

STRES KERJA, PERSONALITI *BIG FIVE*, KEPUASAN KERJA DAN  
PRESTASI KERJA STAF SOKONGAN

ABDAH ISHAK

Tesis ini dikemukakan sebagai memenuhi  
syarat penganugerahan ijazah  
Doktor Falsafah (Pengurusan)

Sekolah Perniagaan Antrabangsa Azman Hashim  
Universiti Teknologi Malaysia

NOVEMBER 2019

## **DEDIKASI**

Untuk ibu bapa dan ahli keluarga yang tersayang

## **PENGHARGAAN**

Secara khususnya, saya ingin merakamkan penghargaan ikhlas kepada penyelia tesis saya, Dr. Mastura Mahfar bagi galakan, bimbingan, komen yang membina dan nasihat yang diberikan ke arah pemahaman saya semasa menyediakan tesis ini. Tanpa sokongan berterusan dan berfaedah, tesis ini tidak akan dapat dihasilkan seperti ini. Ucapan terima kasih juga saya ucapkan kepada kakak tersayang saya Kasmah Ishak yang banyak memberi sokongan yang jitu dan keperihatinan yang tinggi ke arah usaha pembelajaran saya. Tidak ketinggalan juga kepada semua rakan-rakan saya yang telah banyak menyumbang, memberi pemikiran, menyediakan bantuan, pandangan dan tips berguna samada secara langsung atau tidak langsung dalam membantu menjayakan penyelidikan ini. Jasa mereka semua akan sentiasa tersemat di hati dan menjadi kenangan hingga ke akhir hayat.

## ABSTRAK

Kebanyakan kajian lepas telah menunjukkan bahawa kepuasan kerja dalam organisasi boleh mempengaruhi pembuatan keputusan, tingkah laku, semangat, komitmen dan produktiviti pekerja. Di samping itu, prestasi kerja juga menjadi isu utama dan kritikal yang sering kali ditekankan dalam pengurusan organisasi kerana ia turut memberikan sumbangan untuk mencapai matlamat sesebuah organisasi. Walau bagaimanapun, kajian berkaitan stres kerja dengan kepuasan pekerja dan prestasi kerja, terutamanya dalam kalangan staf sokongan adalah terhad. Justeru, kajian ini memperluaskan perbincangan dengan mengkaji dimensi kepuasan kerja, iaitu intrinsik dan ekstrinsik terhadap dimensi prestasi kerja, iaitu tugas dan kontekstual. Faktor stres kerja yang terdiri daripada faktor intrinsik kepada pekerjaan, peranan pengurusan, hubungan kerja dengan orang lain, kerjaya dan pencapaian, struktur atau iklim organisasi dan pengantara rumah-kerja dikaji sebagai peramal kajian. Di samping itu, kajian ini menguji kesan mediator Personaliti *Big Five* dalam hubungan antara stres kerja dengan kepuasan kerja dan prestasi kerja. Kajian ini dijalankan secara kuantitatif menggunakan borang soal selidik bagi pengumpulan data dan melibatkan seramai 274 orang staf sokongan di UTM, kampus Johor melalui teknik persampelan rawak berstrata. Data kajian telah dianalisis menggunakan Permodelan Persamaan Struktural melalui perisian SEM SmartPLS 3.2.7. Secara keseluruhan, keputusan menunjukkan stres kerja adalah peramal yang signifikan terhadap Personaliti *Big Five*, kepuasan kerja dan prestasi kerja. Hasil kajian juga mengesahkan bahawa kepuasan kerja dan prestasi kerja dipengaruhi oleh Personaliti *Big Five*. Dimensi *conscientiousness* dan *agreeableness* dalam Personaliti *Big Five* adalah mediator yang signifikan ke atas hubungan antara kepuasan kerja dan prestasi kerja. Secara teori, kajian ini telah memperluaskan Teori Pertukaran Sosial dan aplikasinya terhadap staf sokongan. Penemuan ini dapat membantu pengurusan sumber manusia memahami bagaimana stres kerja dan Personaliti *Big Five* mempengaruhi kepuasan kerja dan prestasi kerja staf sokongan di UTM. Kajian ini mencadangkan pengembangan model Teori Pertukaran Sosial dalam penyelidikan kepuasan kerja dan prestasi kerja dengan mengaplikasikan kepelbagaian pengukuran pembolehubah yang lain.

## ABSTRACT

Previous studies had shown that job satisfaction in organization can affect employee decision making, behaviour, enthusiasm, commitment and productivity. In addition, job performance is also a key and critical issue that is often emphasized in organizational management as it also contributes to organizations' goal. However, studies on job stress with job satisfaction and job performance especially among support staffs are limited. Hence, this study extended the discussion by examining job satisfaction dimensions namely intrinsic and extrinsic, towards job performance dimensions namely task and contextual. Job stress factors which consisted of intrinsic factors to the job, management role, work relationship with others, career and achievement, organizational structure or climate and home-work interface were examined as predictors of the study. In addition, this study examined the mediating effect of Big Five Personality on the relationship between job stress with job satisfaction and job performance. This study was conducted quantitatively using questionnaires for data collection and involved 274 support staffs from UTM, Johor campus through stratified random sampling technique. The data were analysed using Structural Equation Modeling via SEM SmartPLS 3.2.7. Overall, the results suggested that job stress is a significant predictor of Big Five Personality, job satisfaction and job performance. The results also confirmed that job satisfaction and job performance are influenced by the Big Five Personality. Meanwhile, the dimensions of conscientiousness and agreeableness in the Big Five personality were found to be significant mediators on the relationship between job satisfaction and job performance. Theoretically, this study extends Social Exchange Theory and its application to support staff. The findings help human resource practitioners to understand how job stress and Big Five Personality influence job satisfaction and performance of support staff at UTM. The study recommends the expansion of Social Exchange Theory model in job satisfaction and job performance research by applying multiple measures of other variables.

## SENARAI KANDUNGAN

	TAJUK	MUKA SURAT
	PENGAKUAN	ii
	DEDIKASI	iii
	PENGHARGAAN	iv
	ABSTRAK	v
	ABSTRACT	vi
	SENARAI KANDUNGAN	vii
	SENARAI JADUAL	xiii
	SENARAI RAJAH	xv
	SENARAI SINGKATAN	xvi
	SENARAI LAMPIRAN	xvii
<b>BAB 1</b>	<b>PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
	1.1 Pengenalan Bab	1
	1.2 Latar Belakang Kajian	1
	1.3 Pernyataan Masalah	8
	1.4 Persoalan Kajian	16
	1.5 Objektif Kajian	17
	1.6 Signifikan Kajian	18
	1.7 Skop Kajian	20
	1.8 Batasan Kajian	21
	1.9 Definisi Konseptual & Operasional	22
	1.9.1 Stres Kerja	22
	1.9.2 Personaliti Big Five	24

1.9.3	Kepuasan Kerja	25
1.9.4	Prestasi Kerja	25
1.10	Rumusan	27
<b>BAB 2</b>	<b>SOROTAN KAJIAN</b>	<b>29</b>
2.1	Pengenalan	29
2.2	Latarbelakang	29
2.3	Kepuasan Kerja	33
2.3.1	Teori Kepuasan Kerja	36
2.3.1.1	Teori Hierarki Maslow	37
2.3.1.2	Teori ERG	39
2.3.1.3	Teori Herzberg	41
2.3.1.4	Justifikasi Pemilihan Teori Herzberg Bagi Menerangkan Pembolehubah Kepuasan Kerja	43
2.3.2	Dimensi Kepuasan Kerja	47
2.4	Prestasi Kerja	48
2.4.1	Teori Prestasi Kerja	51
2.4.1.1	Teori Penetapan Matlamat	51
2.4.1.2	Model Campbell	53
2.4.1.3	Model Lanjutan Porter dan Lawler	54
2.4.1.4	Justifikasi Pemilihan Model Campbell Bagi Menerangkan Pembolehubah Prestasi Kerja	55
2.4.2	Dimensi Prestasi Kerja	56
2.5	Stres Kerja	58
2.5.1	Model Stres Kerja	62
2.5.1.1	Model Stres Interaktif	62
2.5.1.2	Model Stres Kerja Palmer dan Cooper 2001	63
2.5.1.3	Model Stres Multimodal-Transaksi	68

2.5.1.4	Justifikasi Pemilihan Model Stres Kerja Palmer dan Cooper 2001 Bagi Menerangkan Pembolehubah Stres Kerja	70
2.5.2	Dimensi Stres Kerja	71
2.6	Personaliti Big Five	73
2.6.1	Teori Personaliti	75
2.6.1.1	Teori Tret	76
2.6.1.2	Teori Faktor	77
2.6.1.3	Model Personaliti Big Five	78
2.6.1.4	Justifikasi Pemilihan Teori Personaliti Big Five Bagi Menerangkan Pembolehubah Personaliti	81
2.6.2	Dimensi Personaliti Big Five	84
2.7	Teori Asas Kajian	86
2.8	Kajian-kajian Lepas dan Pembinaan Hipotesis	88
2.8.1	Hubungan Stres Kerja dengan Kepuasan Kerja	88
2.8.2	Hubungan Stres Kerja dengan Prestasi Kerja	94
2.8.3	Hubungan Stres Kerja dengan Personaliti Big Five	97
2.8.4	Hubungan Personaliti Big Five dengan Kepuasan Kerja	104
2.8.5	Hubungan Personaliti Big Five dengan Prestasi Kerja	112
2.8.6	Pengaruh Mediator Personaliti Big Five	118
2.9	Model Konseptual Kajian	134
2.10	Rumusan	135
<b>BAB 3</b>	<b>KAEDAH METODOLOGI</b>	<b>137</b>
3.1	Pengenalan	137
3.2	Reka bentuk Kajian	137
3.3	Persampelan Kajian	139
3.4	Pengumpulan Data	145



3.5	Intrumen Kajian	146
3.5.1	Bahagian A: Pengukuran Demografi Responden	147
3.5.2	Bahagian B: Pengukuran Dimensi Personaliti Big Five	147
3.5.3	Bahagian C: Pengukuran Dimensi Kepuasan Kerja	149
3.5.4	Bahagian D: Pengukuran Dimensi Prestasi Kerja	150
3.5.5	Bahagian E: Pengukuran Dimensi Stres Kerja	151
3.6	Terjemahan Instrumen	153
3.7	Kajian Rintis	153
3.7.1	Keputusan Kajian Rintis	155
3.8	Analisis Data	156
3.8.1	Penyediaan Data	156
3.8.2	Analisis Faktor Pengesahan (CFA)	157
3.8.3	Analisis Deskriptif	157
3.8.4	Analisis Multivariat	158
3.9	Rumusan Analisis Data Berdasarkan Objektif Kajian	159
3.10	Prosedur Kajian	161
<b>BAB 4</b>	<b>ANALISIS DATA DAN DAPATAN KAJIAN</b>	<b>163</b>
4.1	Pengenalan	163
4.2	Prosedur Pemeriksaan Data	163
4.3	Andaian Multivariat	166
4.3.1	Normaliti	166
4.3.2	Multikolineariti	171
4.4	Analisis Deskriptif ke atas Demografi Responden	172
4.5	Analisis Psikometrik	173
4.6	Analisis Pengukuran Model	175
4.6.1	Kebolehpercayaan Item Individu	175

serta memperlihatkan sikap paling dominan dalam lima dimensi tersebut (Thomas, 2010). Lima dimensi utama Model Personaliti *Big Five* dikenali dengan nama singkatannya iaitu OCEAN (*openness to experience, conscientiousness, extraversion, agreeableness, neuroticism*) di mana setiap dimensi tersebut merujuk kepada aspek personaliti individu, corak konsisten pemikiran, emosi, sikap individu, interaksi dan komunikasi individu yang mempunyai kaitan dengan tindak balas ke atas peristiwa dan keadaan kerja (Gellatly & Irving, 2001; Murray *et al*, 2005; Hui-Fang, 2007).

Selain itu, dimensi Personaliti *Big Five* juga mempunyai konstruk yang sangat berguna bagi menerangkan, meramalkan tingkah laku dan menentukan prestasi kerja pekerja dalam sesebuah organisasi (Echchakoui, 2013). Seseorang individu itu berupaya meningkatkan prestasi kerja jika melakukan pekerjaan yang sesuai dengan ciri-ciri personaliti mereka (Deniz *et al*, 2007). Dapatan kajian oleh Chia *et al*, (2013) dan Cheng-Liang (2014) telah membuktikan bahawa dimensi *openness to experience* dan *conscientiousness* merupakan peramal sah terhadap prestasi kerja yang lebih baik. Ini turut disokong oleh Bilal *et al*, (2011) dan Jonathan & Bennett (2013).

Di samping itu, dimensi Personaliti *Big Five* mempunyai pengaruh terhadap stres kerja kerana ia memberi kesan penting terhadap cara seseorang mengawal stres. Misalnya, individu yang memiliki sifat kompetitif boleh mengawal stres dengan baik berbanding individu yang bersifat agresif, pemarah atau rasa tidak berpuas hati (Hattice & Selma, 2011) dan individu yang melaksanakan kerja yang sama mungkin menunjukkan reaksi yang berlainan kerana sifat personaliti yang berbeza (Aoife, 2013; Katyal *et al*, 2011). Kajian-kajian lepas telah membuktikan bahawa dimensi-dimensi Personaliti *Big Five* mempengaruhi stres kerja seperti dilakukan kajian oleh Shirish *et al*, (2015) dan Subburaj *et al*, (2012) yang menunjukkan bahawa pekerja yang memiliki dimensi *openness to experience* berkebolehan dalam menangani stres kerja dengan lebih efektif.

Hasil kajian oleh Weipeng *et al*, (2015) pula mendapati pekerja yang mempunyai dimensi *conscientiousness* lebih komited dalam pekerjaan dan

merupakan peramal lemah kepada stres kerja. Menurut Asmawati *et al*, (2014), pekerja yang mempunyai dimensi *extraversion* mempunyai hubungan negatif dengan stres kerja. Sementara itu, dimensi *agreeableness* yang memperlihatkan individu lebih mudah mencapai kesepakatan dalam kerja berpasukan telah membantu menghadapi stres kerja dengan lebih baik (Aoife, 2013). Manakala, individu yang mempunyai dimensi *neuroticism* lebih memberi fokus kepada aspek-aspek negatif seperti rasa cemas, murung, kurang keyakinan dan akan cenderung mengalami stres kerja. Ini juga telah dibuktikan dalam hasil kajian oleh Asmawati *et al*, (2014), Aoife (2013), Thomas *et al*, (2013), Hattice & Selma (2011), Ho (2007) dan Newburry-Birch *et al*, (2001).

Dalam kajian ini, Personaliti *Big Five* telah dipilih sebagai mediator antara hubungan stres kerja dengan kepuasan kerja dan prestasi kerja. Ini adalah kerana kajian-kajian lepas telah mendapati bahawa Personaliti *Big Five* merupakan peramal penting yang menyumbang kepada kepuasan kerja dan prestasi kerja (Vivian, 2005; Cohrs *et al*, 2006 ; Michael *et al*, 2006; Azizi *et al*, 2011; Byunghwa *et al*, 2011; Klaus, 2012; Chia *et al*, 2013 dan Cheng-Liang, 2014. Namun begitu, perbezaan ketara yang didapati dalam kajian-kajian lepas tersebut adalah sehingga kini kajian masih belum menemui bahawa Personaliti *Big Five* sebagai mediator terhadap hubungan antara stres kerja dengan kepuasan kerja dan prestasi kerja. Oleh itu, ia merupakan satu keperluan untuk mengkaji sama ada Personaliti *Big Five* sebagai mediator yang menyumbang terhadap hubungan antara stres kerja dengan kepuasan kerja dan prestasi kerja. Sekiranya hubungan antara setiap pembolehubah tersebut boleh diperjelaskan melalui kajian ini, maka pihak pengurusan diharapkan boleh memainkan peranan secara aktif dalam menyelesaikan isu-isu berkaitan kepuasan kerja dan prestasi kerja dalam kalangan pekerja. khususnya staf sokongan di UTM.

Secara ringkasnya, latar belakang kajian ini telah membincangkan tentang pembolehubah-pembolehubah kajian yang telah dipilih oleh pengkaji iaitu Personaliti *Big Five*, kepuasan kerja, prestasi kerja dan stres kerja khususnya dan organisasi amnya. Pembolehubah-pembolehubah tersebut perlu diterokai secara lebih mendalam berdasarkan justifikasi yang dikemukakan di atas di mana ia memberi kesan dan berpengaruh ke atas pengurusan organisasi pada masa hadapan. Oleh itu,

pengkaji mengambil satu inisiatif untuk meneroka hubungan antara pembolehubah-pembolehubah yang berkaitan.

### **1.3 Pernyataan Masalah**

Dari sudut perspektif di Malaysia, kajian yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan prestasi kerja sering kali memberi tumpuan terhadap individu dan organisasi. Walau bagaimanapun, kepuasan kerja dan prestasi kerja perlu diberi keutamaan di universiti awam untuk meningkatkan pencapaian dalam organisasi. Peningkatan dalam kepuasan kerja dan prestasi kerja akan menyumbang kepada perkhidmatan yang lebih baik dan bertaraf dunia (Jusuf, 2012; Oyewumi *et al*, 2012; Edward & Teoh, 2009). Universiti awam yang berorientasikan bukan keuntungan memerlukan pekerja yang mempunyai sikap dan tingkah laku positif bagi memperbaiki fungsi keseluruhan organisasi (Chang *et al*, 2010; Michael, 2010). Oleh kerana pekerja di universiti awam memainkan peranan penting dalam menentukan keberkesanan sesebuah organisasi maka perhatian serius perlu diberikan untuk memastikan mereka menunjukkan sikap dan tingkah laku yang positif (Homa *et al*, 2014).

Sejak akhir ini, banyak berlakunya pengurangan produktiviti dalam pekerjaan (Sheikh Muhamad Hizam *et al*, 2011). Pentadbiran universiti awam yang semakin kompleks akibat jangkaan tinggi dan kekangan kewangan telah mengalami masalah dalam meningkatkan keberkesanan pengurusan sumber manusia dan kecekapannya (Ahmad Shukri *et al*, 2007). Zaini Ujang (2011) menekankan bahawa Petunjuk Penting Amal (KAI) yang dikaitkan dengan pencapaian pekerja perlu dipertingkatkan. Sebagai satu usaha untuk memperbaiki keberkesanan pengurusan menjadi lebih efektif adalah dengan mengkaji berterusan beberapa dimensi kepuasan kerja dan prestasi kerja. Ini adalah selaras dengan agenda transformasi negara dalam Pelan Strategik Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia bagi tempoh 2011-2015 yang menuntut perubahan drastik skop kerja pekerja supaya dapat bersaing dengan perkembangan semasa dan globalisasi (Kuo, 2009).

Menurut Zainudin *et al*, (2010) dan Aida *et al*, (2015), kajian berterusan ke atas kepuasan kerja merupakan isu yang semakin popular dikaji di Malaysia kerana merupakan faktor penting mengekalkan semangat yang tinggi dalam pekerjaan di samping memberi manfaat besar bagi mencapai sasaran sesebuah organisasi (Thomas *et al*, 2009; Liatul & Noor, 2011). Pekerja yang mencapai kepuasan kerja yang tinggi akan memberi tumpuan penuh kepada tugas tanpa rasa terganggu dengan persekitaran negatif (Allison, 2009). Kajian di Fakulti Pendidikan, UTM, kampus Johor telah menunjukkan bahawa kepuasan kerja pekerja hanya berada pada tahap sederhana terhadap sistem pengurusan serta dipengaruhi oleh pelbagai faktor lain seperti rakan sekerja, pelajar, ketua bahagian, gaji, insentif, pengurusan, beban kerja, akademik, bilik kuliah dan bengkel (Zainab & Hamdan, 2010; Siti Fatimah & Sarimah, 2008; Faridatul, 2008).

Sementara itu, laporan Pejabat Hal Ehwal Pelajar di UTM, kampus Johor pula telah menunjukkan bahawa tahap kepuasan kerja staf sokongan semakin menurun daripada 65.1 peratus kepada 53.8 peratus antara tahun 2011 hingga 2014. Penemuan ini terhad kepada dua lokasi di Pejabat Hal Ehwal Pelajar dan Fakulti Pendidikan, UTM kampus Johor dan ini telah menggesa penyelidik untuk terus meneroka isu berkaitan kepuasan kerja di samping mengisi jurang kajian dengan melaksanakan kajian di pejabat-pejabat pentadbiran di UTM.

Di samping itu, kajian berterusan ke atas prestasi kerja juga dapat membantu membina pemahaman bagaimana elemen ini boleh menyumbang ke arah matlamat organisasi. Faktor-faktor seperti perkembangan pesat, pertumbuhan globalisasi, permintaan teknologi baru dan transformasi dalam universiti awam ke arah meningkatkan taraf antarabangsa telah mengakibatkan tindak balas ke atas perubahan keadaan kerja dan mempengaruhi prestasi kerja pekerja (Anwar Khan, 2014). Ini turut dialami oleh pekerja di UTM yang terdiri daripada staf akademik, pengurusan dan sokongan di mana antara tahun 2015 hingga bulan Jun 2016, tahap prestasi kerja tahunan (Key Amal Indicator) telah menunjukkan aras pencapaian kurang 60 peratus meningkat daripada 18.42% kepada 56.67% (Wahid Omar, 2016). Berdasarkan

Pekeliling JPA Bilangan 7/2015 penjawat awam yang memperolehi markah di bawah aras pencapaian 60 peratus ini dikira berprestasi rendah.

Pada tahun 2014, Unit Kaunseling, UTM telah mengadakan program kaunseling ke atas staf kumpulan pelaksana berprestasi sederhana dan rendah seramai 26 orang (Nor Faizan, 2016). Sementara itu, dalam Program Menatar Diri, Membina Potensi pada tahun 2016 juga telah menunjukkan seramai 35 orang staf sokongan mempunyai prestasi 70% dan ke bawah (Unit Kaunseling, UTM). Laporan Pejabat Pendaftar UTM pada tahun 2017 telah menunjukkan statistik pelaksanaan Dasar Pemisahan staf sokongan bermasalah adalah seramai 6 orang sahaja. Walaupun data tersebut telah menunjukkan bilangan pekerja bermasalah terlibat adalah kecil, namun begitu faktor-faktor yang mempengaruhi penurunan prestasi kerja di UTM masih kurang dilaksanakan terutama yang memfokus ke atas isu dimensi prestasi kerja (tugasan dan kontekstual) yang boleh meningkatkan kualiti perkhidmatan, kecekapan dan keberkesanan kerja pekerja. Ini disokong oleh Rahimah (2011) dalam kajiannya ke atas 326 staf sokongan di UTM bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara kompetensi komunikasi antara budaya dengan prestasi kerja. Beliau telah mendapati aspek persekitaran dalaman universiti berpengaruh dalam meningkatkan pengurusan yang berkesan dan cekap.

Sementara itu, kajian tentang stres kerja sering mendapat perhatian yang meluas secara teoritikal dan empirikal berasaskan Costa dan McCrae (1992; 2004). Stres kerja merupakan salah satu faktor paling penting yang mempengaruhi keberkesanan organisasi secara relatif pada kos rendah dan tidak didorong oleh ganjaran rasmi (Cecil, 2010). Malahan, kajian stres kerja masih berterusan dikaji sehingga kini dan didapati secara konsisten mempunyai hubungan yang positif dengan kepuasan kerja (Moyosola & Abel, 2014; Simin *et al*, 2013; Saba *et al*, 2013; Piar & Hemange, 2012; Muhammad *et al*, 2011; Nor Liyana & Mansor, 2009; Jie & Vickie, 2008) dan prestasi kerja (Weipeng *et al*, 2015). Kajian di Malaysia telah mengenal pasti bahawa pekerja yang mengalami emosi negatif telah mengalami stres kerja dan keadaan ini telah memberi kesan negatif terhadap organisasi serta hasil kerja individu (Azizi *et al*, 2011; Hanafiah & Normah, 2007).

Berdasarkan kajian oleh Maizura *et al*, (2010) ke atas penjawat awam telah menunjukkan bahawa 21% pekerja mengalami stres kerja. Ini telah menjadi kebimbangan yang semakin meningkat di negara membangun seperti Malaysia. Menurut Anwar Khan (2014), fenomena ini juga dialami di peringkat universiti di mana masalah dalaman telah mencetuskan berlaku stres kerja. Ini terbukti dalam kajian oleh Denise *et al*, (2018) ke atas pekerja universiti di Brazil yang menunjukkan bahawa 39.7% pekerja membentuk sikap negatif terhadap pekerjaan. Selain itu, faktor-faktor lain yang dipercayai turut menyumbang ke arah peningkatan stres kerja di universiti ialah permintaan yang semakin meningkat, perkembangan teknologi, perkhidmatan berkualiti tinggi (Amanda *et al*, 2012), pengurangan dana dan penstrukturan semula organisasi (Gideon & Nicola, 2005), keperluan untuk mencapai taraf antarabangsa serta beban kerja yang berlebihan (Muhammad Rizwan & Arooba, 2014).

Kajian lepas berkaitan stres kerja di universiti lebih memfokuskan kepada faktor emosi dan reaksi individu terhadap persekitaran kerja (Ho, 2007; Constatinos, 2007; Katyal *et al*, 2011; Hattice & Selma, 2011; Aoife, 2013; Asmawati *et al*, 2014; Weipeng *et al*, 2015) gejala kegelisahan, kemurungan dan masalah kesihatan yang lain (Anwar Khan, 2014; Amanda *et al*, 2012; Azman *et al*, 2009; Gideon & Nicola, 2005). Namun begitu, masih kurang kajian ditumpukan ke atas faktor-faktor stres kerja yang terdiri daripada faktor intrinsik, pembangunan kerjaya, peranan pengurusan, faktor organisasi, hubungan kerja dengan orang lain dan antara kerja rumah berdasarkan Cooper *et al*, (1988). Oleh itu, kajian ini telah memenuhi jurang kajian dengan mengkaji bagaimana stres kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan prestasi kerja di UTM.

Berdasarkan Teori Pertukaran Sosial, seseorang akan memaksimumkan manfaat dengan memikirkan potensi manfaat dan meminimumkan kos atau risiko hubungan. Ini boleh diandaikan bahawa pekerja akan meningkatkan kepuasan kerja dan prestasi kerja apabila mereka mempunyai stres kerja yang rendah. Kajian lepas telah dilaksanakan ke atas hubungan stres kerja dengan kepuasan kerja dan prestasi kerja dalam kalangan pekerja pentadbiran (Aoife, 2013; Hattice & Selma, 2011).

Walau bagaimanapun, kebanyakan kajian lepas tertumpu pada hubungan stres kerja sebagai mekanisma dengan faktor penyebab negatif dari hasil organisasi (Anwar Khan, 2014), hubungan ciri-ciri kerja dengan kesihatan psikologi pekerja (Alessia & Fred, 2003), peranan personaliti terhadap stres dan kepuasan kerja (Aoife, 2013), antara stres dan prestasi kerja (Siu et al, 2013), antara personaliti *Type A* dengan stres kerja dan kepuasan kerja (Hattice & Selma, 2011; Aoife, 2013). Keunikan kajian ini telah dijalankan dengan memberi fokus kepada kesan enam dimensi stres kerja (faktor intrinsik kepada pekerjaan, peranan pengurusan, hubungan kerja dengan orang lain, kerjaya dan pencapaian, struktur atau iklim organisasi dan pengantara rumah-kerja) yang merupakan sumbangan kajian. Tambahan pula, kajian ini juga akan mengesahkan hubungan antara enam dimensi stres kerja dengan dua dimensi kepuasan kerja dan dua dimensi prestasi kerja dengan lebih terperinci.

Sementara itu, kajian lepas telah membuktikan bahawa personaliti individu mempunyai perkaitan dengan kepuasan kerja dan prestasi kerja dalam menentukan corak tingkah laku bekerja dan memberi kesan psikologi dalam membangunkan strategi pengurusan organisasi yang efektif (Chang *et al*, 2010; Michael, 2010; Homa *et al*, 2014). Kajian lepas yang telah dijalankan di Malaysia dan Barat menunjukkan terdapat hubungan positif antara dimensi Personaliti *Big Five* dengan kepuasan kerja (Weipeng *et al*, 2015; Asmawati *et al*, 2014; Aoife, 2013; Thomas *et al*, 2013; Subburaj *et al*, 2012; Katyal *et al*, 2011; Hattice & Selma, 2011; Lorraine *et al*, 2010; Ho, 2007; Constatinos, 2007; Newbury-Birch *et al*, 2001) dan prestasi kerja (Moyosola & Abel, 2014; Simin *et al*, 2013; Saba *et al*, 2013; Piar & Hemange, 2012; Muhammad *et al*, 2011; Nor Liyana & Mansor, 2009; Jie & Vickie, 2008; Weipeng *et al*, 2015) secara individu dan organisasi.

Kebanyakan kajian lepas telah melaporkan penemuan yang tidak konsisten dengan keputusan yang berbeza, lebih tertumpu kepada pekerja di sektor swasta sebagai sampel kajian dan mengkaji hubungan antara Personaliti *Big Five* dengan kepuasan kerja dan prestasi kerja individu secara berasingan. Oleh itu, kajian ini akan melihat pengaruh langsung Personaliti *Big Five* ke atas kedua-dua pembolehubah tersebut yang dikaji secara serentak. Ini adalah bermanfaat untuk memahami dengan lebih mendalam sikap dan tingkah laku kerja ke arah pembuatan



keputusan organisasi (Deniz *et al*, 2007; Christopher *et al*, 2014), mengenal pasti dimensi Personaliti *Big Five* yang paling dominan dalam mempengaruhi prestasi kerja (Shirish *et al*, 2015) serta boleh menjelaskan bagaimana dimensi Personaliti *Big Five* yang berbeza antara seseorang individu dengan yang lain akan memberi kesan terhadap kepuasan kerja (Ionnis, 2003; Thomas *et al*, 2009). Tambahan pula, masih kurang kajian diterokai dalam pelbagai jenis pekerjaan (Jonathan & Bennett, 2015).

Selain daripada mencadangkan stres kerja sebagai peramal kepada kepuasan kerja dan prestasi kerja, Personaliti *Big Five* juga telah diperkenalkan sebagai pembolehubah mediator dalam hubungan antara stres kerja dengan kepuasan kerja dan prestasi kerja dalam kajian ini. Personaliti *Big Five* yang berfungsi sebagai pembolehubah mediator ditakrifkan sebagai ciri-ciri positif individu yang mempunyai interaksi dinamik antara individu dan persekitaran kerja (Anh *et al*, 2003; Einar *et al*, 2014) serta mempengaruhi hubungan antara stres kerja dengan tekanan psikologi dan prestasi kerja dalam meningkatkan pencapaian organisasi (Weipeng *et al*, 2015).

Terdapat bukti yang telah menunjukkan bahawa Personaliti *Big Five* mempunyai korelasi dengan stres kerja (Constatinos, 2007; Newbury-Birch *et al*, 2001; Ho, 2007; Lorraine *et al*, 2010; Katyal *et al*, 2011; Hattice & Selma, 2011; Subburaj *et al*, 2012; Aoife, 2013; Thomas *et al*, 2013; Weipeng *et al*, 2015; Shirish *et al*, 2015; Asmawati *et al*, 2014) dan seterusnya memberi kesan kepada kepuasan kerja (Weipeng *et al*, 2015; Asmawati *et al*, 2014; Aoife, 2013; Thomas *et al*, 2013; Subburaj *et al*, 2012; Katyal *et al*, 2011; Hattice & Selma, 2011; Lorraine *et al*, 2010; Ho, 2007; Constatinos, 2007; Newbury-Birch *et al*, 2001) dan prestasi kerja (Moyosola & Abel, 2014; Simin *et al*, 2013; Saba *et al*, 2013; Piar & Hemange, 2012; Muhammad *et al*, 2011; Nor Liyana & Mansor, 2009; Jie & Vickie, 2008; Weipeng *et al*, 2015). Oleh itu, pekerja yang mempunyai personaliti yang positif dan faktor-faktor stres kerja yang terkawal lebih cenderung untuk mengalami kepuasan kerja dan prestasi kerja yang tinggi di tempat kerja.

Penyelidik-penyelidik seperti Chang *et al*, (2010), Michael (2010) dan Homa *et al*, (2014) telah menyatakan bahawa pekerja yang memiliki personaliti yang positif berupaya meningkatkan kepuasan kerja dan prestasi kerja. Kajian lepas juga telah menunjukkan pembolehubah mediator yang lain antara stres kerja dengan kepuasan kerja dan prestasi kerja (Lijing Wang *et al*, 2017). Oleh itu, kajian ini telah memberi sumbangan dengan mengintegrasikan kesan lima dimensi Personaliti *Big Five* (*openness to experience, conscientiousness, extraversion, agreeableness* dan *neuroticism*) sebagai pembolehubah mediator antara enam dimensi stres kerja (faktor intrinsik kepada pekerjaan, peranan pengurusan, hubungan kerja dengan orang lain, kerjaya dan pencapaian, struktur atau iklim organisasi dan pengantara rumah-kerja) dan dua dimensi kepuasan kerja (intrinsik dan ekstrinsik) dan dua dimensi prestasi kerja (tugasan dan kontekstual).

Secara keseluruhan, dalam usaha menerokai kajian ke atas kepuasan kerja dan prestasi kerja, peranan staf sokongan perlu diberi perhatian. Staf sokongan memainkan peranan utama dalam sesebuah organisasi dan berfungsi secara konsisten bagi memberikan perkhidmatan yang berkualiti dalam memenuhi jangkaan pelanggan untuk mencapai objektif organisasi (Ahmad Shukri *et al*, 2007). Malahan Hui-Fang (2007) dan Gary *et al*, (2011) turut mencadangkan agar kajian dilakukan ke atas pelbagai jawatan dalam populasi semasa dan konteks organisasi yang berbeza. Kebanyakan kajian lepas oleh Azizi *et al*, (2011), Muhammad Awais *et al*, (2014), Che Mohd Syaruddin *et al*, (2017) dan Fadzilah *et al*, (2010) telah memfokuskan kepada pelbagai bidang pekerjaan seperti ekspatriat, pekerja hotel, pensyarah, guru dan di Malaysia. Namun begitu, masih kekurangan kajian dijalankan ke atas staf sokongan di universiti awam.

Kajian Ahmad Shukri *et al*, (2007) ke atas staf sokongan di UTM telah mendapati mereka memainkan peranan penting membantu keberkesanan pengurusan dalam aktiviti harian. Maka, pengkaji mendapati satu keperluan untuk memenuhi jurang kajian dengan membantu pihak pengurusan UTM dalam memahami isu-isu berkaitan kepuasan kerja dan prestasi kerja dalam kalangan staf sokongan. Pengkaji juga telah merujuk kepentingan jurang kajian melalui *Web of Science* secara *online* antara tahun 1998 hingga 2017 bagi pembolehubah-pembolehubah kajian semasa.

Berdasarkan justifikasi ini telah mendorong pengkaji untuk memberi fokus kajian kepada staf sokongan di UTM, khususnya kampus Johor kerana kebanyakan pembuatan keputusan penting dilaksanakan di kampus induk di Johor.

Malahan, masih kekurangan kajian dalam membincangkan mengenai dimensi kepuasan kerja (intrinsik dan ekstrinsik) dan dimensi prestasi kerja (tugasan dan kontekstual) yang dijalankan secara serentak dalam kalangan staf sokongan di UTM. Oleh itu, kajian ini telah menambah pengetahuan serta memperkukuh pemahaman dengan meneroka isu dan menyediakan kajian komprehensif dalam memberi tumpuan kepada dua dimensi kepuasan kerja (intrinsik dan ekstrinsik) dan dua dimensi prestasi kerja (tugasan dan kontekstual) sebagai hasil kajian. Di samping itu, kajian ini boleh menjelaskan kesan enam dimensi stres kerja (faktor intrinsik kepada pekerjaan, peranan pengurusan, hubungan kerja dengan orang lain, kerjaya dan pencapaian, struktur atau iklim organisasi dan pengantara rumah-kerja) sebagai peramal dan lima dimensi Personaliti *Big Five* (*openness to experience, conscientiousness, extraversion, agreeableness* dan *neuroticism*) sebagai pembolehubah mediator.

Kesimpulannya, kajian ini membina rangka kerja teoritikal yang menunjukkan dimensi kepuasan kerja (intrinsik dan ekstrinsik) dan dimensi prestasi kerja (tugasan dan kontekstual). Kajian ini juga memberi tumpuan kepada enam dimensi stres kerja (faktor intrinsik, pembangunan kerjaya, peranan pengurusan, faktor organisasi, hubungan kerja dengan orang lain dan antara kerja rumah). Selain itu, kajian ini bertujuan untuk mengkaji kesan pembolehubah tidak bersandar stres kerja terhadap pembolehubah bersandar kepuasan kerja dan prestasi kerja. Daripada hubungan langsung ini, telah dicadangkan pembolehubah mediator Personaliti *Big Five* antara stres kerja dan kepuasan kerja dan prestasi kerja.

## 1.4 Persoalan Kajian

Anthony dan Nancy (2006) menegaskan bahawa persoalan kajian merupakan langkah-langkah penting dalam kajian kuantitatif, sebagai panduan dalam penyediaan satu rangka kerja, membantu pengkaji untuk memberi tumpuan kepada kajian dan mengekalkan kepada objektif yang telah ditentukan. Pembinaan persoalan kajian adalah berdasarkan kepada pernyataan masalah dan bagi menjawab soalan-soalan seperti berikut:

1. Adakah terdapat pengaruh dimensi stres kerja (faktor intrinsik kepada pekerjaan, peranan pengurusan, hubungan kerja dengan orang lain, kerjaya dan pencapaian, struktur atau iklim organisasi dan pengantara rumah-kerja) ke atas dimensi kepuasan kerja (intrinsik dan ekstrinsik) staf sokongan di UTM?
2. Adakah terdapat pengaruh dimensi stres kerja (faktor intrinsik kepada pekerjaan, peranan pengurusan, hubungan kerja dengan orang lain, kerjaya dan pencapaian, struktur atau iklim organisasi, pengantara rumah-kerja) ke atas dimensi prestasi kerja (tugasan dan kontekstual) staf sokongan di UTM?
3. Adakah terdapat pengaruh dimensi stres kerja (faktor intrinsik kepada pekerjaan, peranan pengurusan, hubungan kerja dengan orang lain, kerjaya dan pencapaian, struktur atau iklim organisasi, pengantara rumah-kerja) ke atas dimensi Personaliti *Big Five* (*openness to experience, conscientiousness, extraversion, agreeableness, dan neuroticism*) staf sokongan di UTM?
4. Adakah terdapat pengaruh dimensi Personaliti *Big Five* (*openness to experience, conscientiousness, extraversion, agreeableness, neuroticism*) ke atas dimensi kepuasan kerja (intrinsik dan ekstrinsik) staf sokongan di UTM?
5. Adakah terdapat pengaruh dimensi Personaliti *Big Five* (*openness to experience, conscientiousness, extraversion, agreeableness dan neuroticism*) ke atas dimensi prestasi kerja (tugasan dan kontekstual) staf sokongan di UTM?
6. Adakah terdapat pengaruh dimensi Personaliti *Big Five* (*openness to experience, conscientiousness, extraversion, agreeableness, neuroticism*) sebagai mediator antara dimensi stres kerja (faktor intrinsik kepada pekerjaan, peranan pengurusan, hubungan kerja dengan orang lain, kerjaya dan

pencapaian, struktur atau iklim organisasi, pengantara rumah-kerja) dan dimensi kepuasan kerja (intrinsik dan ekstrinsik) staf sokongan di UTM?

7. Adakah terdapat pengaruh dimensi Personaliti *Big Five* (*openness to experience, conscientiousness, extraversion, agreeableness* dan *neuroticism*) sebagai mediator antara dimensi stres kerja (faktor intrinsik kepada pekerjaan, peranan pengurusan, hubungan kerja dengan orang lain, kerjaya dan pencapaian, struktur atau iklim organisasi, pengantara rumah-kerja) dan dimensi prestasi kerja (tugasan dan kontekstual) staf sokongan di UTM?

## 1.5 Objektif Kajian

Anthony dan Nancy (2006) menyatakan bahawa objektif kajian secara khusus membantu pengkaji untuk menentukan tujuan kajian dalam bentuk penerokaan, penerangan, ramalan dan pengaruh. Oleh itu, objektif kajian adalah seperti berikut;

1. Mengenal pasti pengaruh dimensi stres kerja (faktor intrinsik kepada pekerjaan, peranan pengurusan, hubungan kerja dengan orang lain, kerjaya dan pencapaian, struktur atau iklim organisasi dan pengantara rumah-kerja) ke atas dimensi kepuasan kerja (intrinsik dan ekstrinsik) staf sokongan di UTM?
2. Mengenal pasti pengaruh dimensi stres kerja (faktor intrinsik kepada pekerjaan, peranan pengurusan, hubungan kerja dengan orang lain, kerjaya dan pencapaian, struktur atau iklim organisasi, pengantara rumah-kerja) ke atas dimensi prestasi kerja (tugasan dan kontekstual) staf sokongan di UTM?
3. Mengenal pasti pengaruh dimensi stres kerja (faktor intrinsik kepada pekerjaan, peranan pengurusan, hubungan kerja dengan orang lain, kerjaya dan pencapaian, struktur atau iklim organisasi, pengantara rumah-kerja) ke atas dimensi Personaliti *Big Five* (*openness to experience, conscientiousness, extraversion, agreeableness* dan *neuroticism*) staf sokongan di UTM?
4. Mengenal pasti pengaruh dimensi Personaliti *Big Five* (*openness to experience, conscientiousness, extraversion, agreeableness, neuroticism*) ke atas dimensi kepuasan kerja (intrinsik dan ekstrinsik) staf sokongan di UTM?

5. Mengenal pasti pengaruh dimensi Personaliti *Big Five* (*openness to experience, conscientiousness, extraversion, agreeableness* dan *neuroticism*) ke atas dimensi prestasi kerja (tugasan dan kontekstual) staf sokongan di UTM?
6. Menentukan pengaruh dimensi Personaliti *Big Five* (*openness to experience, conscientiousness, extraversion, agreeableness, neuroticism*) sebagai mediator antara dimensi stres kerja (faktor intrinsik kepada pekerjaan, peranan pengurusan, hubungan kerja dengan orang lain, kerjaya dan pencapaian, struktur atau iklim organisasi, pengantara rumah-kerja) dan dimensi kepuasan kerja (intrinsik dan ekstrinsik) staf sokongan di UTM?
7. Menentukan pengaruh dimensi Personaliti *Big Five* (*openness to experience, conscientiousness, extraversion, agreeableness* dan *neuroticism*) sebagai mediator antara dimensi stres kerja (faktor intrinsik kepada pekerjaan, peranan pengurusan, hubungan kerja dengan orang lain, kerjaya dan pencapaian, struktur atau iklim organisasi, pengantara rumah-kerja) dan dimensi prestasi kerja (tugasan dan kontekstual) staf sokongan di UTM?

## **1.6 Signifikan Kajian**

Kajian ini memberikan pelbagai sumbangan penting dan menambah pengetahuan mengenai kepuasan kerja, prestasi kerja, pengurusan, metodologi dan pelaksanaan praktikalnya kepada staf sokongan di UTM. Pertama, kajian ini telah mengkaji kesan langsung stres kerja dengan kepuasan kerja dan prestasi kerja yang disokong oleh Teori Pertukaran Sosial (Blau, 1964). Teori Pertukaran Sosial mencadangkan bahawa proses pertukaran antara organisasi dan pekerja bukan sahaja melibatkan pertukaran ganjaran kewangan, tetapi juga melibatkan sokongan sosial terhadap pekerja termasuk ciri-ciri positif individu. Kajian ini telah memberikan sumbangan praktikal untuk organisasi dengan menyediakan maklumat tentang kepentingan kepuasan kerja dan prestasi kerja dalam kalangan staf sokongan di UTM. Maklumat tersebut boleh membantu UTM untuk mereka bentuk program atau latihan yang berkesan bagi meningkatkan kesedaran staf sokongan terhadap kepentingan kepuasan kerja dan prestasi kerja dan seterusnya bersedia untuk

menyumbang tenaga dalam persekitaran kerja mereka. Sebagai contoh, staf sokongan akan menjadi lebih komited untuk bekerja lebih masa sebagai sumbangan luar untuk memenuhi matlamat universiti.

Kedua, kajian ini memberikan penemuan empirikal berkaitan dengan pengaruh faktor stres kerja dalam meningkatkan kepuasan kerja dan prestasi kerja di tempat kerja. Sebelum ini, kebanyakan kajian telah membuktikan hubungan ini tetapi tidak memfokuskan kepada faktor-faktor dimensi stres kerja dalam tingkah laku kerja yang boleh menambahbaik strategi, kaedah motivasi untuk meningkatkan kepuasan kerja dan prestasi kerja (Anh *et al*, 2003; Einar *et al*, 2014). Oleh itu, kajian ini secara khusus telah menyumbang kepada pengetahuan semasa dengan membincangkan faktor stres kerja yang mempengaruhi dimensi kepuasan kerja dan prestasi kerja di UTM.

Ketiga, penemuan kajian ini menyumbang kepada literatur mengenai Personaliti *Big Five* sebagai pembolehubah mediator antara stres kerja dengan kepuasan kerja dan prestasi kerja yang masih memerlukan penerokaan lanjut. Pembolehubah mediator Personaliti *Big Five* dalam kajian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan spesifik antara pembolehubah tidak bersandar dan pembolehubah bersandar (Baron & Kenny, 1986) dan membantu memberikan penjelasan khusus tentang kesan tidak langsung hubungan antara pembolehubah-pembolehubah tersebut. Maklumat yang diperoleh daripada kajian ini telah menyumbang kepada peningkatan ilmu pengetahuan dan perkembangan teoritikal dengan menyediakan model bersepadu mengenai peranan mediator iaitu dimensi Personaliti *Big Five* untuk rujukan pada masa hadapan. Penemuan kajian ini juga menyediakan mekanisme ujian personaliti bagi pengambilan staf sokongan yang baru melalui peranan mediator Personaliti *Big Five*. Mekanisme ini diharapkan boleh membantu pihak UTM mengetahui kepentingan personaliti dalam meningkatkan kepuasan kerja dan prestasi kerja.

Sebagai kesimpulan, aspek teoretikal dan praktikal ini sangat penting dan dapat memberikan wawasan dan sumbangan kepada organisasi kerana kepuasan kerja dan prestasi kerja boleh membawa kepada peningkatan pencapaian organisasi

(Ren-Tao, 2011). Dari segi konteks, kajian ini membuktikan pemahaman mengenai kepuasan kerja dan prestasi kerja yang timbul daripada pengaruh Personaliti *Big Five* di tempat kerja sebagai pembolehubah mediator dalam hubungan antara stres kerja dan kepuasan kerja di UTM. Penemuan kajian ini boleh membantu pihak pengurusan UTM untuk meningkatkan kepuasan dan prestasi kerja dengan memenuhi keperluan dan keinginan pekerja dalam pekerjaan mereka. Hasil kajian juga akan menyumbang kepada peningkatan dan keberkesanan pengurusan UTM untuk menambahbaik amalan pengurusan dalam menyediakan satu rangka kerja, strategi atau kaedah yang efektif, mencipta sesuatu dasar baru yang boleh menggalakkan dan memberikan tumpuan kepada faktor-faktor yang meningkatkan kepuasan kerja dan prestasi kerja di masa hadapan. Di samping itu, hasil kajian ini dapat membantu UTM untuk mengariskan langkah-langkah selanjutnya dalam melaksanakan program pembangunan diri dan membuat penilaian dari semasa ke semasa terhadap tingkah laku kerja seseorang pekerja (Shannon *et al*, 2013).

## **1.7 Skop Kajian**

Terdapat beberapa batasan isu dalam skop kajian ini. Pertama, kajian ini lebih memberi tumpuan terhadap pengaruh stres kerja sebagai pembolehubah tidak bersandar dalam meningkatkan kepuasan kerja dan prestasi kerja staf sokongan di UTM. Kajian lepas telah membuktikan bahawa stres kerja mempunyai pengaruh yang kuat dengan kepuasan kerja dan prestasi kerja dalam organisasi (Alessia & Fred, 2003; Thomas *et al*, 2013; Siu *et al*, 2013; Hattice & Selma, 2011; Aoife, 2013). Walau bagaimanapun, kajian ini hanya memberi tumpuan kepada dimensi stres kerja yang terdiri daripada faktor intrinsik kepada pekerjaan, peranan pengurusan, hubungan kerja dengan orang lain, kerjaya dan pencapaian, struktur atau iklim organisasi dan pengantara rumah-kerja ke atas kepuasan dan prestasi kerja di mana soal selidik disesuaikan daripada Palmer *et al*, (2001).

Kedua, kajian ini melibatkan tiga jenis pembolehubah yang merupakan pembolehubah tidak bersandar, pembolehubah bersandar dan pembolehubah



mediator. Pembolehubah tidak bersandar dalam kajian ini adalah stres kerja di mana soal selidik diadaptasi daripada Cooper *et al*, (1988). Pembolehubah bersandar terdiri daripada dimensi kepuasan kerja (intrinsik dan ekstrinsik) di mana soal selidik diadaptasi daripada Weiss *et al*, (1967) dan dimensi prestasi kerja (tugasan dan kontekstual) daripada Goodman & Svyantek (1999) dan Williams & Anderson (1991). Personaliti *Big Five* adalah pembolehubah mediator mempunyai lima dimensi iaitu *openness to experience, conscientiousness, extraversion, agreeableness* dan *neuroticism* di mana soal selidik dibina oleh McCrae, (2004).

Kajian ini telah memfokuskan kepada 274 orang staf sokongan di bangunan pentadbiran di UTM, kampus Johor yang mempunyai peratusan tertinggi staf sokongan bagi Gred 1 sehingga 40. Walaupun kajian ini tidak dijalankan di seluruh UTM, tetapi sampel kajian adalah mewakili populasi kajian kerana ciri-ciri sampel seperti sifat pekerjaan adalah hampir sama bagi seluruh populasi (Hair *et al*, 2010). Staf sokongan ini mewakili tenaga kerja di UTM dan jumlah ini adalah mencukupi untuk tujuan persampelan. Sebanyak tujuh bangunan pentadbiran telah terlibat dalam kajian ini, iaitu daripada Canseleri, Pendaftar, Bendahari, Hal Ehwal Pelajar (HEP), Timbalan Naib Canselor Akademik & Antarabangsa (TNCA), Timbalan Naib Canselor Penyelidikan dan Inovasi (TNCPI) dan Timbalan Naib Canselor Pembangunan (TNCP).

Kaedah pengumpulan data adalah berdasarkan pendekatan kuantitatif, di mana soal selidik digunakan sebagai instrumen kajian untuk mengumpulkan data. Teknik pensampelan kluster rawak berstrata telah digunakan untuk memilih responden yang terlibat dalam kajian ini.

## **1.8 Batasan Kajian**

Secara khusus, terdapat beberapa batasan dalam kajian ini. Kajian ini hanya dijalankan dalam kalangan staf sokongan di UTM, kampus Johor yang merupakan

tenaga sokongan dalam budaya kolektif di organisasi. Responden dalam kajian ini juga hanya terhad kepada staf sokongan dari gred 1 hingga 40 di bangunan pentadbiran di UTM, kampus Johor. Justeru, hasil kajian ini tidak dapat digeneralisasikan kepada populasi lain seperti kumpulan pengurusan dan professional kerana perbezaan dari segi jenis pekerjaan, persekitaran kerja dan latar belakang staf yang lain. Keputusan kajian ini juga berdasarkan kejujuran responden dalam menyelesaikan soal selidik bagi keseluruhan populasi.

## **1.9 Definisi Konseptual dan Operasional**

Bahagian ini menerangkan definisi konseptual dan operasional kesemua pembolehubah yang terlibat dalam kajian ini. Kajian ini memilih empat pembolehubah yang terdiri daripada stres kerja, Personaliti *Big Five*, kepuasan kerja dan prestasi kerja. Sub topik berikut menerangkan butiran mengenai pembolehubah-pemboleh tersebut. Definisi konseptual dalam kajian ini adalah merujuk kepada teori dan kajian literatur untuk membentuk rangka kerja kajian (Ismail & Abdul Rahman, 2012), manakala definisi operasional merupakan gabungan analisis kandungan dan analisis statistik yang lebih terperinci (Eric *et al*, 2009).

### **1.9.1 Stres Kerja**

Stres kerja merujuk kepada perasaan emosi yang negatif disebabkan keadaan kerja yang kurang disenangi oleh individu dan merupakan suatu keadaan di mana fizikal dan mental individu perlu disesuaikan mengikut persekitaran (Coon & Mitterer, 2007). Tuntutan kerja yang melampaui kawalan kerja, tenaga atau potensi pekerja akan mengakibatkan mereka mengalami stres dan gejala-gejala fizikal atau psikologi (Anwar Khan, 2014). Manakala, menurut Thorsteinsson *et al*, (2014) stres kerja merupakan tindak balas berbahaya yang berlaku pada pekerja apabila keperluan kerja yang dilakukan tidak sepadan dengan keupayaan sebenar pekerja.

Secara operasionalnya, stres kerja merujuk kepada faktor stres yang mempengaruhi seseorang individu dalam menyempurnakan sesuatu tugas. Dalam kajian ini, faktor stres kerja telah diukur dengan menggunakan soal selidik *Occupational Stress Indicator* (OSI) yang dibina oleh Cooper *et al*, (1988) yang terdiri daripada enam dimensi iaitu;

- i. *Faktor intrinsik kepada pekerjaan* berkaitan dengan masa bekerja, kurang kawalan kerja, beban kerja, syif kerja, teknologi baru, risiko dan bahaya di tempat kerja.
- ii. *Kerjaya dan pencapaian* merujuk kepada keselamatan kerja seperti pekerjaan sementara atau kontrak, jenis kerja, perpindahan tempat kerja, peluang kenaikan pangkat dan keadaan ekonomi atau politik di tempat kerja.
- iii. *Peranan pengurusan* menerangkan bagaimana sesebuah organisasi memastikan pekerja tidak mempunyai peranan yang bercanggah dan memastikan pengurusan memahami peranan mereka dalam organisasi. Apabila terdapat konflik atau kekaburan dalam peranan dan tahap tanggungjawab ke atas orang lain maka stres kerja akan berlaku.
- iv. *Struktur atau iklim organisasi* menerangkan bagaimana perubahan budaya, kepimpinan dan politik dalam organisasi sekiranya tidak dirancang dengan baik akan mengakibatkan stres kerja yang berlebihan ke atas pekerja.
- iv. *Hubungan kerja dengan orang lain* merujuk kepada komunikasi dengan penyelia dan rakan sekerja yang memainkan peranan dalam tahap stres kerja seseorang individu. Peningkatan dalam stres kerja akan berlaku sekiranya tahap kepercayaan atau sokongan sosial adalah rendah termasuklah kes buli dan gangguan di tempat kerja.
- vi. *Pengantara rumah-kerja* adalah berkaitan dengan konflik sikap dalam organisasi seperti ketidakserasian peranan dan norma, kekurangan sumber seperti masa, wang dan tenaga serta gangguan emosi seperti masalah kerja terbawa-bawa ke rumah atau sebaliknya.

### 1.9.2 Personaliti *Big Five*

Pada dasarnya, personaliti ditakrifkan sebagai pola pemikiran, emosi dan sikap konsisten individu yang akan mempengaruhi interaksi dan komunikasi yang efektif sebagai tindak balas kepada peristiwa kerja dan keadaan kerja (Murray *et al*, 2005; Gellatly & Irving, 2001). Personaliti dianggap sebagai satu bentuk universal dan muncul sebagai gabungan unik yang dimiliki oleh seseorang individu yang boleh memberi impak positif dan negatif (Ferguson, 2009). Pekerja bertindak mengikut personaliti mereka sendiri dan memahami personaliti mereka adalah penting untuk memberikan maklumat yang berguna tentang bagaimana seorang pekerja bertindak balas dalam situasi yang berbeza (Hossam, 2010).

Dalam kajian ini, pengkaji telah menggunakan model Personaliti *Big Five* kerana model ini sangat tepat dan konsisten dalam meramal perbezaan tingkah laku dan ciri-ciri asas pembinaan diri individu (Gellatly & Irving, 2001; Derek, 2003). Model Personaliti *Big Five* telah dibangunkan oleh Goldberg (1992) secara komprehensif dan empirikal di mana personaliti telah dibahagikan kepada lima dimensi, iaitu *openness to experience*, *conscientiousness*, *extraversion*, *agreeableness* dan *neuroticism* yang juga dikenali sebagai OCEAN yang sangat berkaitan dengan faktor yang memberi kesan positif dan negatif bagi menggambarkan perbezaan individu (Derek, 2003; Ferguson, 2009).

Secara operasionalnya, Personaliti *Big Five* dalam kajian ini telah diukur dengan menggunakan soal selidik personaliti *NEO Five Factor Inventory* (BFI; McCrae, 2004) yang telah diterjemah kepada Bahasa Melayu oleh Edaham Ismail (2009) dan menerima pakai definisi Goldberg (1992) telah digunakan untuk mengukur ciri-ciri personaliti dalam kalangan staf sokongan di UTM berdasarkan kepada lima dimensi iaitu;

- i. *Openness to experience* merujuk kepada seseorang yang fleksibel, berimajinasi tinggi, idealistik dan kreatif yang berkait rapat dengan motivasi dalam menentukan matlamat sendiri di tempat kerja.
- ii. *Conscientiousness* merujuk kepada seseorang yang kuat berusaha, berani, komited dan yakin mempunyai inisiatif dalam menyelesaikan masalah dalam tugas di organisasi.
- iii. *Extraversion* memperlihatkan tret seorang yang mesra, ramah, suka bersosial, memiliki emosi yang positif di tempat kerja dan menguasai persekitaran dalam menghadapi cabaran kerja.
- iv. *Agreeableness* merujuk kepada seseorang yang sopan, konsisten dalam interaksi, mampu menguruskan persepsi dan cepat menyelesaikan konflik di tempat kerja.
- v. *Neuroticism* menggambarkan seorang yang mempunyai kebimbangan yang melampau, kurang keyakinan diri dan mempunyai hubungan yang negatif dengan kerja.

### **1.9.3 Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja adalah pembolehubah sikap yang merujuk kepada bagaimana perasaan pekerja mengenai pekerjaan mereka samada mereka gembira atau sebaliknya dengan kerja mereka (Spector, 1997). Manakala, Klaus (2012) menjelaskan bahawa kepuasan kerja merupakan sikap yang memberi sumbangan kepada kedua-dua individu dan organisasi. Sikap ini mempengaruhi kehidupan individu, kecekapan, prestasi dan sebagai instrumen yang berkaitan dengan kerja (Faseha, 2005; Bull, 2005; Cohrs *et al*, 2006). Kepuasan kerja juga merangkumi elemen-elemen seperti kemahiran dan kepakaran pekerja, mengekalkan hubungan baik dengan penyelia dan meningkatkan perasaan selesa ketika melakukan kerja (Peter *et al*, 2013).

Dalam kajian ini, secara operasionalnya kepuasan kerja telah diukur dengan menggunakan soal selidik *Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)* (Weiss *et al*, 1967) dan menerima pakai definisi Herzberg (1966) yang mengandungi dua dimensi iaitu;

- i. Faktor intrinsik atau motivasi termasuklah pengiktirafan, nilai-nilai moral, kuasa, penggunaan keupayaan, kreativiti, tanggungjawab dan pencapaian.
- ii. Faktor ekstrinsik atau *hygiene* termasuklah dasar syarikat, status sosial, penyeliaan, keadaan kerja, rakan sekerja dan keselamatan.

#### **1.9.4 Prestasi Kerja**

Secara konseptual, prestasi kerja merupakan fungsi kemahiran, pengetahuan, sikap yang diperlukan, motivasi dan keupayaan yang ditujukan kepada seseorang individu untuk melakukan aktiviti yang disenaraikan dalam kerja yang ditetapkan (Chia *et al*, 2013). Prestasi kerja juga adalah nilai relatif seseorang pekerja kepada organisasi termasuk kecekapan, kemampuan dan potensi (Holila, 2015) serta melibatkan produktiviti bagi memastikan sesebuah organisasi itu berfungsi pada tahap yang optimum (Allison, 2009).

Secara operasionalnya, prestasi kerja dalam kajian ini telah diukur dengan menggunakan skala yang dibina oleh Goodman & Svyantek (1999) dan Williams & Anderson (1991) untuk menilai prestasi kerja terdiri daripada dua dimensi iaitu;

- i. Prestasi tugas merujuk kepada tingkah laku kerja yang dijalankan oleh individu dalam organisasi seperti kompetensi, tanggungjawab, merancang, menyusun dan kepakaran kerja.
- ii. Prestasi kontekstual merujuk kepada sejauh mana pekerja dapat menyelesaikan kerja bagi membantu dan menjaga imej organisasi seperti sikap bekerjasama, inisiatif, inovatif dan menepati waktu kerja.

## 1.10 Rumusan

Secara keseluruhan, bab ini memberikan gambaran keseluruhan mengenai kajian yang dijalankan. Bab ini menerangkan latarbelakang kajian, pernyataan masalah, persoalan kajian, objektif kajian, signifikan kajian, skop kajian dan batasan kajian. Bab ini juga menerangkan definisi konseptual dan operasional setiap pembolehubah untuk membantu pembaca memahami tujuan kajian ini. Kajian ini turut menghuraikan dengan lebih jelas peranan Personaliti *Big Five* dalam hubungan antara stres kerja dengan kepuasan kerja dan prestasi kerja terhadap staf sokongan di UTM. Kajian-kajian lepas telah membantu pengkaji untuk menambah pengetahuan dan mencadangkan kerangka kajian. Diharapkan kajian ini akan dapat membangunkan pendekatan strategik kepada kaedah kerja yang fleksibel, memperkasa pengalaman kerja, mencetus pencapaian kerja mengikut kesesuaian, keperluan pekerja dan organisasi di masa hadapan. Seterusnya, bab kedua akan membincangkan lebih lanjut tentang sorotan literatur dan berkaitan kajian-kajian lepas.

## RUJUKAN

- Abbott, A. D. (2001). The duality of stress. In A. D. Abbott (Ed.), *Chaos of disciplines*, 39-47: University of Chicago Press.
- Adamantia G Pateli , George M Giaglis. (2004). A Research Framework For Analysing Ebusiness Models. *European Journal Of Information Systems*, 13, 302–314.
- Adrian Furnham, Danreas Eracleous & Tomas Chamorro-Premuzic. (2009). Personality, Motivation And Job Satisfaction: Hertzberg Meets The Big Five. *Journal Of Managerial Psychology*, 24(8), 765-779.
- Adrian Ruben Maxwell. (2012). *The Relationship Between Occupational Stress And Job Satisfaction Amongst High School Teachers In The North Metropole District In The Western Cape*. Faculty Of Economics And Management Sciences. University Of The Western Cape. Thesis.
- Ahmad Shukri Bin Mohd Nain, Amran Bin Md Rasli, Norazman Bin Abd Majid & Faruk Bin Muhammad. (2007). *Mengenal Pasti Jurang Persepsi Antara Staf Pentadbiran & Staf Akademik Untuk Meningkatkan Keberkesanan Pengurusan Universiti Dan Fakulti Di Institusi Pengajian Tinggi*. Laporan Akhir Penyelidikan. Fakulti Pengurusan Dan Pembangunan Sumber Manusia. Universiti Teknologi Malaysia.
- Ahmad U, Zulfiqar A, Ishfaq A, Zeeshan A. (2011). Work Stress Experienced By The Teaching Staff Of University Of The Punjab, Pakistan: Antecedents And Consequence. *Int J Bus Soc Sci*, (8), 202.
- Ahmet Cezmi Savas & Mupekerjaa Toprak. (2013). Mediation Effect Of Job Stress In The Relationship Between Organizational Health And Job Satisfaction. *Ozean Journal Of Social Sciences*, 6(1).
- Ahsan N, Abdullah Z, Fie GYD, Alam SS. (2009). A Study Of Job Stress On Job Satisfaction Among Staff In Malaysia: Empirical Study. *Eur J Soc Sci*, 8(1):121-131.
- Aida Mehrad, Hanina Halimatussadiyah Binti Hamsan, Ma'rof Bin Redzuan & Haslinda Abdullah. (2015). The Role Of Personality Factors On Job Satisfaction Among Academic Staff At Public Research University. *Journal Of Educational, Health And Community Psychology*, 4(1), 16-24.



- Al-Hussami, M. (2008). A Study Of Nurses' Job Satisfaction: The Relationship To Organizational Commitment, Perceived Organizational Support, Transactional Leadership, Transformational Leadership And Level Of Education. *European Journal Of Scientific Research*, 22(2), 286-295.
- Alessia D'amato & Fred R.H. Zijlstra. (2003). *Occupational Stress: A Review Of The Literature Relating To Mental Health*. Stress Impact. University Of Surrey.
- Allison M. Herliamatchson. (2009). *The Differences In Levels Of Job Satisfaction Burnout And Self-Efficacy Between Correctional And Community Psychologists: The Effect Of Personality Dan Work Environment*. MI. Proquest LLC.
- Allport, G.W. (1937). *Personality: A Psychological Interpretation*. New York: Holt 1958. What Units Shall We Employ?, In G. Lindzey (Ed.), *Assessment Of Human Motives*, 239–60. New York. Rinehart
- Anh Ngoc Nguyen, Jim Taylor And Steve Bradley. (2003). *Job Autonomy And Job Satisfaction: New Evidence*. JEL Classification, I31, J28.
- Amanda S. Bell, Diana Rajendran & Stephen Theiler. (2012). Job Stress, Wellbeing, Work-Life Balance And Work-Life Conflict Among Australian Academics. *Electronic Journal Of Applied Psychology*. 8(1), 25-37.
- Amat Taap Manshor, Fontaine, R., & Chong Siong Choy. (2003). Occupational Stress Among Managers: A Malaysian Survey. *Journal Of Managerial Psychology*. 18(6), 622-628.
- Anthony J. Onwuegbuzie, Nancy L. Leech. (2006). Linking Research Questions To Mixed Methods Data Analysis Procedures. *The Qualitative Report*, 11(3), 474-498.
- Anwar Khan. (2014). *A Comparative Analysis On Determinants Of Job Performance, Organizational Commitment And Turnover Intention In Universities Of Pakistan*. Faculty Of Management. UTM. Thesis.
- Aoife Kenney. (2013). *Stress And Job Satisfaction Among Irish Primary School Teachers: The Role Of Personality*. Arts In Psychology. Dublin. Thesis.
- Armstrong, M. (2003). *A Handbook Of Human Resource Management Practice*: Kogan Page Limited.
- Ashari, H., Ahmad, U. N. U., & Rahman, S. A. A. (2005). *Organisational Commitment Among Academicians: Its Relationship With Stress Level*. Universiti Teknologi Malaysia.

- Asmawati Desa, Fatimah Yusoooff, Norhayati Ibrahim, Nor Ba'yah Abd Kadir & Roseliza Murni Ab Rahman. (2014). A Study Of The Relationship And Influence Of Personality On Job Stress Among Academic Administrators At A University. *Procedia - Social And Behavioral Sciences*, 114, 355 – 359.
- Avi Besser, Todd K. Shackelford. (2007). Mediation Of The Effects Of The Big Five Personality Dimensions On Negative Mood And Confirmed Affective Expectations By Perceived Situational Stress: A Quasi-Field Study Of Vacationers. *Personality And Individual Differences*, 42(7), 1333-1346.
- Avneet Kaur. (2013). Maslow's Need Hierarchy Theory: Applications And Criticisms. *Global Journal Of Management And Business Studies*, 3(10), 1061-1064.
- Aziah BD, Rusli BN, Winn T, Naing L And Tengku MA. (2004). Prevalence And Risk Factors Of Job Strain Among Laboratory Technicians In Hospital. *Singapore Med J*, 45(4): 170-175.
- Aziri, B. (2011). Job Satisfaction: A Literature Review. *Management Research and Practice*, 3(4), 77-86.
- Azizi Yahaya, Shahrin Hashim, Muhammad Jamaluddin Ramli, Yusof Boon & Abdul Rahim Hamdan. (2006). *Menguasai Penyelidikan Dalam Pendidikan: Teori, Analisis & Interpretasi Data*. Selangor: PTS Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- Azizi Yahaya, Noordin Yahaya, Jasmi Ismail, Zainudin Sharif, Muhammad Sukri Saud, Azlina Mohd Kosinin, Noraffandy Yahaya & Fairol Abbas. (2011). Effects Of Personality Trait, Motivation Factors On Performance Of Customer Service Personnel (CSP): A Case Of MPH Bookstores. *African Journal Of Business Management*, 5(11), 4519-4530.
- Azizi Yahaya, Noordin Yahaya, Abdul Talib Bon, Sharifuddin Ismail, Norzana Mohamed Noor. (2012). The Relationship Between Big Five Personality With Work Motivation, Competitiveness And Job Satisfaction. *Elixir Psychology*, 44, 7454-7461.
- Azman Ismail, Amy Yao & Nek Kamal Yeop Yunus. (2009). Relationship Between Occupational Stress And Job Satisfaction: An Empirical Study In Malaysia. *The Romanian Economic Journal*, 12, 34.
- Babbie, E.R. (2005). *The Basics Of Social Research*. (5<sup>th</sup> Ed.). Belmont: Thomson Wadsworth.

- Baotham, S., Hongkhuntod, W., & Rattanajun, S. (2010). The Effects Of Job Satisfaction And Organization Commitment On Voluntary Turnover Intentions Of Thai Employees In The New University. *Review Of Business Research*, 10(1), 73-82.
- Baron, R. M. Dan Kenny, D. A. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction In Social Psychological Research – Conceptual, Strategic, And Statistical Considerations. *Journal Of Personality And Social Psychology*, 51(6), 1173–1182.
- Barrick, M.R. And Mount, M.K. (1991). The Big Five Personality Dimensions And Job Performance: A Meta-Analysis. *Personnel Psychology*, 44(1),1-26.
- Barrick, M.R., Mount, M.K. And Judge, T.A. (2001). Personality And Performance At The Beginning Of The New Millennium: What Do We Know And Where Do We Go Next?. *International Journal Of Selection And Assessment*, 9(1), 9-30.
- Bartlett, J.E., Kotrlik. J.W., & Higgins, C.C. (2001). Organizational Research: Determining Appropriate Sample Size in Survey Research. *Information Technology, Learning, and Performance Journal*, 19(1), 43-50.
- Belkic, K. (2000). The Occupational Stress Index: An Introduction. <https://unhealthywork.org/other-job-stress-models/occupational-stress-index-osi/> Capaian pada 6/8/19.
- Bernadeth Tongli Tana Lobo'. (2015). *Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Sebagai Moderator Dalam Hubungan Antara Pembangunan Kerjaya Dengan Prestasi Kerja*. Fakulti Pengurusan. UTM. Tesis.
- Berita Harian (2010). Penjawat Awam Bermasalah Perlu DiAtasi Segera. <http://cuepacs.blogspot.com/2010/11/penjawar-awam-bermasalah-perlu-diatasi.html> Capaian pada 25/9/18.
- Beth A. Sanders. (2008). Using Personality Traits To Predict Police Officer Performance. *Policing: An International Journal Of Police Strategies & Management*, 31( 1), 129-147.
- Bilal Afsar, Asad Shahjehan & Zia Ur Rehman. (2011). Negative Affectivity, Conscientiousness And Job Scope (A Case Of IT And Telecom Industry). *International Journal Of Humanities And Social Science*,1(1).
- Biron JP, Brun H, Ivers H. Extent And Sources Of Occupational Stress In University Staff. *Journal Of Prevention, Assessment And Rehabilitation*,30(4), 511-522.

- Blau, P. (1964). *Exchange And Power In Social Life*. New York. Wiley.
- Blegen, M.A. (1993). Nurses' job satisfaction: A meta-analysis of related variables. *Nursing Research*, 42, 36-41.
- Bollen, K. A., & Stine, R. (1990). Direct And Indirect Effects: Classical And Bootstrap Estimates Of Variability. *Sociological Methodology*, 20, 115-140.
- Bordens, K. S. and Abbott, B. B. (2008). *Research Design and Method* (7<sup>th</sup> ed.). New York, United States: McGraw Hill, Inc.
- Borman, W. C., & Brush, D. H. (1993). More Progress Toward a Taxonomy of Managerial Performance Requirements. *Human Performance*, 6(1), 1-21.
- Borman, W.C. And Motowidlo, S.J. (1997). Task Performance And Contextual Performance: The Meaning For Personnel Selection Research. *Human Performance*, 10(2), 99-109.
- Brislin R.W. (1970). Back-Translation For Cross-Cultural Research. *Journal Of Cross-Cultural Psychology*, 1, 185-216.
- Brown SP, Leigh TW. (1996). A New Look At Psychological Climate And Its Relationship To Job Involvement, Effort, And Performance. *Journal Of Applied Psychology*, 81, 358-368.
- Bull, I.H.F. (2005). *The Relationship Between Job Satisfaction And Organizational Commitment Amongst High School Teachers In Disadvantaged Areas In The Western Cape*. Department Of Industrial Psychology. University Of Western Cape.
- Burke L.A. Burke L.A. Witt. (2002). Moderators Of The Openness To Experience Performance Relationship. *Journal Of Managerial Psychology*, 17(8),712-21.
- Byunghwa Yang, Youngchan Kim & Richard G. Mcfarland. (2011). Individual Differences And Sales Performance: A Distal-Proximal Mediation Model Of Self-Efficacy, Conscientiousness, And Extraversion. *Journal Of Personal Selling & Sales Management*, 31(4), 371-381.
- Cain M. K., Zhiyong Zhang, Ke-Hai Yuan. (2016).Univariate And Multivariate Skewness And Kurtosis For Measuring Nonnormality: Prevalence, Influence And Estimation. *Behav Res*. DOI 10.3758/S13428-016-0814-1.
- Cameron Montgomery & André A. Rupp. (2003). *A Meta-Analysis For Exploring The Diverse Causes And Effects Of Stress In Teachers*. A Meta-Analysis Of Stress In Teachers. University Of Ottawa. Canada. Thesis.

- Campbell, J. P. (1990). Modeling The Performance Prediction Problem In Industrial And Organizational Psychology. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook Of Industrial And Organizational Psychology*, 687-732: Palo Alto Consulting Psychologists Press.
- Carlos M. P. Sousa, Filipe Coelho & Encarna Guillamon-Saorin. (2012). Personal Values, Autonomy, And Self-Efficacy: Evidence From Frontline Service Employees. *International Journal Of Selection And Assessment*, 20(2), 159-170.
- Cattell, R.B. (1948). The Primary Personality Factors In Women Compared With Those In Men. *British Journal Of Psychology*, 1(2), 14-130.
- Cattell, R. B. (1950). *Personality: A Systematic Theoretical And Factual Study*. New York:Mcgraw-Hill.
- Cattell, R. B.(1979). *Personality And Learning Theory, Vol. I, The Structure Of Personality In Its Environment*. New York: Springer-Verlag
- Cecil Awen Almendra. (2010). *Relationships Among Job Demand, Job Control, Social Support And Job Stress In Registered Nurses Working In Skilled Nursing Facilities*. University Of New Jersey. Newark. Thesis.
- Cervone, D. 2005. Personality Architecture: Within-Person Structures And Processes, *Annual Review Of Psychology*, 56: 423–52.
- Che Mohd Syaharuddin Che Cob, Bahyah Abdul Halim & Aziz Amin. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Prestasi Kerja Dalam Kalangan Penjawat Awam: Satu Kajian Teoritik. *Jurnal Sultan Alauddin Sulaiman Shah*, 4(1), , 67-75.
- Chang W.L. And S.T. Yuan. (2008). A Synthesized Model Of Markov Chain And ERG Theory For Behavior Forecast In Collaborative Prototyping. *Journal Of Information Technology Theory And Application (JITTA)*, 9(2), 45-63.
- Chang Y.H., H.H. Li, C.M. Wu & P.C. Wang. (2010). The Influence Of Personality Traits On Nurses' Job Satisfaction In Taiwan. *International Nursing Review*, 478-484.
- Cheng-Liang Yang Mark Hwang. (2014). Personality Traits And Simultaneous Reciprocal Influences Between Job Performance And Job Satisfaction. *Chinese Management Studies*, 8, 6 – 26.
- Cheng-Tao Yu, Cheng-Min Chao and Bor-Wen Cheng, 2014. Effects of Personality Traits on the Degree of Exercise Participation, Physical Self-Description and

- Social Physique Anxiety of Hospital Employees. *Journal of Applied Sciences*, 14, 3555-3562.
- Chia Choo Seng, Chong Su Theng, Lee Suet Ling, Tan Thye Siang, Wan Bao Yean. (2013). *The Effect Of Big Five Personality On Job Performance: Job Autonomy As The Moderator*. UNITAR Thesis.
- Chia-Yen Chou & Wuei-Chun Chuang. (2015). A Study On Personality Trait, Role Stress, And Job Satisfaction Of Music Teachers At Junior High Schools. *Research In Arts Education*, 29, 43-45.
- Chockalingam Viswesvaran and Deniz S. Ones. (2000). Perspectives on Models of Job Performance. *International Journal Of Selection and Assessment*. 8(4), 216-226.
- Chris Olsen & Diane Marie M.St.George. (2004). *Cross-Sectional Study Design Dan Data Analysis*. College Entrance Examination Board. USA.
- Christie Fullarton, Matthew Fuller-Tyszkiewicz & Kathryn Von Treuer. (2013). The Mediating Role Of Work Climate Perceptions In The Relationship Between Personality And Performance. *European Journal Of Work And Organizational Psychology* (2013).
- Christopher A. Cooper, Dale Carpenter, Audrey Reiner & David M. Mccord. (2014). Personality And Job Satisfaction: Evidence From A Sample Of Street-Level Bureaucrats. *International Journal Of Public Administration*, 37(3), 155-162.
- Cohen, L., Manion, L & Morison, K. (2000). *Research Methods In Education*. London: Routledge Falmer.
- Constatinos M. Kokkinos. (2007). Job Stressors, Personality And Burnout In Primary School Teachers. *British Journal Of Educational Psychology*, 77, 229–243.
- Conway JM, Huffcutt AI. (1997). Psychometric Properties Of Multisource Performance Ratings:A meta-Analysis Of Subordinates, Peer, And Self-Ratings. *Human performance*, 10, 331–360.
- Coon, D., & Mitterer, J. O. (2007). *Introduction To Psychology: Gateways To Mind And Behavior*. Belmont: Thomson Wadsworth.
- Cope, C M. (2003). *Occupational Stress, Strain And Coping In A Professional Accounting Organisation*. Thesis Master Of Arts. University Of South Africa.
- Cooper, C.L. & Marshall, J. (1978). *Sources Of Managerial And White-Collar Stress*. In C.L. Cooper & R. Payne (Eds), *Stress At Work*, 81-106. Chichester, UK: Wiley.

- Cooper, C. L., Sloan, S. J., & William, S. (1988). *Occupational Stress Indicator Management Guide*. Oxford: NFER-Nelson Publishing Company Limited.
- Cooper, & Dewe, P. (2004). *Stress: A Brief History*: Blackwell Pub.
- Cooper, D.R. And Schindler, P.S. (2006). *Business Research Methods* (9<sup>th</sup> Ed.), New York, Mcgraw-Hill Companies Inc.
- Costa, P.T. And McCrae, R.R. (1992). An Introduction To The Five-Factor Model And Its Applications. *Journal Of Personality*, 60, 175-215.
- Cohrs J. Christopher, Andrea E. Abele & Dorothea E. Dette. (2006). Integrating Situational And Dispositional Determinants Of Job Satisfaction: Findings From Three Samples Of Professionals. *The Journal Of Psychology: Interdisciplinary And Applied*, 140:4, 363-395.
- Creswell, J. W. (2009). *Research Design. Qualitative, Quantitative, and Mixed Method Approaches*. (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Cropanzano, R. & Mitchell, M. S. (2005). Social Exchange Theory: An Interdisciplinary Review. *Journal of Management*, 31, 874-900.
- Daniel Heller, Timothy A. Judge & David Watson. (2002). The Confounding Role Of Personality And Trait Affectivity In The Relationship Between Job And Life Satisfaction. *Journal Of Organizational Behavior*, 23, 815–835.
- Dale S. Macklin, Luke A. Smith, & Maureen F. Dollard. (2006). Public And Private Sector Work Stress: Workers Compensation, Levels Of Distress And Job Satisfaction, And The Demand-Control-Support Model. *Australian Journal Of Psychology*, 58(3), 130 – 143.
- Davis, K. & Nestrom, J.W. (1985). *Human Behavior at Work: Organisational Behavior*, (7 edition), McGraw Hill, New York.
- Dev Jani, Heesup Han. (2014). Personality, Satisfaction, Image, Ambience, And Loyalty: Testing Their Relationships In The Hotel Industry. *International Journal Of Hospitality Management*, 37, 11– 20.
- Deyoung, C.G., Peterson, J.B. And Higgins, D.M.J. (2005). Sources Of Openness/Intellect: Cognitive And Neuropsychological Correlates Of The *Fifth Factor Of Personality*, 73(4), 825-858.
- Denise Cristina Alves de Moura, Rosangela Maria Greco, Heloisa Campos Paschoalin, Luciana Fernandes Portela, Cristina Arreguy-Sena & Alfredo Chaoubah. (2018). Psychological Demand And Control Of The Work Process Of Public University Servants. *Ciência & Saúde Coletiva*, 23(2):481-490.

- Deniz S. Ones And Stephan Dilchert, Chockalingam Viswesvaran & Timothy A. Judge. (2007). In Support Of Personality Assessment In Organizational Settings. *Personnel Psychology*, 60, 995–1027.
- Derek R. Avery. (2003). Personality As A Predictor Of The Value Of Voice. *The Journal Of Psychology: Interdisciplinary And Applied*, 137(5), 435-446.
- Devellis, R..F. (2003). *Scale Development: Theory Dan Applications* (2<sup>nd</sup> Ed.), California: Sage.
- Diamantopoulos, A., and Siguaw, J. A. (2006). “Formative Versus Reflective Indicators in Organizational Measure Development: A Comparison and Empirical Illustration,” *British Journal of Management*, (17), 263-282.
- Diana D. Suhr. (2013). Exploratory Or Confirmatory Factor Analysis? *Paper Statistics and Data Analysis*, 200-31.
- Digman, J.M. (1990), “Personality Structure: Emergence Of The Five-Factor Model”, *Annual Review Of Psychology*, 41, 417-440.
- Donnellan, M. B. And Lucas, R. E. (2008). Age Differences In The Big Five Across The Life Span: Evidence From Two Nationally Representative Samples, *Psychology And Aging* 23, 558–66.
- Doublet, S. (2000). Historical Perspective In S. Doublet (Ed.), *The Stress Myth*, 48-50. Pennsylvania Science & Humanities Press.
- Echchakoui, S. (2013). Personality Traits And Performance: The Mediating Role Of Adaptive Behavior In Call Centers. *American Journal Of Industrial And Business Management* , 17-27.
- Edaham Bin Ismail. (2009). *Peranan Iklim Organisasi Dan Ciri Personaliti Terhadap Prestasi Kerja*. Sarjana Sains (Pengurusan). Tesis. Universiti Utara Malaysia.
- Edimansyah Bin Abdin, Rusli Bin Nordin, Naing Lin, Mohamed Rusli Bin Abdullah, Winn Than And Tengku Mohamed Ariff Bin Raja Hussin. (2008). Self-Perceived Depression, Anxiety, Stress And Their Relationships With Psychosocial Job Factors In Male Automotive Assembly Workers. *Industrial Health*, 46, 90–100.
- Edward Jerden. (2010). *Extant Versus Criterion-Focused Compound Personality Scales: Toward A Clearer Understanding Of Personality-Job Performance Relations*. Proquest LLC.



- Edward Sek Khin Wong, Teoh Ngee Heng. (2009). Case Study Of Factors Influencing Jobs Satisfaction In Two Malaysian Universities. *International Business Research*, 2(2).
- Einar M.Skaalvik Dan Sidselskaalvik. (2014). Teacher Self-Efficacy And Perceived Autonomy: Relations With Teacher Engagement, Job Satisfaction And Emotional Exhaustion. *Psychological Reports: Employment Psychology & Marketing*, 114(1), 68-77.
- Eric G. Harris, David E. Fleming. (2017).The Productive Service Employee: Personality, Stress, Satisfaction And Performance. *Journal Of Services Marketing*, 31(6), 499-511.
- Eric Gleave, Howard T. Welser, Thomas M. Lento, Marc A. Smith. (2009). A Conceptual And Operational Definition Of Social Role' In Online Community. *Proceedings Of The 42nd Hawaii International Conference On Sistem Sciences*.
- Ernest Brewer & Jama McMahan-Landers. (2003). The Relationship Between Job Stress And Job Satisfaction Among Industrial And Technical Teacher Educators. *Journal Of Career And Technical Education*, 20(1).
- Evers, A., Anderson, N., & Voskuil, O. (2005). *Handbook of Personnel Selection*, Malden. Blackwell Publishing.
- Eysenck, H.J. (1947), *Dimensions Of Personality*, Routledge And Keganpaul, New York, NY.
- Eysenck, H. J. (1990). Biological Dimensions Of Personality. In L. A. Pervin (Ed.), *Handbook Of Personality: Theory And Research*. 244-276 New York. Guilford.
- Fadzilah Mohd Shariff, Artinah Zainal & Rahmat Hashim. (2010). The Moderating Effect Of Changed Behavior On The Relationship Between Employee Characteristics And Employee Job Performance: A Study On Malaysian Hospitality Industry. *Proceedings Of The Regional Conference On Statistical Sciences 2010 (RCSS'10), June 2010*, 322-334.
- Farah Khan And Uzma Ali. (2013). A Cross-Cultural Study: Work Stress As Mediator Between Job Satisfaction And Intention To Quit. *International Journal Of Business And Social Science*, 4(9).
- Faridatul Akmar Binti Talip. (2008). *Kepuasan Bekerja Pekerja Akademik Jabatan Pendidikan Teknikal Dan Kejuruteraan*. Fakulti Pendidikan. UTM JB. Tesis.

- Faseha Jelani. (2005). *Hubungan Kepuasan Kerja Dan Kecenderungan Hendak Berhenti Kerja: Satu Tinjauan Dalam kalangan Guru-Guru Agama Di Sekolah Menengah Daerah Muar*. Sarjana Pendidikan, Bimbingan Dan Kaunseling. Tesis. UTM.
- Fauziah Noordin & Kamaruzaman Jusoff. (2009). Levels Of Job Satisfaction Amongst Malaysian Academic Staff. *Asian Social Science*, 5(5).
- Felissa K. Lee. (2004). *Conscientiousness, Neuroticism, and Self-Management Strategies: A Process Model Of Personality And Achievement Outcomes*. Proquest Information Dan Learning Company. US.
- Ferguson, Harvie. (2009). *Self; Identity And Everday Life Database: Ebook Collection (Ebscohost)*. 224.
- Filzmoser, P., Maronna, R., & Werner, M. (2008). Outlier Identification In High Dimensions. *Computational Statistics and Data Analysis*, 52, 1694-1711.
- Fisher CD, Gitelson R. (1983). A Meta-Analysis Of The Correlates Of Role Conflict And Ambiguity. *Journal Of Applied Psychology*, 68, 320–333.
- Fiske, D.W. (1949), “Consistency Of The Factorial Structures Of Personality Ratings From Different Sources”, *Journal Of Abnormal And Social Psychology*, 44(3), 329-344.
- Florence Muindi & Peter K’obonyo. (2015). Quality Of Work Life, Personality, Job Satisfaction, Competence, And Job Performance: A Critical Review Of Literature. *European Scientific Journal*, 11 (2).
- Fornell, C., & Larcker, D.F., (1981). Evaluating Structural Equation Models With Unobservable Variables And Measurement Error. *Journal Of Marketing Research*, 18 (1), 39-50.
- Frazier, P. A., Barron, K. E., & Tix, A. P. (2004). Testing Moderator and Mediator Effects in Counseling Psychology Research. *Journal of Counseling Psychology*, 51(1), 115-134.
- Fred C. Lunenburg. (2011). Expectancy Theory Of Motivation: Motivating By Altering Expectations. *International Journal Of Management, Business, And Administration*, 15(1).
- Gadot, EV, & Cohen A. (2004). *Citizenship and Management in Public Administration: Integrating Behavioural*. London: Edward Elgar Publishers.
- Gall. M. D, Borg, W. R. & Gall, J. P. (2003). *Educational Research: An Introduction* (7th ed.). White Plains, NY: Longman Publisher.

- Gamage Dinoka Nimali Perera, Ali Khatibi, Nimal Navaratna, Karuthan.Chinna. (2014). Job Satisfaction And Job Performance Among Factory. Employees In Apparel Sector. *Asian Journal Of Management Sciences & Education*, 3(1), 96-104.
- Gaur, A.S., & Gaur, S.S., 2009. *Statistical Methods for Practice and Research: A Guide to Data Analysis using SPSS*. Response. New Delhi.
- Gauri S.Rai. (2013). Job Satisfaction Among Long-Term Care Staff: Bureaucracy Isn't Always Bad. *Administration In Social Work*, 37(1), 90-99.
- Gay, L., & Airasian, P. (2003). *Educational Research: Competencies For Analysis And Application*. (7th Edition). Upper Saddle River, NJ: Merrill Prentice Hall.
- Gellatly IR & Irving PG. (2001). Personality, Autonomy And Contextual Performance Of Managers. *Human Performance*, 14(3), 2321–245.
- George M. Mark And Andrew P. Smith. (2008). *Stress Models: A Review And Suggested New Direction*.
- Gideon P. De Bruin & Nicola Taylor. (2005). Development Of The Sources Of Work Stress Inventory. *South African Journal Of Psychology*, 35(4), 748–765.
- Goldberg, L. (1992). The Development Of Markers For The Big Five Factor Structure. *Psychological Assessment*, 4, 2642.
- Goodman, S. A., & Svyantek, D. J. (1999). Person–Organization Fit and Contextual Performance: Do Shared Values Matter. *Journal of Vocational Behavior*, 55(2), 254-275.
- Gravetter, F.J. & Forzano, L.B. (2006). *Research Methods For Behavioral Sciences* (4<sup>th</sup> Ed.) USA: Wadsworth Cengage Learning.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate Data Analysis* 6th ed. New Jersey: Pearson Education International.
- Hair, J.F., Money, A.H., Page, M. And Samouel, P. (2007). *Editors, Research Methods For Business*. John Wiley & Sons, West Sussex, England.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–151.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2013). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Thousand Oaks: Sage.

- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Sage Publications.
- Hal Ehwal Mahasiswa (HEMA). (2014). *The Level Of Employees Satisfaction*. UTM. Johor Bahru.
- Hanafiah Haji Hasin & Normah Haji Omar. (2007). An Empirical Study On Job Satisfaction, Job-Related Stress And Intention To Leave Among Audit Staff In Public Accounting Firms In Melaka. *Journal Of Financial Reporting And Accounting*, 5(1).
- Hancock, D. R. (1995). What Teachers May Do To Influence Student Motivation: An Application Of Expectancy Theory. *The Journal Of General Education*, 44(3), 171-179.
- Harris MM, Bladen A. (1994). Wording Effects In The Measurement Of Role Conflict And Role Ambiguity: A Multitrait-Multimethod Analysis. *Journal Of Management*, 20, 887–901.
- Haslam, S. A. (2004). *Psychology In Organizations: The Social Identity Approach*. London, SAGE Publications.
- Hattice Ozutku & Selma Altindis. (2011). Big Five Personality Factors And Other Elements In Understanding Work Stress Of Turkish Health Care Professionals. *African Journal Of Business Management*, 5(26), 10462-10473.
- Hayes, A. F. (2009). Beyond Baron And Kenny: Statistical Mediation Analysis In The New Millennium. *Communication Monographs*, 76, 408-420.
- Health And Safety Executive. (2001). *Tackling Work-Related Stress: A Manager's Guide To Improving And Maintaining Employee Health And Well-Being*. Sudbury: HSE.
- Heidi Nguyen. (2012). *A Quantitative Study Of Relationships Between Demographic Characteristics, Personality, And Job Satisfaction Among Information Technology Personnel In Ho Chi Minh City, Vietnam*. Proquest LLC.
- Hegney, D., Plank, A., & Parker, V. (2006). Extrinsic and Intrinsic Work Values : Their Impact on The Job Satisfaction in Nursing. *Journal of Nursing Management*, 14(4), 271-281.
- Helena Martins And Teresa Proença. (2012). *Minnesota Satisfaction Questionnaire – Psychometric Properties And Validation In A Population Of Portuguese Hospital Workers*. FEP Working Paper Economics And Management.

- Heng Weay Yong, Hashim Zailina, Jamil O. Zubaidah & Moin Saidi. (2012). The Relationship Between Workplace Stressors And Job Strain With Psychological Distress Among Employed Malaysian Breast Cancer Survivors. *Journal Of Cancer Therapy*, 3, 680-688.
- Henseler, J., & Sarstedt, M. (2013). Goodness-Of-Fit Indices For Partial Least Squares Path Modeling. *Computational Statistics*, 28(2), 565-580. Doi:10.1007/S00180-012-0317-1.
- Herzberg, F, Mausner, B., & Snyderman, B.B. (1959). *The Motivation To Work*. New York: Wiley.
- Herzberg, F. (1966). *Work And The Nature Of Man*. Cleveland, OH: World Publishing.
- Herzberg, F. (1968). One More Time: How Do You Motivate Employees? *Harvard Business Review*, 46, 58-69.
- Herzberg, F. (2009). *One more time: How do you motivate employees?* Cambridge, MA: Harvard Business School Press.
- Hinkle, L. E. (1974). The Concept Of Stress In The Biological And Social Sciences. *The International Journal Of Psychiatry In Medicine*, 5(4), 335-357.
- Ho Nim Yan Vida. (2007). *The Effect Of Personality And Coping On Perceived Work Stress Among The White Collar Workforce In Hong Kong*. Thesis.
- Holila (2015). *The Relationship Between Big Five Personality And Job Performance Among Employees At Saipem Indonesia Karimun Branch*. Universiti Teknologi Malaysia. Thesis.
- Homa Khorasani Esmaeili, Hamed Tahsildari, Mohd Taib Hashim & Rosmini Omar (2014). The Concurrent Role Of Personality Traits And Self-Efficacy On Employees' Work Satisfaction: A Review. *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*, 5, 11.
- Homans, G. C. (1961). *Social Behaviour: Its Elementary Forms*. London: Routledge and Kegan Paul.
- Hossam M. Abu Elanain. (2010). Work Locus Of Control And Interactional Justice As Mediators Of The Relationship Between Openness To Experience And Organizational Citizenship Behavior. *Cross Cultural Management: An International Journal*, 17(2), 170-192.

- Hough, L., & Dilchert, S. (2010). Personality: Its Measurement And Validity For Employee Selection. In J. L. Farr & N. T. Tippins (Eds.), *Handbook Of Employee Selection*, 299–319. New York: Routledge.
- HRMIS.(2009). *Transformasi Pengurusan Sumber Manusia Sektor Awam Malaysia Abad ke 21*. Kuala Lumpur. MPH Group Printing (M) Sdn. Bhd.
- Hu, L.-T., & Bentler, P. M. (1998). Fit Indices In Covariance Structure Modeling: Sensitivity To Underparameterized Model Misspecification. *Psychological Methods*, 3(4), 424-453. Doi:10.1037/1082-989X.3.4.424.
- Hui-Fang Lee. (2007). *The Relationships Among Personality Traits, Self-Efficacy And Organizational Commitment In Fitness Center Staff*. Proquest Information And Learning Company.
- Ian R Gellatly & P Gregory Irving. (2009). Personality, Autonomy And Contextual Performance Of Managers. *Human Performance*, 14(3), 231–245.
- Ionnis Nikolaou. (2003). Fitting The Person To The Organisation: Examining The Personality-Job Performance Relationship From A New Perspective. *Journal Of Managerial Psychology*, 18(7), 639 – 648.
- Isabel Albuquerque., Margarida Pedroso De Lima, Marcela Matos & Cla´udia Figuerido. (2013). The Interplay Among Levels Of Personality: The Mediator Effect Of Personal Projects Between The Big Five And Subjective Well-Being. *J Happiness Stud* 14, 235–250.
- Isaac, R. G., Zerbe, W.J., & Pitt, D. C. (2001). Leadership And Motivation: The Effective Application Of Expectancy Theory. *Journal Of Managerial Issues*, 13(2), 212-226.
- Ismail Hussein Amzat & Datuk Abdul Rahman Idris. (2012). Structural Equation Models Of Management Dan Decision making Styles With Job Satisfaction Of Academic Staff In Malaysian Research University. *International Journal Of Educational Management*, 26(7), 616-645
- Ismail A, Mohamed AH, Sulaiman ZA, Ismail Z, Mahmood WNW. (2010). Relationship Between Work Stress, Coworker’s Social Support, Work Stress And Work Interference With Family Conflict: An Empirical Study In Malaysia. *International Business Management, Medwell Journal*, 4(2), 76-83.
- Ishak Mad Shah. (2004). *Pengenalan Psikologi Industri & Organisasi. Jilid 2*. UTM Johor Bahru. Penerbit UTM Press.

- Jamie J. Bodouva. (2009). *The Influence Of Employee Perceptions Of The Work Climate On Perceived Service Quality And Their Relationships With Employee Goal Orientations, Employee Self-Efficacy And Employee Job Satisfaction*. Proquest LLC.
- Jenkins, D., & Palmer, S. (2003). Counselling In Action: A Multimodal Assessment And Rational Emotive Behavioral Approach To Stress Counselling: A Case Study. *Counselling Psychology Quarterly*, 16(3), 265-287.
- Jie Li And Vickie Ann Lambert. (2008). Workplace Stressors, Coping, Demographics And Job Satisfaction In Chinese Intensive Care Nurses. *Journal Compilation 2008 British Association Of Critical Care Nurses*.
- Jonathan A. Shaffer & Bennett E. Postlethwaite. (2013). The Validity Of Conscientiousness For Predicting Job Performance: A Meta-Analytic Test Of Two Hypotheses. *International Journal Of Selection And Assessment*, 21(2).
- Jones, F.I. & Bright, J. (2001). *Stress: Myth, Theory And Research*. Harlow, UK: Prentice Hall.
- Johnson, R. A. and Wichern, D. W. (1992). *Applied Multivariate Statistical Analysis*. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Joseph M. Drosdeck, Sylvester N. Osayi, Laura A. Peterson, Lianbo Yu, Edwin Christopher Ellison, And Peter Muscarella. (2015). Surgeon And Nonsurgeon Personalities At Different Career Points. *Journal of Surgical Research*, 196, 60-66.
- Joyce E. Bono & Timothy A. Judge. (2003). Core Self-Evaluations: A Review Of The Trait And Its Role In Job Satisfaction And Job Performance. *European Journal Of Personality*, 17, 5–18.
- Judd, C.M. & Kenny, D.A. (1981). Process Analysis: Estimating Mediation In Treatment Evaluations. *Evaluation Review*, 5(5), 602-619.
- Judge TA And Bono JE. (2001). Relationship Of Core Self-Evaluations Traits-Self-Esteem, Generalized Selfefficacy, Locus Of Control, And Emotional Stability-With Job Satisfaction And Job Performance: A Metaanalysis. *Journal Of Applied Psychology*, 86: 80–92.
- Judge, T. A., Heller, D., & Mount, M. K. (2002). Five-Factor Model Of Personality And Job Satisfaction: A Meta-Analysis. *Journal Of Applied Psychology*, 87(3), 530-541.

- Jusuf R.H.Hasibuan. (2012). Pengaruh Kualitas Kerja & Kepuasan Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada TB. Gramedia Di Kota Palembang. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.
- Kahn, H. & Cooper, Cary L. (1993). *Stress In The Dealing Room*. London: Routledge.
- Karasek, R. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude And Mental Strain: Implications For Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-306.
- Karasek R. A. And Theorell T. (1990). *Dynamic Associations Linking Environmental Strain And Learning To Evolution Of Personality*. Adapted With Permission From *Healthy Work: Stres, Productivity, And The Reconstruction Of Working Life*. 99. New York: Basic Books.
- Katyal S., M. Jain & B. Dhanda. (2011). A Comparative Study Of Job Stress And Type Of Personality Of Employees Working In Nationalized And Non-Nationalized Banks. *J Psychology*, 2(2), 115-118.
- Ken Kwong-Kay Wong. (2013). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Techniques Using Smart Pls. *Marketing Bulletin*, 24, Technical Note 1.
- Kenneth D. Lyne, Paul T. Barrett, Christine Williams, Keith Coaley. 2000. A Psychometric Evaluation of the Occupational Stress Indicator. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73, 195–220.
- Kim Y. H . , Kim S .R. , Kim Y. O . , Kim J . Y . , Kim H.K. & Kim H. Y . (2016) Influence Of Type D Personality On Job Stress And Job Satisfaction In Clinical Nurses: The Mediating Effects Of Compassion Fatigue, Burnout, And Compassion Satisfaction. *Journal Of Advanced Nursing* 00(0), 000–000. Doi: 10.1111/Jan.13177
- Kisten P & Kluyts H. (2018) An Evaluation Of Personality Traits Associated With Job Satisfaction Among South African Anaesthetists Using The Big Five Inventory. *Southern African Journal Of Anaesthesia And Analgesia*, 24(1), 9-15.
- Klaus J. Templer. (2012). Five-Factor Model Of Personality And Job Satisfaction: The Importance Of Agreeableness In A Tight And Collectivistic Asian Society. *Applied Psychology*, 61 (1), 114–129.
- Krejcie, Robert V. & Morgan, Daryle W. (1970). Determining Sample For Research Activities. *Educational And Psychological Measurement*. 30, 607-610.



- Kumar, R. (2005). *Research methodology: A step-By-Step Guide For Beginners* (2 ed.). Malaysia: SAGE Publications Ltd.
- Kuo, H.-M. (2009). Understanding Relationships Between Academic Staff And Administrators: An Organisational Culture Perspective. *Journal Of Higher Education Policy And Management*, 31(1), 43-54.
- Kyle Garret Mack. (2012). *Conscientiousness As A Moderator Of The Relationship Between Work Autonomy And Job Satisfaction*. Proquest LLC.
- Lazarus RS. (1993). From Psychological Stress To The Emotions: A History Of Changing Outlook. *Annual Review Of Psychology*, 44, 1–21.
- Lazarus RS. (1999). *Stress And Emotion*. New York: Springer.
- Lazarus RS, Folkman S. (1984). *Stressor, Appraisal, And Coping*. New York: Springer.
- Lee Bee Yoke. (2015). *Examining The Relationship Between Emotional Intelligence, Job Satisfaction and Perceived Job Performance Among School Teachers In Malaysia*. Faculty of Management. Universiti Teknologi Malaysia. Thesis.
- Levin, J., & Fox, J. A. (2003). *Elementary Statistics in Social Reserach* (9 ed.). United States: Pearson Education Group.
- Levine, S. Z., & Jackson, C. J. (2004). Eysenck's Theory Of Crime Revisited: Factors Or Primary Scales? *Legal And Criminological Psychology*, 9(1), 135-152.
- Levy, P.S., & Lemeshow, S. (2013). *Sampling Of Populations: Methods And Application*. New Jersey: Wiley.
- Liao S, WC Fei, CT Liu. (2008). Relationships Between Knowledge Inertia, Organizational Learning And Organization Innovation. *Technovation*, (28)4, 183–195.
- Liatul Izian Binti Ali Husin & Noor Ainn Zaidi. (2011). *The Correlation Effects Between Big Five Personality Traits And Job Satisfaction Among Support Staff In An Organization*. IEEE Colloquium On Humanities, Science And Engineering Research (CHUSER, 2011). Penang.
- Lijing Wang, Yanlong Wang, Yingchun Chen, Dayong Dong, And Wenjun Dong. (2017). *Stressor Load And Stress Resilience: A New Perspective For Occupational Stress*. Springer International Publishing AG 2017.D. Harris (Ed.): EPCE 2017, Part I, LNAI 10275, 232–243.

- Lim, Y.L. And Johari, H. (2012). Exploring Organizational Commitment Among Generation Y Workforce. *International Conference On Management, Economics And Finance (ICMEF 2012) Proceeding*.
- Linda Koopmans, Claire M. Bernaards, Vincent H. Hildebrandt, Wilmar B. Schaufeli, Henrica C.W. De Vet, & Allard J. Van Der Beek. (2011). *Conceptual Frameworks Of Individual Work Performance A Sistematic Review. JOEM, 53(8)*.
- Locke, E.A. (1976). *The Nature And Causes Of Job Satisfaction*. In M.D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial And Organizational Psychology*, 1297-1349. Chicago: Rand McNally.
- Lorraine Burgess, Fiona Irvine & Akhtar Wallymahmed. (2010). Personality, Stress And Coping In Intensive Care Nurses: A Descriptive Exploratory Study. *Journal Compilation 2010 British Association Of Critical Care Nurses, Nursing In Critical Care 2010, 15(3)*.
- Lottie P. Beebe. (2013). *A Model Of Teacher Retention: The Interrelationships Of Job Satisfaction, Professional Learning, And Collective Efficacy*. University Of Louisiana Lafayette. Thesis.
- Mackinnon, D. P., Lockwood, C. M., Hoffman, J. M., West, S. G., & Sheets, V. (2002). A Comparison Of Methods To Test Mediation And Other Intervening Variable Effects. *Psychological Methods, 7*, 83-104.
- Mackinnon, D. P., Lockwood, C. M., & Williams, J. (2004). Confidence Limits For The Indirect Effect: Distribution Of The Product And Resampling Methods. *Multivariate Behavioral Research, 39*, 99-128.
- Mackinnon, D. P., Fritz, M. S., Williams, J., & Lockwood, C. M. (2007). Distribution Of The Product Confidence Limits For The IndirectEffect: Program PRODCLIN. *Behavior Research Methods, 39*,384-389.
- Maizura H., M. Retneswari, H. Moe, V. C. W. Hoe & A. Bulgiba. (2010). Job Strain Among Malaysian Office Workers Of A Multinational Company. *Occupational Medicine, 60*, 219–224.
- Malhotra, N. (2009). *Basic Marketing Research* (3 ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education Inc.
- Manjula, C. (2012). A Study On Personality Factors Causing Stress Among School Teachers. *Language In India,12*,1-79.

- Mann, C.J. (2003). Observational Research Methods. Research Design II: Cohort, Cross-Sectional And Case-Control Studies. *Emergency Medicine Journal*, 20(1), 54-60.
- Mardia, K.V. (1970). Measures of Multivariate Skewness and Kurtosis with Applications Measures of Multivariate Skewness and Kurtosis with Applications. *Biometrika*, 57(3), 519.doi:10.2307/2334770.
- Mark G. & A. P. Smith. (2011). Occupational Stress, Job Characteristics, Coping, And The Mental Health Of Nurses. *British Journal Of Health Psychology*.
- Maslow, A., (1954). *Motivation And Personality*. Harper, New York.
- Maura Walsh. (2013). *Teacher Reported Job Satisfaction And Teacher Reported Understanding Of The Evaluation Process: An Exploratory Mixed-Methods Case Study Of One Urban Public School District*. Proquest LLC.
- Maureen Dollard. (2001). *Work Stress Theory And Interventions: From Evidence To Policy. A Case Study*. NOHSC Symposium On The Ohs Implications Of Stress. University Of South Australia.
- McClelland, D.C. (1988). *Human Motivation*. Cambridge University Press.
- Mccrae, R.R. (2004). Human Nature And Culture: A Trait Perspective. *Journal Of Research In Personality*, 38, 3-14.
- McShane, S. L., & Von Glinow, M. A. (2011). *Organizational behavior* (5th ed.). New York, NY; McGraw-Hill.
- Melanie Bickford. (2005) *Stress In The Workplace: A General Overview Of The Causes, The Effects, And The Solutions*. Canadian Mental Health Association Newfoundland And Labrador. Thesis.
- Michael H. Katz. (2010). *Job Satisfaction As Influenced By The Big Five Personality Traits*. Proquest LLC.
- Michael Mount, Remus Ilies ,Erin Johnson. (2006). Relationship Of Personality Traits And Counterproductive Work Behaviors: The Mediating Effects Of Job Satisfaction. *Personnel Psychology*, 59, 591–622
- Michael Wayne Grojean. (2002). *Characteristic Adaptation As A Mediator Between Personality And Contextual Performance: A Partial Test Of The Mccrae And Costa (1996) Model*. University Of Mary Land.Thesis.
- Mischel, W. And Shoda, Y. (1998). Reconciling Processing Dynamics And Personality Dispositions. *Annual Review Of Psychology*, 49, 229–58.

- Mitchell, T. R. (1978). People In Organization Understanding Their Behavior. *International Student Edition*. (Mc. Graw. Hill Kogakhusa, Ltd.), 327.
- Mohamad Najib Abdul Ghafar. (1999). Malaysian Students' Skills In The Sciences. *Journal Of Science And Mathematics Education In S.E. Asia XVI*, (2), 54-59.
- Mohsen Tavakol, Reg Dennick. (2011). Making Sense Of Cronbach's Alpha. *International Journal Of Medical Education*, 2, 53-55.
- Moyosola Jude Akomolafe & Abel Olufemi Ogunmakin. (2014). Job Satisfaction Among Secondary School Teachers: Emotional Intelligence, Occupational Stress And Self-Efficacy As Predictors. *Journal Of Educational And Social Research*, 4(3).
- Muhammad Arif Khattak, Quarat-Ul-Ain, Nadeem Iqbal. (2013). Impact Of Role Ambiguity On Job Satisfaction, Mediating Role Of Job Stress. *International Journal Of Academic Research In Accounting, Finance And Management Sciences*, 3(3),28–39.
- Muhammad Awais Bhatti, Mohamed Mohamed Battour, Ahmed Rageh Ismail And Veera Pandiyan Sundram. (2014). Effects Of Personality Trait (Big Five) On Expatriates Adjustment And Job Performance. *Equality, Diversity And Inclusion: An International Journal*, 33(1), 73-96.
- Muhammad Mansoor, Sabtain Fida, Saima Nasir & Zubair Ahmad. (2011).The Impact Of Job Stress On Employee Job Satisfaction A Study On Telecommunication Sector Of Pakistan. *Journal Of Business Studies Quarterly*, 2(3),50-56.
- Muhammad Jamal. (2005). Short Communication: Personal And Organizational Outcomes Related To Job Stress And Type-A Behavior: A Study Of Canadian And Chinese Employees. *Stress And Health*, 21, 129–137.
- Muhammad Rizwan & Arooba Waseem. (2014). Antecedents Of Job Stress And Its Impact On Job Performance And Job Satisfaction. *International Journal Of Learning & Development*, 4(2).
- Muhammad Syafri. (2016). *Peranan Budaya Kualiti dan Kearifan Tempatan Sebagai Moderator Ke atas Hubungan Antara Faktor-Faktor Individu Dan Organisasi Dengan Prestasi Kerja*. *Fakulti Pengurusan*. Universiti Teknologi Malaysia. Tesis.

- Murray R. Barrick, Laura Parks & Michael K. Mount. (2005). Self-Monitoring As A Moderator Of The Relationships Between Personality Traits And Performance. *Personnel Psychology*, 58(3), 745–767.
- Myung H.Jin & Mi Young Lee. (2012). The Effects Of Autonomy, Experience And Person-Organization Fit On Job Satisfaction: The Case Of Public Sector. *The International Journal Of Social Sciences*, 6(1).
- Newburry-Birch D & F Kamali. (2001). Psychological Stress, Anxiety, Depression, Job Satisfaction, And Personality Characteristics In Preregistration House Officers. *Postgrad Med J*, 77, 109–111.
- National Education Statistic. (2013). *National Education Statistic: Higher Education*. www.moe.gov.my. Retrieved on 1/12/2017.
- Nick Haslam, Jennifer Whelan, Brock Bastian. (2009). Big Five Traits Mediate Associations Between Values And Subjective Well-Being. *Personality And Individual Differences*, 46(1), 40-42.
- Nikos Bozionelos. (2004). The Big Five Of Personality And Work Involvement. *Journal Of Managerial Psychology*, 19(1), 69-81.
- Ningyu Tang & Gigi Wang. (2010). FFM Measures And Job Performance In Chinese Organizations. *Journal Of Chinese Human Resource Management*, 1(1), 49-65.
- Nishant Uppal. (2014). Moderation Effects Of Job Characteristics On The Relationship Between Neuroticism And Job Performance. *International Journal Of Selection And Assessment*, 22(4).
- Nor A'tikah Binti Mat Ali. (2017). *Work Values, Job Satisfaction, Social Support And Citizenship Behaviour In A Public And A Private University In Malaysia*. Fakulti Pengurusan. Universiti Teknologi Malaysia. Thesis.
- Nor Faizan binti Salehan. (2016). *Burnout dalam Kalangan Staf Kumpulan Pelaksana di Pejabat Pendaftar UTM Johor Bahru*. Faculty Of Management. Universiti Teknologi Malaysia. Thesis.
- Nor Liyana Mohd Bokti & Mansor Abu Talib. (2009). A Preliminary Study On Occupational Stress And Job Satisfaction Among Male Navy Personnel At A Naval Base In Lumut, Malaysia. *The Journal Of International Social Research*, 2(9).

- Noraida Abd. Rahim (2009). *Tekanan Kerja Dan Strategi Daya Tindak Dalam kalangan Kakitangan Di Kementerian Sumber Manusia*. Universiti Kebangsaan Malaysia. Tesis.
- Noraini Binti Rusbadrol, Norashikin Mahmud & Lily Suriani Mohd Arif. (2015). Association Between Personality Traits And Job Performance Among Secondary School Teachers. *International Academic Research Journal Of Social Science*, 1(2),1-6.
- Noranita Mohd Nor & Roshidi Hassan. (2014). The Relationship Between Job Satisfaction And Motivator-Hygiene Factors Among Academics Staff In XYZ College. *International Journal Of Science Commerce And Humanities*, 2(7), 163.
- Norman, W.T. (1963). Toward An Adequate Taxonomy Of Personality Attributes: Replicated Factor Structure In Peer Nomination Personality Ratings. *Journal Of Abnormal And Social Psychology*, 66(6) 574-583.
- Norzaini Azman , Morshidi Sirat & Mohd. Azahari Karim (2010): Building Future Scenarios For Malaysian Universities. *Journal Of Asian Public Policy*, (3)1, 86-99.
- Nunnally, J.C., & Bernstein, I.H.(1994). *Psychometric Theory* (3rd. Ed.). New York: McGraw-Hill.
- Nyameh Jerome. (2013). Application Of The Maslow's Hierarchy Of Need Theory; Impacts And Implications On Organizational Culture, Human Resource And Employee's Performance. *International Journal Of Business And Management Invention*, 2(3), 39-45.
- Oladipo Kolapo Sakiru, Jamilah Othman, Abu Daud Silong, Salami Dada Kareem, Awotayo Olagoke, Oluwafemi & Gafar Olanrewaju Yusuf. (2014). Relationship Between Head Of Department Leadership Styles And Lecturers Job Satisfactions In Nigerian Public Universities. *Asian Social Science* 10(6), 138-144.
- Ogunlana E K, Okunlaya R O A, Ajani F O, Okunoye T & Oshinaike A O. (2013). Indices Of Job Stress And Job Satisfaction Among Academic Librarians In Selected Federal Universities In South West Nigeria. *Annals Of Library And Information Studies*, 60, 212-218.
- Okonkwo Mukosolu, Faisal Ibrahim, Lekhraj Rampal, Normala Ibrahim. (2015). Prevalence Of Job Stress And Its Associated Factors Among Universiti Putra

- Malaysia Employee. *Malaysian Journal Of Medicine And Health Sciences*, 11(1), 27-38.
- Ones, D., Dilchert, S., Viswesvaran, C., & Judge, T. A. (2007). In Support Of Personality Assessments In Organizational Settings. *Personnel Psychology*, 60, 995–1027.
- Osipow, S.H. (1998). *Occupational Stress Inventory – Revised Edition (OSI-R)*. Professional Manual. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- Oyewumi Adebomi, Ibitoye, Hannah. Olufunke, Sanni, Oleyemisi B. (2012). Job Satisfaction And Self-Efficacy As Correlates Of Job Commitment Of Special Education Teachers In Oyo State. *Journal Of Education And Practice*, 3(9), 95-103.
- Paille, P. (2010). Citizenship in the Workplace: Examining Work Attitude as Predictors among French Employee. *International Journal of Business and Management*, 5(4), 53-64.
- Palmer, S., Cooper, C., & Thomas, K. (2001). Model Of Organisational Stress For Use Within An Occupational Health Education/Promotion Or Wellbeing Programme – A Short Communication. *Health Education Journal*. 60 (4), 378-380.
- Palmer Stephen, Cary Cooper & Kate Thomas. (2003). Revised Model Of Organisational Stress For Use Within Stress Prevention/Management And Wellbeing Programmes – Brief Update. *International Journal Of Health Promotion & Education*, 41(2), 57–58.
- Paula Silva, (2006), "Effects of disposition on hospitality employee job satisfaction and commitment". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, (18)4, 317 – 328.
- Payne, H. J. (2005). Reconceptualizing Social Skills In Organizations: Exploring The Relationship Between Communication Competence, Job Performance, And Supervisory Roles. *Journal Of Leadership & Organizational Studies*, 11(2): 63-77.
- Pelan Strategik Jabatan Perkhidmatan Awam 2011-2015. *JPA Peneraju Perubahan Perkhidmatan Awam*. [http://docs.jpa.gov.my/docs/pnerbitan/2012/Pelan\\_Strategik\\_JPA\\_2011-2015.pdf](http://docs.jpa.gov.my/docs/pnerbitan/2012/Pelan_Strategik_JPA_2011-2015.pdf) Capaian pada 5/2/2018.

- Peter Hosie, Payyazhi Jayashree, Abdellatif Tchantchane & Ban Seng Lee (2013). The Effect Of Autonomy, Training Opportunities, Age And Salaries On Job Satisfaction In The South East Asian Retail Petroleum Industry. *The International Journal Of Human Resource Management*, 24(21), 3980-4007.
- Piar Chand And Hemange Koul. (2012). Organizational Emotional Ownership, Workplace Spirituality And Job Satisfaction As Moderators Of Job Stress. *International Journal Of Humanities And Applied Sciences (IJHAS)*, 1(2).
- Pigott, T. D. (2001). A Review Of Methods For Missing Data. *Educational Research and Evaluation*, 7, 353–383.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. C., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. *Journal of Management*, 26(3), 513-563.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., & Podsakoff, N. P. (2012). Sources Of Method Bias In Social Science Research And Recommendations On How To Control It. *Annual Review Of Psychology*, 63(1), 539-569.
- Pollock, K. (1988). On The Nature Of Social Stress: Production Of A Modern Mythology. *Social Science & Medicine*, 26(3), 381-392.
- Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). *Managerial attitudes and performance*. Homewood, IL: Dorsey Press and Richard D. Irwin.
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2008). Contemporary Approaches To Assessing Mediation In Communication Research. In A. F. Hayes, M. D. Slater, & L. B. Snyder (Eds.), *The Sage Sourcebook Of Advanced Data Analysis Methods For Communication Research*, 13-54. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Profile Universiti Teknologi Malaysia (UTM). *Where To Study*. <https://studymalaysia.com/where/profile.php?code=utm>. Capaian pada 5/8/2019.
- Radović M, Marković. (2008). Managing The Organizational Change Dan Culture In The Age Of Globalization. *Journal Of Business Economics And Management*, (1).
- Rahimah Binti Mandayar. (2011). *Kompetensi Komunikasi Antara Budaya Dan Prestasi Kerja: Kajian Dikalangan Staf Sokongan Di UTM*. Tesis Ijazah. Fakulti Pengurusan Dan Pembangunan Sumber Manusia. Universiti Teknologi Malaysia.



- Ramendra, S. Dan Gopal, D. (2013). The Impact Of Job Satisfaction, Adaptive Selling Behaviors And Customer Orientation On Salesperson's Performance: Exploring The Moderating Role Of Selling Experience. *Journal Of Business & Industrial Marketing*, 28(7), 554-564.
- Redmond, B.F. (2014). *Lecture On Expectancy Theory (Lesson 4)*. Personal Collection Of B.F. Redmond, Penn State University, University Park, PA.
- Rhejane A Rosales, Leodoro J. Labrague, Gilbey L. Rosales. (2013). Nurses' Job Satisfaction And Burnout: Is There A Connection? *International Journal Of Advanced Nursing Studies*, 2(1).
- Riffe, D., Lacy, S., & Fico, F. (2005). *Analyzing Media Messages: Using Quantitative Content Analysis In Research (2<sup>nd</sup> Ed.)*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Ricketta, M. (2008). The Causal Relation between Job Attitudes and Performance: A Meta-Analysis of Panel Studies. *Journal of Applied Psychology*, 93(2), 472-481.
- Ringle C.. M., SvenWende, and AlexanderWill. (2010). Chapter 8. Finite Mixture Partial Least Squares Analysis: Methodology and Numerical Examples. *Handbook of Partial Least Squares*, Springer Handbooks of Computational Statistics. DOI 10.1007/978-3-540-32827-8-9.
- Rita E. Mckenzie. (2000). *Psychological Characteristics O F Pre-Service Elementary Teachers: Five Factor Model, Vocational Personality Characteristics, And Efficacy*. Northern Arizona University. Thesis.
- Roe RA, Zinovieva IL, Dienes E, Ten Horn LA. (2000). A Comparison Of Work Motivation In Bulgaria, Hungary And The Netherlands: Test Of A Model. *Applied Psychology: An International Review*, 49, 658–687.
- Roscoe, J. (1975). *Fundamental Research Statistics for the Behavioral Sciences* (2 ed.). University of Michigan: Holt, Rinehart and Winston
- Saba Saleem, Sadia Majeed, Tariq Aziz & Muhammad Usman. (2013). Determinants Of Job Satisfaction Among Employees Of Banking Industry At Bahawalpur. *Journal Of Emerging Issues In Economics, Finance And Banking (JEIEFB)*, 1(2).
- Sabitha Marican (2005). *Kaedah Penyelidikan Sains Sosial*. Pearson Prentice Hall, Malaysia Sdn. Bhd.

- Saifuddin Khan Saif, Allah Nawaz, Farzdan Ali Jan, Muhammad Imran Khan. (2012). Synthesizing The Theories Of Job-Satisfaction Across The Cultural/Attitudinal Dementions. *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*, 3(9).
- Salkind, N.J. (2009). *Exploring Research (7<sup>th</sup> Ed.)*. New Jersey: Person Education, Inc.
- Sampath Kappagoda U.W.M.R. & Kulathunga SDK. (2010). The Impact Of Five Factor Model Of Personality On Organizational Citizenship Behavior Of Non-Manual Employees In The Banking Sector In Sri Lanka. *Electronic Copy Available At: [Http://Ssrn.Com/Abstract=2223077](http://Ssrn.Com/Abstract=2223077)* On 3/3/2014.
- Sandra Gountas, John Gountas & Felix T Mavondo. (2014). Exploring The Associations Between Standards For Service Delivery (Organisational Culture), Co-Worker Support, Self-Efficacy, Job Satisfaction And Customer Orientation In The Real Estate Industry. *Australian Journal Of Management*, 39(1), 107–126.
- Sapora Sipon. (2007). *Keberkesanan Kaunseling Kelompok Pemusatan Insan, Rasional Emotif Tingkah Laku Dan Psikologi Kognitif Ad-Din Ke Atas Tahap Tekanan, Kepuasan Kerja, Strategi Berdaya Tindak Dan Sokongan Sosial Guru*. Universiti Kebangsaan Malaysia. Tesis
- Schleicher, D. J, Watt, J. D, Greguras G. J. (2004). Reexamining The Job Satisfaction-Performance Relationship: the Complexity Of Attitudes. *Journal of Applied Psychology*, 89(1), 165–77.
- Seibert, S. E., & Kraimer, M. L. (2001). The Five-Factor Model Of Personality And Career Success. *Journal Of Vocational Behavior*, 58, 1-21.
- Sekaran, U. Dan Bougie, R. (2010). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach (5<sup>th</sup> Ed.)*. New York, NY: John Wiley & Sons Ltd.
- Selin Metin Camgoz & Pinar Bayhan Karapinar. (2011). Managing Job Satisfaction: The Mediating Effect Of Procedural Fairness. *International Journal Of Business And Social Science*, 2(8), 234.
- Semih Soran, M.Onur Balkan & M.Emin Serin. (2014). Job Stress And Performance:The Mediating Effect Of Emotional Intelligence.*European Journal Of Business And Social Sciences*, 3(5), 67-75.

- Shafer, A. B. (2000). Mediation Of The Big Five's Effect On Career Decision Making By Life Task Dimensions And On Money Attitudes By Materialism. *Personality And Individual Differences*, 28(1), 93-109.
- Shannon, E.A., & Van Dam, P. (2013). Developing Positive Leadership In Health And Human Services. *SA Journal Of Industrial Psychology*, 39(2).
- Sharon Grant , Janice Langan-Fox. (2006). *Occupational stress, coping and strain: The combined/interactive effect of the Big Five traits Personality and Individual Differences*, 41 719–732.
- Sheikh Muhamad Hizam, S. K., & Zafir Khan, M. M. (2011). Stress At The Workplace And Productivity: A Pilot Study On Faculty Administrators In A Malaysia Research University. *2nd International Conference On Business And Economic Research (2nd ICBER 2011) Proceeding*, 2286-2303.
- Shields, Patricia And Rangarjan, Nandhini. (2013). *A Playbook For Research Methods: Integrating Conceptual Frameworks And Project Management*. Stillwater, OK: New Forums Press.
- Shirish C. Srivastava, Shalini Chandra & Anuragini Shirish. (2015) Technostress Creators And Job Outcomes: Theorising The Moderating Influence Of Personality Traits. *Information Systems Journal*, 25, 355–401.
- Shrout, P. E., & Bolger, N. (2002). Mediation In Experimental And Nonexperimental Studies: New Procedures And Recommendations. *Psychological Methods*, 7, 422-445.
- Simin Bemana, Hamideh Moradi, Mohsen Ghasemi, Sayed Mehdi Taghavi & Amir Hosain Ghayoor. (2013). The Relationship Among Job Stress And Job Satisfaction In Municipality Personnel In Iran. *World Applied Sciences Journal*, 22(2), 233-238.
- Simona Gilboa And Arie Shirom, Yitzhak Fried & Cary Cooper. (2008). A Meta-Analysis Of Work Demand Stressors And Job Performance: Examining Main And Moderating Effects. *Personnel Psychology*, 61, 227–271.
- Sirin, E.F. (2009). Analysis of relationship between job satisfaction and attitude among research assistants in schools of physical education and sports. *Journal of Theory and Practice in Education*, 5, 85-104.
- Siti Fatimah Binti Mohd Ali & Sarimah Bt. Ismail. (2008). *Kepuasan Bekerja Dalam kalangan Pekerja Sokongan Jabatan Pendidikan Teknikal Dan Kejuruteraan, Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia*. Tesis.

- Siu, O.-L., Lu, C.-Q., & Spector, P. (2013). Direct And Indirect Relationship Between Social Stressors And Job Performance In Greater China: The Role Of Strain And Social Support. *European Journal Of Work And Organizational Psychology*, 22(5), 520-531.
- Smith, P.C., Kendall, L.M., & Hullin, C.L. (1969). *The Measurement Of Satisfaction In Work And Retirement: A Strategy For The Study Of Attitudes*. Chicago. Rand McNally.
- Spector, P.E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes and Consequences*, Thousand Oaks, CA, Sage Publications, Inc.
- Srivastava, S., John, O. P., Gosling, S. D. And Potter, J. (2003). Development Of Personality In Early And Middle Adulthood: Set Like Plaster Or Persistent Change?, *Journal Of Personality And Social Psychology*, 84, 1041–53.
- Streiner, D. L. (2003). Being inconsistent About Consistency: When Coefficient Alpha Does And Doesn't Matter. *Journal of Personality Assessment*, 80(3), 217-222.
- Subburaj A., M. Shunmuga Sundaram, M.Sekar & P.Sumathi. (2012). Big Five Personality Traits - A Tool For Managing Stress. *Tactful Management Research Journal*, 1(2).
- Sulaiman Masri. (2005). *Kaedah Penyelidikan Dan Panduan Penulisan: Esei, Proposal, Tesis*. Kuala Lumpur. Utusan Publication & Distribution Sdn. Bhd.
- Tabachnick, B.G., And Fidell, L.S. (2007). Multilevel Linear Modeling. *Using Multivariate Statistics*, 781-857.
- Tan, T-H., & Amna, W. (2011). Herzberg's Motivation Hygiene Theory and Job Satisfaction in the Malaysian Retail Sector: The mediating Effect of Love of Money. *Asian Academy of Management Journal*, 16(1), 73-94.
- Terracciano, A., McCrae, R. R., Brant, L. J. And Costa, P. T., Jr. (2005). Hierarchical Linear Modeling Analyses Of The NEO-PI-R Scales In The Baltimore Longitudinal Study Of Aging, *Psychology And Aging*, 20: 493–506.
- Thomas A. O'Neill, Laura A. Hambley, Nathan S. Greidanus, Rhiannon Macdonnell & Theresa J.B. Kline. (2009). Predicting Teleworker Success: An Exploration Of Personality, Motivational, Situational, And Job Characteristics. *New Technology, Work And Employment*, 24, 2.

- Thomas Richard Fort. (2010). *Personality Predictors Of Job Performance: Implicit Association Tests Versus Self-Report Measures*. College Of Social And Behavioral Sciences. Walden University.
- Thomas Olsen Gramstad, Rolf Gjestad And Brit Haver. (2013). Personality Traits Predict Job Stress, Depression And Anxiety Among Junior Physicians. *BMC Medical Education*, 13, 150.
- Thorsteinsson, E. B., Brown, R. F., & Richards, C. (2014). The Relationship Between Work-Stress, Psychological Stress And Employee Health And Work Outcomes In Office Workers. *Psychology*, 5, 1301-1311.
- Tzu-Rung (Stacy) Yao Wu. (2010). *A Study Of Personality, Organizational Factors, And Job Satisfaction Among Taiwanese Police Officers*. Sam Houston State University. Thesis.
- Usman Bashir & Muhammad Ismail Ramay. (2010). Impact Of Stress On Employees Job Performance A Study On Banking Sector Of Pakistan. *International Journal Of Marketing Studies*, 2(1).
- Van Scotter, J. R., Motowidlo, S. J., & Cross, T. C. (2000). Effects of Task Performance and Contextual Performance on Systemic Rewards. *Journal of Applied Psychology*, 85(4), 526-535.
- Vivian D. Cook. (2005). An Investigation Of The Construct Validity Of The Big Five Construct Of Emotional Stability In Relation To Job Performance, Job Satisfaction And Career Satisfaction. Proquest Information And Learning Company.
- Viswesvaran C, Ones DS, Schmidt FL. (1996). Comparative Analysis Of The Reliability Of Job Performance Ratings. *Journal Of Applied Psychology*, 81, 557-574.
- Vroom, V. (1964). *Work And Motivation*. New York, NY: Wiley.
- Wahid Omar. (2016). *Kelestarian Pendidikan Tinggi Ke Arah Penghasilan Berimpak*. Universiti Teknologi Malaysia. Johor Bahru.
- Weipeng Lin, Jingjing Ma, Lei Wang & Mo Wang. (2015). A Double-Edged Sword: The Moderating Role Of Conscientiousness In The Relationships Between Work Stressors, Psychological Strain, And Job Performance. *Journal Of Organizational Behavior, J. Organiz. Behav.*, 36, 94-111.
- Weiss, D. J. , Dawis, R. V. England, G. W. And Lofquist, L. H. (1967). *Manual For The Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Vol. 22, Minnesota Studies In

- Vocational Rehabilitation, Minneapolis: University Of Minnesota, Industrial Relations Center.
- Williams, L., & Anderson, S. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, 17(3), 601-617.
- Wirawani Kamarulzaman And Mohamad Sahari Nordin. (2012). Job Satisfaction: The Comparison Between School-Leavers And College Graduates. *Proceeding Of The 2nd International Conference On Arts, Social Science & Technology Penang, Malaysia, 3rd-5th March 2012 Paper No: 12032*.
- Yao-Mei Chen, Sue-Hui Chen, Chiu-Yueh Tsai & Liang-Yueh Lo. (2007). Role Stress And Job Satisfaction For Nurse Specialists. *Journal Of Advanced Nursing*, 59(5), 497–509.
- Uğur Yozgat, Serra Yurtkorub, Elif Bilginoglu. (2013). Job Stress And Job Performance Among Employees In Public Sector In Istanbul: Examining The Moderating Role Of Emotional Intelligence. *Procedia - Social And Behavioral Sciences*, 75, 518 – 524.
- Zahir Uddin Butt. (2009). The Relationship Between Occupational Stress And Organizational Commitment In Nongovernmental Organizations Of Pakistan. National University Of Modern Languages Islamabad. Thesis.
- Zainab Binti Abu Bakar & Hamdan B. Said. (2010). *Tinjauan Kepuasan Kerja Pekerja* Fakulti Pendidikan. Universiti Teknologi Malaysia. Tesis.
- Zainab Aman & Khairunnisa Abd Shukor. (2015). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Prestasi Kerja Dalam Kalangan Staf Sokongan Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor*. Proceeding of the 2nd International Conference on Management and Muamalah (2ndICoMM) 16th – 17th November 2015.
- Zainal Ariffin, Lilis Surlenty, Azura Abdullah Effendi, Jumaimah Jauhar, Siti Rohaida & Tanjua Sharma (2009). *Understanding Organizational Behavior*. Kuala Lumpur: Oxford University Press.
- Zaini Ujang. (2011). *Menjana Minda Kreatif Dan Inovatif. Perutusan Tahun Baru Naib Canselor 2011*. Skudai: Penerbit UTM Press.
- Zaini Ujang. (2013). *Menyuburkan Kembali Jiwa Akademia*. UTM. Penerbit UTM Press.

- Zainudin Awang, Junaidah Hanim Ahmad, Nazmi Mohamed Zin. (2010). Modelling Job Satisfaction And Work Commitment Among Lecturers: A Case Of UITM Kelantan. *Proceedings Of The Regional Conference On Statistical Sciences 2010 (RCSS'10)* June 2010, 241-25.
- Zainudin Awang. (2010). *Structural Equation Modeling Using Amos Graphic*. UITM. Penerbit Press.
- Zawanah Binti Md Rahani. (2015). *Hubungan Antara Faktor Tekanan Dengan Kesan Tekanan Dan Prestasi Kerja Guru Di Sekolah Menengah Daerah Kota Tinggi, Johor*. Fakulti Pengurusan. Universiti Teknologi Malaysia. Tesis.
- Zeeshan Arshad. (2014). Impact Of JDI And Personality Traits On Job Satisfaction. *IOSR Journal Of Business And Management (IOSR-JBM)*, 16(1),91-97.
- Zimmerman, R. D. (2008). Understanding The Impact Of Personality Traits On Individuals' Turnover Decisions: A Meta-Analytic Path Model. *Personnel Psychology*, 61(2), 309-348.