyawan. (Valle et al., 2020)

Sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting dalam pekerjaan maka dibutuhkan penilaian *Job Performance* terhadap karyawan. dengan adanya penilaian kinerja kerja karyawan maka karyawan diharapkan teliti dalam bekerja, Karyawan berpendapat bahwa kinerja mengarah pada penghargaan ekstrinsik (gaji, promosi) dan intrinsik (pengakuan dan aktualisasi diri), yang pada akhirnya mengarah pada *Job Satisfaction* (Shader et al., 2001). *Job Satisfaction* telah menjadi tujuan organisasi utama dalam beberapa tahun terakhir, dengan kepuasan kerja dianggap sebagai prasyarat untuk tingkat kualitas yang kompetitif dan keberhasilan organisasi (Garrido, MJ, Perez, P. dan Anton, C. 2005). Sehingga karyawan yang memiliki sikap positif terhadap pekerjaan mereka lebih mungkin untuk memiliki *Job Satisfaction* dan kemauan untuk berkomitmen pada organisasi mereka, sehingga lebih banyak peluang untuk meningkatkan *Job Performance* organisasi. (Al-Ahmadi, 2009). dengan adanya *Emotional Intelligence* di tempat kerja sudah memberikan factor yang sangat baik, (Bande et al., 2015; Sony

dan Mekoth, 2016). Kecerdasan emosional telah diusulkan sebagai prediktor *Job Satisfaction* yang signifikan karena karyawan dengan tingkat kecerdasan emosional yang tinggi lebih mungkin untuk puas dengan pekerjaan mereka dibandingkan dengan rekan-rekan mereka dengan tingkat kecerdasan emosional yang rendah (Petrides, 2001; Petrides dan Furnham, 2006).). Akibatnya, kepuasan kerja dapat bertindak sebagai mediator antara kecerdasan emosional dan prestasi kerja. Karyawan dengan tingkat identifikasi dan keterlibatan pekerjaan yang tinggi pada gilirannya mungkin memiliki komitmen afiliasi yang lebih besar terhadap organisasi yang dapat mengarah pada peningkatan kinerja pekerjaan. (Valle et al., 2020). memiliki *Emotional Intelligence* tinggi dapat meningkatkan *Job Performance* karyawan karena mereka dapat secara efektif mengelola emosi karyawan yang merangsang ketahanan, kreativitas, dan kinerja yang lebih besar (Fredrickson, 2003; Sy et al., 2006). memiliki kecerdasan emosional yang tinggi bisa lebih mahir dalam membina interaksi positif yang lebih besar antara karyawan yang mampu mengintensifkan koordinasi yang lebih baik, kerjasama, perilaku organisasi, dan kinerja pekerjaan (Barsade, 2002; Sy et al., 2005; Wong dan Law., 2002).

Penelitian ini dilakukan di DKI Jakarta yang terletak di Jakarta Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dimana penelitian sebelumnya dilakukan oleh Leonsio Matagi, Peter Baguma dan Martin Mabunda Baluku yang dimana penelitian sebelumnya yaitu "Age job involvement and job satisfaction as predictors of job performance among local government employees in Uganda" tahun 2022 dengan responden masyarakat sub kabupaten, dewan local, distrik daerah Uganda. Variabel X1, variable Intervening dan variable Y diambil dari

penelitian sebelumnya yaitu *Emotional Intelligence*, *job satisfaction* dan *job performance*, sedangkan untuk variabel diambil dari penelitian lain. Dalam penelitian ini, peneliti berfokus pada karyawan perbankan Bank BNI yang berada di Jakarta Barat sebagai responden. Dengan adanya perbedaan pada praktik kerja dan perusahaan yang dipilih memungkinkan untuk menghasilkan kesimpulan yang berbeda dengan kinerja kerja perusahaan yang ada di penelitian sebelumnya khususnya pada variabel *job performance*. Berdasarkan latar belakang ini, maka penelitian ini adalah Pengaruh Emotional Intelligence, terhadap Job Performance yang dimediasi oleh Job Satisfaction.

2. METODE PENELITIAN

Sumber Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Primer dengan menyebarkan kuesioner kepada para karyawan bank bni Jakarta Barat yang berjumlah 133 responden dari Populasi 150 karyawan, pemilihan Wilayah Jakarta ini karena kinerja karyawan bank bni Jakarta Barat didasarkan pada salah satu provinsi dengan jumlah deposit triwulanan terbanyak. Jakarta Barat telah mencanangkan untuk memperbaiki fasilitas pekerja nya dalam upaya meningkatkan kepercayaan nasabah agar tetap menggunakan pelayanan dan jasa perbankan (data 2022) metode pengambilan Sampel *cluster Random Sampling*. Didalam Kuesioner seluruh item pernyataan diukur menggunakan skala pengukuran *Interval likert* yaitu dari 1 sampai dengan 7 (Sangat Tidak setuju sampai dengan Sangat Setuju). Pertanyaan untuk Variabel *Emotional Intelligence* diukur dengan 16 pernyataan yang dikembangkan dari penelitian Wong and Law 2002, Variabel *Job Satisfaction* diukur dengan 3 item pernyataan dari Agho 1992, dan untuk Variabel *Job Performance* diukur dengan

4 pernyataan yang dikembangkan dari Bentein et al 2002. Pengujian Validitas dan Uji Realibilitas menunjukkan seluruh item pernyataan dalam penelitian ini memiliki ρ value <0,05 sehingga

seluruh item pernyataan valid dan memiliki Cronbach's Alpha $\geq 0,60$ maka item pernyataan yang digunakan pada penelitian ini untuk mengukur variabel-variabel dinyatakan reliable.

HASIL DAN PEMBAHASAN
HASIL

Ditinjau dari usia mayoritas responden karyawan Bank Bni Jakarta Barat adalah Perempuan, usia karyawan mayoritas 25 s.d 29 tahun, berlatar belakang pendidikan Sarjana (S1). Mayoritas memiliki lama kerja yaitu 2 s.d 4 tahun baik perempuan maupun responden laki-laki seimbang. Para Karyawan Bank Bni Jakarta Barat beragam pengalaman bekerja dibidang masing-masing yang baik sebagai karyawan bank produktif, normative dan adaptif. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sarat dengan muatan-muatan *emotion* (subjektif) dan bekerja melalui refleksi dan interaksinya dengan pekerjaan sebagai karyawan Bank Bni (*Emotional Intelligence*), rata-rata karyawan Bank Bni Jakarta Barat memiliki pengalaman tinggi dalam bekerja dengan skor 3.9 (setuju). Pada variabel *Job satisfaction*, skor variabel tersebut yaitu 3.6. Para Karyawan Bank Bni Jakarta Barat merasa setuju dengan dukungan yang kuat dari rekan kerja, Pimpinan memberikan supervisi memadai namun kurang dalam promosi ke jabatan structural. Secara umum karyawan mendukung tujuan organisasi dan memperlakukan rekan kerja dengan hormat. Untuk variabel *Job performance*, kinerja karyawan tetap menunjukkan pelaksanaan tugas meskipun di masa pandemi, karyawan Bank menunjukkan

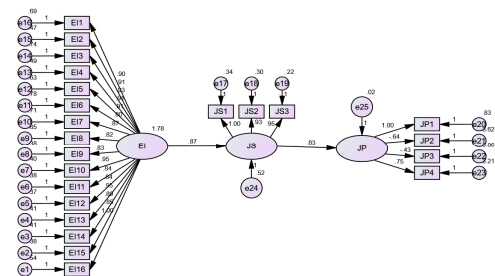
loyalitasnya, dan tidak menunjukkan perilaku yang kontra produktif dengan nilai rata-rata adalah 3.8 (setuju).

Tabel 1

Hipotesa	Estimate	P-Value	Keputusan
H1 <i>Emotional Intelligence</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Job Satisfaction</i>	0,882	0.000	didukung
H2. <i>Job Satisfaction</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Job Performance</i>	0,967	0.000	didukung
H3. <i>Job satisfaction</i> memediasi pengaruh <i>Emotional Intelligence</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Job Performance</i>	0,723	0.000	didukung

Pengujian Hipotesis

Sumber : Data di uji memakai Amos 25



PEMBAHASAN

Hasil peneliti menunjukkan pentingnya pandangan positif karyawan terhadap kecerdasan emosional dengan sampel sampel perempuan, laki-laki, dari

segi usia, dan memiliki pengalaman dalam tingkat pendidikan (kebanyakan laki-laki). Semua karyawan di bank bni di Jakarta Barat, Dalam penelitian ini dikatakan bahwa tingkat *Emotional Intelligence* yang meningkat, Kecerdasan emosional telah diusulkan sebagai prediktor *Job Satisfaction* yang signifikan karena karyawan dengan tingkat *Emotional Intelligence* yang tinggi lebih mungkin untuk puas dengan pekerjaan mereka dibandingkan dengan rekan-rekan mereka dengan tingkat kecerdasan emosional yang rendah (Petrides, 2001; Petrides dan Furnham, 2006). Sebelum melakukan survei, kami meninjau kuesioner untuk masalah kata-kata, konten, dan ambiguitas pertanyaan. Dosen menyarankan beberapa perubahan kecil pada kuesioner dengan melakukan penelitian ini di bank bni Jakarta Barat bahwa *Emotional Intelligence* berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction* kepada karyawan. Dalam pengisian kuesioner melalui survey tatap muka dan online, Sebanyak 133 tanggapan. ide-ide baru dalam penelitian masa depan (Al Waliet et al., 2022a). Selain itu, model struktural mampu mengungkapkan efek relatif dari variabel eksogen pada variabel endogen (Richter et al., 2016).

Tata kelola *Emotional Intelligence* Yang dilakukan dengan partisipasi penelitian adalah karyawan dan praktik manajemen sumber daya manusia di bank bni cabang harmoni Jakarta harus mendorong lingkungan kerja yang mempromosikan *Emotional Intelligence* untuk meningkatkan kreativitas, motivasi, kerja sama, dan kinerja karyawan. "Revolusi afektif" dalam studi manajemen telah mengharuskan munculnya kecerdasan emosional sebagai prediktor penting dari hasil organisasi yang penting karena emosi dianggap sebagai bagian dari tempat kerja atau kehidupan organisasi, Selain itu,, dalam penelitian (Van Der Maas dkk 2006) model mutualisme,

proses kognitif tertentu saling mempengaruhi satu sama lain dalam keadaan lingkungan tertentu, mencatat bahwa proses kognitif dipandang dalam pengertian umum (bersama dengan kemampuan), dan bahwa hubungan timbal balik antara kemampuan kognitif ini tidak terbatas hanya pada kecerdasan intelektual tetapi juga berlaku untuk *Emotional Intelligence*. manajer yang memiliki *Emotional Intelligence* tinggi dapat meningkatkan *Job Performance* karena mereka dapat secara efektif mengelola emosi karyawan yang merangsang ketahanan, kreativitas, dan kinerja yang lebih besar (Fredrickson, 2003; Sy et al., 2006). Selain itu, (Barsade, 2002; Sy et al., 2005; Wong dan Law., 2002). manajer yang memiliki *Emotional Intelligence* yang tinggi bisa lebih mahir dalam membina interaksi positif yang lebih besar antara karyawan yang mampu mengintensifkan koordinasi yang lebih baik, kerjasama, perilaku organisasi, dan *Job Performance*.

Peran *Job Satisfaction* karyawan sebagai mediasi dalam praktik manajemen sumber daya manusia di organisasi karyawan bank harus mendorong lingkungan kerja yang mempromosikan *Emotional Intelligence* untuk meningkatkan kreativitas, motivasi, kerja sama, dan kinerja karyawan. "Revolusi afektif" dalam manajemen telah mengharuskan munculnya *Emotional Intelligence* sebagai prediktor penting dari hasil perusahaan yang penting karena emosi dianggap sebagai bagian dari tempat kerja atau kehidupan organisasi (Bande et al., 2015; Sony dan Mekoth, 2016). Secara teoritis, hubungan antara *Emotional Intelligence* dan *Job Performance* dapat dijelaskan oleh model mutualisme kecerdasan umum, yang berpendapat bahwa "kecerdasan didasarkan pada proses kognitif yang mendasarinya" (Van Der Maas et al., 2006). Karyawan yang memiliki sikap positif terhadap pekerjaan mereka lebih

mungkin untuk memiliki *Job Satisfaction* dan kemauan untuk berkomitmen pada organisasi mereka, sehingga lebih banyak peluang untuk meningkatkan *Job Performance* perusahaan. Beberapa teori perusahaan didasarkan pada anggapan bahwa perusahaan yang mampu menciptakan lingkungan yang positif dan membuat karyawannya bahagia akan memiliki karyawan yang lebih produktif (Al-Ahmadi, 2009).

3. KESIMPULAN

Peran penting *Job Satisfaction* karyawan memediasi pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Job Performance* para karyawan. Meningkatnya *Emotional Intelligence* menurunkan *Job Performance* karyawan seiring dengan lemahnya tingkat *Job Satisfaction* dalam melaksanakan pekerjaannya. Keberhasilan untuk mengoptimalkan fungsi *Emotional Intelligence* terhadap *Job Performance* terletak pada kemampuan Pengelola karyawan bank bni mengintegrasikan sistem *Emotional Intelligence Management* yang menekankan pada *Job Satisfaction* para Karyawan bank bni dilihat dari pemenuhan faktor-faktor yang mempengaruhi *Job Satisfaction* dengan memberikan terutama gaji, insentif dan penghargaan berupa moril maupun materiil yang sesuai dengan pengalaman karyawan. Saran untuk penelitian selanjutnya menambahkan variabel *Personality*, *Attitude* dan *Job Engagement* yang dapat memperkuat pengaruh *Tacit Knowledge* terhadap *Job Performance*.

4. REFERENSI

Al-Ahmadi, H. (2009), "Factors affecting performance of hospital nurses in Riyadh Region, Saudi Arabia", *International Journal of*

Health Care Quality Assurance, Vol. 22 No. 1, pp. 40-54.

Al Wali, J., Muthuveloo, R. and Teoh, A.P. (2022a), "Unravelling the nexus between creative selfefficacy, humble leadership, innovative work behaviour and job performance amongst physicians in public hospitals", *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print, doi: 10.1108/APJBA-05-2021-0205.

Bosak, J., Dawson, J., Flood, P. and Peccei, R. (2017), "Employee involvement climate and climate strength: a study of employee attitudes and organizational effectiveness in UK hospitals", *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, Vol. 4 No. 1, pp. 18-38, doi: 10.1108/JOEPP-10-2016-0060.

Çelik, M. (2012). A Theoretical Approach To The Job Satisfaction. *Polish Journal Of Management Studies*, 4.

Choi, Y. and Choi, J.W. (2021), "A study of job involvement prediction using machine learning technique", *International Journal of Organizational Analysis*, Vol. 29 No. 3, pp. 788-800, doi: 10.1108/IJOA-05-2020-2222.

Communication and Technology (ICT) Practitioners in Hong Kong. *International Journal of Human Resource Studies*, 5(1), 19.
<https://doi.org/10.5296/ijhrs.v5i1.6895>

- Grissom, J. A. (2012). Revisiting the Impact of Participative Decision Making on Public Employee Retention: The Moderating Influence of Effective Managers. *American Review of Public Administration*, 42(4), 400–418. <https://doi.org/10.1177/0275074011404209>
- JANS, N. A. (1982). The nature and measurement of work involvement. *Journal of Occupational Psychology*, 55(1), 57–67. doi:10.1111/j.2044-8325.1982.tb00079.x
- Krejcie, R.V. and Morgan, D.W. (1970), “Determining sample size for research activities”, *Educational and Psychological Measurement*, Vol. 30, pp. 607-610.
- Locke, E. . (1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction*.
- Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R., & Sitarenios, G. (2003). Measuring emotional intelligence with the MSCEIT v2.0. *Emotion*, 3(1), 97–105
- Mikkelsen, A. and Olsen, E. (2019), “The influence of change-oriented leadership on work performance and job satisfaction in hospitals – the mediating roles of learning demands and job involvement”, *Leadership in Health Services*, Vol. 32 No. 1, pp. 37-53, doi: 10.1108/LHS-12-2016-0063.
- Pang, K. and Lu, C.S. (2018), “Organizational motivation, employee job satisfaction and organizational performance: an empirical study of container shipping companies in Taiwan”, *Maritime Business Review*, Vol. 3 No. 1, pp. 36-52, doi: 10.1108/MABR-03-2018-0007.
- Petrides, K.V. (2001), “A psychometric investigation into the construct of emotional intelligence”, PhD thesis, University College London, London.
- Petrides, K.V. and Furnham, A. (2006), “The role of trait emotional intelligence in a gender-specific model of organizational variables 1”, *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 36 No. 2, pp. 552-569.
- Pio, R.J. (2022), “The mediation effect of quality of work life and job satisfaction in the relationship between spiritual leadership to employee performance”, *International Journal of Law and Management*, Vol. 64 No. 1, pp. 1-17, doi: 10.1108/IJLMA-07-2018-0138.
- Putra, Kamajaya, A., & Frianto Agus. (2013). Pengaruh motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik terhadap kepuasan kerja. *BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*, 6, 59–66.
- Richter, N.F., Cepeda-Carrion, G., Roldan Salgueiro, J.L. and Ringle, C.M. (2016), “European management research using partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)”

- European Management Journal, Vol. 34 No. 6, pp. 589-597
- Routledge, Wu, M. Y., and Lee, Y. R. 2011. The effects of internal marketing, job satisfaction and service attitude on job performance among high-tech firm. *African Journal of Business Management*, 5. 32: 12551-12562.
- Schmidt, FL, Ones, DS, dan Hunter, JE 2015. Pemilihan personel. Dalam MR Rosenzweig & LW Porter (Eds.), *Tinjauan tahunan psikologi* (hlm. 627-670). Palo Alto, CA: Ulasan Tahunan
- Smithikrai, C. 2017. Recruitment, Selecting, and Appraisal, 2nd ed. Bangkok: V Print, In Thai Muda, I., Rafiki, A., dan Harahap, MR 2014. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan: Studi Pada Bank Umum Syariah di Indonesia. *Jurnal Internasional Bisnis dan Ilmu Sosial*, 5: 2.
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Applications, Assessment, Causes and Consequences*. Psychology Faculty Publications. https://digitalcommons.usf.edu/psy_facpub/554
- Sungu, L.J., Weng, Q. and Kitule, J.A. (2019), "When organizational support yields both performance and satisfaction: the role of performance ability in the lens of social exchange theory", *Personnel Review*, Vol. 48 No. 6, pp. 1410-1428, doi: 10.1108/PR-10-2018-0402.
- Thevanes, N. and Dirojan, T. (2018), "Impact of training and job involvement on job performance", *International Journal of Scientific and Management Research*, Vol. 1 No. 1, pp. 1-10.
- Tong, C., Tak, W. I. W., & Wong, A. (2015). The Impact of Knowledge Sharing on the Relationship between Organizational culture and Job Satisfaction: The Perception of Information Communication and Technology (ICT) Practitioners in Hong Kong. *International Journal of Human Resource Studies*, 5(1), 19. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v5i1.6895>
- Torlak, N.G. and Kuzey, C. (2019), "Leadership, job satisfaction and performance links in private education institutes of Pakistan", *International Journal of Productivity and Performance Management*, Vol. 68 No. 2, pp. 276-295, doi: 10.1108/IJPPM-05-2018-0182.
- Van Der Maas, H.L., Dolan, C.V., Grasman, R.P., Wicherts, J.M., Huizenga, H.M. and Raijmakers, M.E. (2006), "A dynamical model of general intelligence: the positive manifold of intelligence by mutualism", *Psychological Review*, Vol. 113 No. 4, pp. 842-861.
- Yousef, D.A. (2000), "Organizational commitment: a mediator of the relationships of leadership behavior with job satisfaction and performance in a non-

western country”, *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 15 No. 1, pp. 6-28

Zhu, Y., & Feng, J. (2010). Does the Relationship Between Job Satisfaction and Job Performance Depend on Culture? *Academy of Management Perspectives*, 24(1), 86–87. <https://doi.org/10.5465/amp.24.1.86>

