

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN DAN PENINGKATAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN  
DENGAN METODE INTQUAL  
DI PERCETAKAN EL'U GRAFIKA**

Diajukan Kepada Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri  
Sunan Kalijaga Yogyakarta Untuk Memenuhi Sebagian  
Persyaratan Memoeroleh Gelar Sarjan  
Strata Satu Teknik Industri (S.T.)



**Diajukan oleh :**

**MUHAMMAD ASS'AD SYAMSUL ARIIFIIN**

**13660008**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2017**



## **SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Hal : Persetujuan Skripsi

Lamp : -

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : M. Ass'ad Syamsul Ariifin

NIM : 13660008

Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA

KARYAWAN DAN PENINGKATAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN DENGAN  
METODE INTQUAL DI PERCETAKAAN EL'U GRAFIKA

sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu.

Dengan ini kami berharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Yogyakarta, 15 November 2017

Pembimbing

Siti Husna Anu Syukri, M.T.

NIP. 19761127 200604 2 001



## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-3122/Un.02/DST/PP.00.9/12/2017

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dan Peningkatan  
Kepuasan Kerja Karyawan dengan Metode Intqual di Percetakan El'u Grafika

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MUHAMMAD ASSAD SYAMSUL ARIIFIIN  
Nomor Induk Mahasiswa : 13660008  
Telah diujikan pada : Rabu, 22 November 2017  
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Siti Husna Aini Syukri, S.T. M.T  
NIP. 19761127 200604 2 001

Penguji I

Kifayah Amar, S.T., M.Sc., Ph.D.  
NIP. 19740621 200604 2 001

Penguji II

Trio Yonathan Teja Kusuma, S.T., M.T.  
NIP. 19890715 201503 1 007

Yogyakarta, 22 November 2017

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Sains dan Teknologi

DEKAN



Dr. Murtono, M.Si.  
NIP. 19691212 200003 1 001



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : M. Ass'ad Syamsul Ariifiin

Nim : 13660008

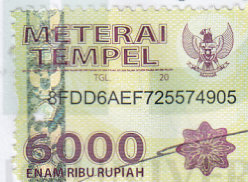
Prgram Studi : Teknik industri

Fakultas : Sains Dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul:” ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DAN PENINGKATAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN DENGAN METODE INTQUAL DI PERCETAKAN EL’U GRAFIKA” adalah asli dari penelitian saya sendiri bukan plagiasi asil karya orang lain, kecuali bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis

Yogyakarta 15 November 2017

Yang menyatakan



M. Ass'ad Syamsul Ariifiin

Nim 13660008

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERSEMBAHAN

**Skripsi ini kupersembahkan teruntuk kedua orang tua, kakak, para guru dan teman-teman tercinta yang selalu mendukung, memberikan arahan serta do'a yang menjadi tumpuan jalan hidupku**



HALAMAN MOTTO

**“Kunci kesuksesan tergantung pada sikap hormat dan patuhmu pada kedua orang tua dan para gurumu”**

*“Di atas ilmu masih ada adab”*

**“Manusiakanlah manusia, siapapun orangnya,  
meskipun itu musuhmu”**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb.

Alhamdulillahirobbil'aalamiin, puji syukur saya ucapkan kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DAN PENINGKATAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN DENGAN METODE INTQUAL DI PERCETAKAN EL'U GRAFIKA".

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Teknik (S-1) bagi mahasiswa program studi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari seua pihaka demi kesempurnaan dan kebaikan skripsi ini.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan rasa hormat menulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada :

1. Bapak Dr. Murtono, M. Si. Selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

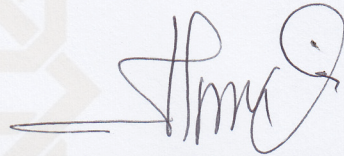
2. Ibu Kifayah Amar, Ph. D. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Siti Husna AINU Syukri, M.T. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang selalu memberikan motivasi, nasihat dan bimbingan dengan penuh kesabaran.
4. Seluruh dosen Prodi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan ilmu selama masa perkuliahan.
5. Bapak Suhadi Khazin selaku pemilik percetakan EL'U GRAFIKA yang telah mengizinkan untuk dapat melakukan penelitian tugas akhir.
6. Teristimewa kepada kedua orangtua dan kakak tercinta yang selalu memberikan arahan dan do'a kepada saya.
7. Terimakasih kepada keluarga besar bani Jalil yang memberikan support untuk kemajuan saya.
8. Terimakasih juga buat teman-teman seperjuangan SINERGI Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 2013 yang telah memberikan semangat dan motivasi.
9. Terimakasih juga kepada teman-teman KKN 45 Turi, Sleman.
10. Dan tak lupa kepada pengasuh komplek Padang Jagad sekeluarga yang telah memberikan arahan, motivasi, nasihat dan doa selama ini.
11. Terimakasih juga kepada seluruh penghuni komplek Padang Jagad yang selalu mengingatkan akan segala kekurangan saya.



Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Kritik serta saran yang membangun dan dibutuhkan untuk menyempurnakan skripsi ini terutama bagi penelitian serupa selantunya.

Semoga Allah SWT selalu Memberikan ridha-Nya disetiap langkah hidup kita semua. Aamiin yaa rabbal'alamiin.

Yogyakarta , 7 November 2017



M. Ass'ad Syamsul Ariifin  
13660008



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR ISI

|                                      |             |
|--------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b>                 |             |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN. ....</b>     | <b>I</b>    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>       | <b>II</b>   |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>       | <b>III</b>  |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN. ....</b>     | <b>IV</b>   |
| <b>HALAMAN MOTTO. ....</b>           | <b>V</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>           | <b>VI</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>               | <b>IX</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL. ....</b>            | <b>XI</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>            | <b>XII</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>          | <b>XIII</b> |
| <b>ABSTRAK. ....</b>                 | <b>XIV</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>             |             |
| 1.1. Latar Belakang .....            | 1           |
| 1.2. Rumusan Masalah .....           | 3           |
| 1.3. Tujuan Penelitian.....          | 4           |
| 1.4. Manfaat Penelitian.....         | 4           |
| 1.5. Sistematika Penulisan.....      | 4           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>       |             |
| 2.1. Penelitian Terdahulu.....       | 6           |
| 2.2. Kepuasan Kerja. ....            | 9           |
| 2.3. Kinerja Karyawan.....           | 16          |
| 2.4. Model Intqual. ....             | 23          |
| 2.5. Kerangka Konseptual. ....       | 28          |
| <b>BAB III METODELOGI PENELITIAN</b> |             |
| 3.1. Objek Penelitian .....          | 30          |
| 3.2. Jenis Data .....                | 30          |

|   |    |
|---|----|
| 3.3. Metode Pengumpulan Data. ....                  | 31 |
| 3.4. Operasional Variabel Penelitian.....           | 31 |
| 3.5. Populasi dan sampel.....                       | 35 |
| 3.6. Metode Analisis Data.....                      | 36 |
| 3.7. Diagram Alir Penelitian.....                   | 40 |
| <b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>               |    |
| 4.1. Karakteristik Responden.....                   | 41 |
| 4.2. Validitas dan Reabilitas.....                  | 43 |
| 4.3. Analisis Regresi dan Korelasi Determinasi..... | 51 |
| 4.4. Analisis Signifikansi.....                     | 53 |
| 4.5. Kesenjangan Persepsi dan Harapan.....          | 55 |
| 4.6. Pembahasan.....                                | 59 |
| <b>BAB V KESIMPUALN</b>                             |    |
| 5.1. Kesimpulan.....                                | 63 |
| 5.2. Saran.....                                     | 65 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....                         | 66 |
| <b>LAMPIRAN</b> .....                               | 69 |



## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2.1 perbandingan Penelitian terdahulu.....     | 8  |
| Tabel 2.2 Dimensi-dimensi INTQUAL.....               | 27 |
| Tabel 3.1 Aribut Kuesioner Kepuasan Kerja (X).....   | 32 |
| Tabel 3.2 Aribut Kuesioner Kinerja Karyawan (Y)..... | 33 |
| Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi.....       | 37 |
| Tabel 4.1 Validitas Kenyataan Kepuasan Kerja.....    | 44 |
| Tabel 4.2 Validitas Harapan Kepuasan Kerja.....      | 46 |
| Tabel 4.3 Validitas Kinerja karyawan.....            | 48 |
| Tabel 4.4 Reabilitas Kenyataan Kepuasan Kerja.....   | 50 |
| Tabel 4.5 Reabilitas Kenyataan Kepuasan Kerja.....   | 50 |
| Tabel 4.6 Reabilitas Kinerja Karyawan.....           | 51 |
| Tabel 4.7 Hasil Olahan Data SPSS 24.....             | 51 |
| Tabel 4.8 Hasil Olahan Data SPSS 24.....             | 53 |
| Tabel 4.9 Hasil Olahan Data SPSS 24.....             | 54 |
| Tabel 4.10 Analisis gap dimension-by-dimension.....  | 55 |
| Tabel 4.11 Analisis Gap Itrm-by-item.....            | 56 |
| Tabel 4.12 Usulan Perbaikan.....                     | 61 |



## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....              | 28 |
| Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian .....         | 40 |
| Gambar Diagram 4.1. Jenis Kelamin Responden..... | 41 |
| Gambar Diagram 4.2 Usia Responden.....           | 42 |
| Gambar Diagram 4.3. Masa Kerja Responden .....   | 43 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |    |
|--|----|
| Lampiran 1 Profil Perusahaan.....        | 69 |
| Lampiran 2 Kuesioner penelitian.....     | 70 |
| Lampiran 3 Hasil Kuesioner.....          | 74 |
| Lampiran 4 Uji Validitas Reabilitas..... | 77 |
| Lampiran 5 Hasil Pengolahan SPSS24.....  | 86 |



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN DAN PENINGKATAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN  
DENGAN METODE INTQUAL  
DI PERCETAKAN EL'U GRAFIKA**

**MUHAMMAD ASS'AD SYAMSUL ARIIFIIN**  
**13660008**

Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta

---

**ABSTRAK**

*Kinerja karyawan merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan oleh pihak manajemen SDM dalam sebuah perusahaan. Kinerja karyawan yang tinggi dapat meningkatkan profit perusahaan. Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, salah satunya adalah kepuasan kerja. Tingkat kepuasan kerja yang baik tentunya dapat meningkatkan semangat kerja karyawan. Kepuasan kerja juga memiliki arti yang sangat penting untuk memberikan situasi yang kondusif di lingkungan perusahaan. Penelitian ini dilakukan pada percetakan EL'U GRAFIKA, dengan tujuan mengetahui hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini menggunakan analisis Regresi Linear Sederhana untuk mengetahui hubungan kedua variabel serta model Intqual untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan. Dari penelitian ini diperoleh hasil adanya pengaruh kepuasan kerja secara signifikan terhadap kinerja karyawan untuk nilai  $t_{hitung} = 5,980$  dan nilai signifikansi ( $p$  value) sebesar  $0,00 \leq 0,05$ . Oleh karena itu untuk meningkatkan kinerja karyawan, harus memperhatikan kepuasan karyawan. Upaya yang dilakukan oleh pihak perusahaan untuk meningkatkan kepuasan kerja adalah memperbaiki item yang memiliki nilai gap tertinggi dari hasil shorting keseluruhan item, yaitu item no 3,6,12,13,dan 16 yang merupakan hasil perhitungan Intqual.*

**Kata kunci :** Kinerja karyawan, Kepuasan kerja, Intqual

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Tuntutan terhadap pemenuhan kebutuhan manusia semakin meningkat dan beragam setiap tahun. Kondisi ini melahirkan persaingan yang semakin tinggi dalam dunia bisnis, menyebabkan dunia usaha menjadi sangat kompetitif, iklim bisnis yang selalu berubah dan tidak pasti. Hal tersebut menuntut upaya dan strategi perusahaan yang tepat agar kelangsungan hidup perusahaan tetap terjamin.

Setiap perusahaan harus dapat mengantisipasi setiap perubahan yang muncul. Antisipasi tersebut dimaksudkan supaya perusahaan tersebut dapat mencapai tujuannya tanpa adanya gangguan dan hambatan. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka perusahaan harus dapat mencetak dan merealisasikan sumber daya manusia yang handal, karena peranan sumber daya manusia sangat penting dan menjadi kunci keberhasilan suatu perusahaan. Untuk itu perusahaan harus memperhatikan pemeliharaan hubungan yang terjadi secara terus menerus antara karyawan dan atasan perusahaan menjadi sangat penting.

Hal-hal penting yang perlu diperhatikan dalam hubungan tersebut adalah kepuasan kerja, kinerja, sistem komunikasi, perubahan dan pengembangan perusahaan serta peningkatan kesejahteraan karyawan. Kinerja karyawan dalam suatu perusahaan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kesempatan untuk memperoleh pendidikan dan latihan kerja serta peningkatan kepuasan



kerja karyawan. Karena tingkat kepuasan akan dapat meningkatkan semangat kerja karyawan, jadi dapat disimpulkan bahwa hubungan antara karyawan dengan perusahaan menjadi hubungan timbal balik.

Kepuasan kerja pegawai menurut Hariadja (2002:291) dapat dilihat bahwa “ pekerjaan tidak hanya sekedar melakukan pekerjaan, tetapi terkait juga dengan aspek lain seperti melakukan interaksi dengan teman sekerja, atasan, mengikuti aturan - aturan dan lingkungan kerja tertentu yang seringkali tidak memadai atau kurang disukai”. Kepuasan kerja juga mempunyai arti penting untuk aktualisasi diri karyawan. Karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja tidak akan mencapai kematangan psikologis. Karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja yang baik biasanya mempunyai catatan kehadiran, perputaran kerja dan prestasi kerja yang baik dibandingkan dengan karyawan yang tidak mendapatkan kepuasankerja. Kepuasan kerja memiliki arti yang sangat penting untuk memberikan situasi yang kondusif di lingkungan perusahaan.

EL'U GRAFIKA merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang jasa percetakan. Produk yang dihasilkan diantaranya adalah kalender, buku, undangan, pamflet. Sistem produksi pada percetakan EL'U GRAFIKA menerapkan sistem make to order. Pada akhir-akhir ini muncul beberapa fenomena pada percetakan EL'U GRAFIKA salah satunya adalah belum optimalnya kinerja pegawai. Indikasinya tercermin pada kurangnya tingkat ketercapaian sasaran kerja pegawai dengan target yang telah ditetapkan. Hal tersebut disebabkan beberapa faktor, diantaranya adalah kepuasan pekerja terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Model INTQUAL menurut Hallowel et, al.(1996) merupakan model yang menggunakan perspektif pelanggan internal dan manajemen untuk menentukan tindakan-tindakan yang perlu dilakukan dalam sebuah organisasi dalam rangka penyampaian kualitas jasa kepada pelanggan eksternal. Beberapa penelitian menunjukka adanya hubungan positif antara layanan internal dengan sevice capability dan layanan eksternal. Penelitian terbaru oleh Handayani (2010) menunjukkan hasil bahwa dari perhitungan INTQUAL dapat diperoleh prioritas perbaikan komponen-komponen internal quality di perguruan tinggi.

Berdasarkan hal tersebut, dan adanya berbagai penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu dan para pakar membuat peneliti tertarik untuk mengetahui korelasi antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan, serta memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pekerja dengan model INTQUAL pada percetakan EL'U GRAFIKA.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, serta bagaimana upaya untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan di percetakan EL'U GRAFIKA ?

### **1.3.Tujuan Penelitian**

Dengan adanya rumusan masalah di atas maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan pada EL'U GRAFIKA.
2. Mengetahui kualitas layanan yang diberikan perusahaan kepada karyawan EL'U GRAFIKA dengan model Intqual.
3. Mengusulkan perbaikan kualitas layanan pada EL'U GRAFIKA dengan model Intqual.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian bagi percetakan EL'U GRAFIKA ini antara lain adalah:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pihak manajemen percetakan EL'U GRAFIKA dalam menyikapi masalah sumber daya manusia yang menyangkut kepuasan kerja dan kinerja.
2. Sebagai referensi / acuan untuk peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian sejenis di waktu yang akan datang.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk memperoleh kesimpulan yang utuh, terpadu, sistematika pembahasan yang disajikan terbagi ke dalam beberapa bab. Masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab, dengan rincian sebagai berikut:

## BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

## BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Studi tentang kajian kepustakaan terdahulu, kajian pustaka kepuasan kerja dan kinerja karyawan, konseptual tentang hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan.

## BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Berisi obyek penelitian, data yang digunakan, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan alur penelitian.

## BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai karakteristik responden, pengolahan data, serta analisis data dan pembahasan.

## BAB V : KESIMPULAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dari masalah yang telah dibahas serta saran yang berisi masukan untuk tindak lanjut dari penelitian.



## BAB V

### KESIMPULAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil analisis regresi linear sederhana diperoleh persamaan  $Y=34,157 + 0,644 X$ , yang artinya apabila kepuasan kerja (X) dinaikkan sebesar 1 satuan, maka pengaruhnya atas kinerja pegawai akan meningkat sebesar 0,644. Besarnya nilai koefisien korelasi antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai percetakan EL'U Grafika adalah sebesar 0,749 atau 74,9% atau dengan kata lain hubungan kepuasan kerja dengan kinerja pegawai adalah kuat. Koefisien determinasi diperoleh angka dengan  $R \text{ Squared} = 0,561$  menunjukkan besarnya pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai percetakan EL'U Grafika adalah sebesar 0,561 atau 56,1%. Angka ini sangat mempengaruhi kinerja pegawai sedangkan faktor-faktor lain di luar penelitian adalah 43,9%. Ada pengaruh kepuasan kerja secara signifikan terhadap kinerja karyawan untuk nilai  $t_{hitung} = 5,980$ , diperoleh nilai signifikansi ( $\rho \text{ value}$ ) sebesar 0,00 dan lebih kecil dari 0,05.
2. Pelayanan yang diberikan percetakan EL'U Grafika kepada karyawan belum maksimal karena masih adanya gap/kesenjangan dengan nilai negatif yang terjadi antara nilai kenyataan dan harapan. Nilai gap untuk dimensi *Work Environment* sebesar -0,2, nilai gap untuk dimensi *Pay and*

*Benefits* adalah sebesar -0,19, nilai gap untuk dimensi *Management System* adalah sebesar -0,12, nilai gap untuk dimensi *Motivation* adalah sebesar -0,11, dan nilai gap untuk dimensi *Organisation Vision* adalah sebesar -0,09.

3. Mengacu pada nilai gap yang memiliki nilai besar dari hasil shorting keseluruhan item, yaitu item no 3,6,12,13,dan 16 serta hasil dari wawancara dan observasi yang dilakukan maka diberikan usulan perbaikan. Usulan yang diberikan adalah pihak perusahaan harus menyediakan fasilitas kerja yang memadai bagi karyawan terutama adalah pengaturan penerangan dan tempat istirahat. Karena pada saat ini intensitas cahaya ruang kerja kurang dan belum adanya ruang istirahat. Hal ini perlu dilakukan supaya karyawan merasa nyaman dalam bekerja sehingga mereka dapat bekerja dengan maksimal. Perusahaan juga harus memberikan jaminan kesehatan bagi para karyawan, sehingga mereka tidak akan gelisah ketika mengalami sakit. Selain itu perusahaan juga harus memberikan rewards kepada karyawan yang memiliki kelebihan dalam bekerja supaya dalam bekerja mereka lebih semangat, mengingat bahwa pada saat ini rewards yang diberikan kepada mereka masih kurang. Perusahaan perlu mengadakan pelatihan kerja untuk meningkatkan skill karyawan, supaya karyawan lebih menguasai bidang pekerjaannya. Dikarenakan pada saat ini belum adanya pelatihan kerja untuk karyawan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Kepada pihak perusahaan supaya memperhatikan kepuasan karyawan. Jika kepuasan karyawan terpenuhi maka kinerja mereka akan lebih maksimal sehingga tujuan perusahaan akan tercapai.
2. Untuk peneliti selanjutnya sebaiknya melakukan penelitian dengan menambahkan jumlah sampel, karena pada penelitian ini hanya terdapat 30 sampel.
3. Masukan untuk peneliti selanjutnya untuk membatasi jabatan responden yang akan diteliti. Sehingga peneliti akan lebih mudah untuk memecahkan masalah penelitian pada setiap tingkat jabatan responden.



## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Kuncoro, Engkos dan Ridwan. 2008. “ Análisis jalur (Path Análisis).  
Edisi Kedua. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Bungin, Burhan, Metode Penelitian Kuantitatif , Jakarta : Prenada Media, 2005.
- Cheng- Ju Chien and Hui-Hua Tsai. 1998. “*Using Fuzzy Number to Evaluate Perceived Service Quality*” .*BussinessManagement International Journal* Vol. 289 – 300.
- Chen at al. 2011. “ *Integration SERVQUAL model and performance control matrix to improve service quality for the hot spring industry*”. *African Journal of Business Management* Vol. 5(13), pp. 5378-5387.
- Ghozali, Imam. (2002). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gomes, Faustino Cardoso. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jogjakarta: Andi Offset.
- Hair, J.F., W.C. Black, B.J. Babin, R.E. anderson, R.L.Tatham, (2006). *Multivariate Data Analysis*, 6 Ed., New Jersey : Prentice Hall.
- Hallowell, Roger et.al. (1996). *Internal Service Quality, customer and job satisfaction: linkages and implications for managements*. *Journal Human Resource Planning*. Volume 19, Issue 2.
- Handayan, Nurlaila.(2010). *Pengembangan Model INTQUAL untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Internal di Pendidikan Tinggi*. Surabaya : ITS.
- Hasibuan H, Malayu SP, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dasar dan Keberhasilan Toko Gunung Agung*: Jakarta.

- Kang, Gi-Du, Jeffrey James, and KostasAlexandris, 2002. “*Measurement of Internal Service Quality : Application of The Servqual Battery to Internal Service Quality.*” *Managing Service Quality* Vol. 12. Page 278 – 291.
- Kreitner, Robert and Angelo Kinicki, 2003, *Perilaku Organisasi*, buku 1 edisi 5, Salemba Empat Jakarta.
- Luthans, Fred, 2006, *Perilaku Organisasi*, edisi 10, Yogyakarta : Andi Offset.
- Mangkunegara, Anwar Filippo P. *Prilaku Dan Budaya Organisasi*. Bandung: PT. Refika Aditama, 2005.
- Marzuki, *Metode Research*, Yogyakarta: BPE UII, 1986.
- Nitisemito, Alex S. *Manajemen Personaliala:Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2000.
- Parasuraman A, Valeri A, Zeithmal dan BerryL. Leonard., (1996), “*Delivery Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*”.
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL (1988). SERVQUAL: A multiple -item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J. Retail.*, 64(1): 12-40.
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *J. Retail.*, 67(4): 420-425.
- Pareek, Udai. *Prilaku Organisasi*. Jakarta: Pustaka Binaman, 1984.
- Robbins, Stephen P.. 1994. *Teori Organisasi: Struktur, Desain, dan Aplikasi*. Alih Bahasa Jusuf Udayana. Prentice-Hall, Inc. Penerbit Arcan.
- Robbins, Stephen P. 1996. *Teori Organisasi: Struktur, Desain, dan Aplikasi*. Alih Bahasa Jusuf Udayana. Prentice-Hall, Inc. Penerbit Arcan
- Santoso, Singgih dkk., *Riset Pemasaran ; Konsep dan Aplikasi dengan SPSS* .



- Jakarta : Gramedia, 2002.
- Siagian, Sondang P. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara, 1997.
- Silalahi, Ulber. 2009. Metode Penelitian Sosial. Bandung: Refika Aditama.
- Sopiah. (2008). Perilaku Organisasional. Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta.
- Sugiyono. (2004). Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2007. Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik. Jakarta: Rineka Aksara.
- Sulistiyani, Ambar T. dan Rosidah. (2003). Manajemen Sumber Daya Manusia. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Suparman. (2007). Analisis Pengaruh Peran Kepemimpinan, Motivasi, dan Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja dalam Meningkatkan Kinerja pegawai (Studi pada pegawai di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Sukamara di Provinsi Kalimantan Tengah). Pascasarjana Magister Manajemen Undip, Semarang.
- Sumamur. Higiene Perusahaan Dan Kesehatan Kerja. Jakarta: Gunung Agung, 1986.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.

## Lampiran 1

### Profil Perusahaan

Percetakan EL'U grafika merupakan perusahaan yang bergerak pada jasa percetakan. Alamat percetakan ini bertempat di Gang Cempaka Jl. KH Ali Maksum Tromol Pos 5 Bantul, Yogyakarta. Produk utama percetakan ini adalah kalender dan buku. Dalam hal produksi percetakan ini menerapkan sistem make to order, sehingga mereka membuat produk berdasarkan apa yang dipesan oleh konsumen.

## Lampiran 2

### Lembar Kuesioner Penelitian

#### Bagian A Data Responden :

##### 1. Jenis kelamin

Laki-laki       Perempuan

##### 2. Usia

20-25 tahun       26-30 tahun       31-35 tahun

36-40 tahun       41-45 tahun       >46

##### 3. Lama bekerja

< 1 tahun       1-5 tahun

6-10 tahun       > 10 tahun

#### Bagian B Petunjuk Pengisian Kuesioner

- Jawablah Pernyataan berikut berdasarkan penilaian anda.
- Beri tanda checklist (  $\checkmark$  ) pada salah satu alternatif jawaban yang anda anggap paling tepat untuk menilai pernyataan yang disampaikan.
- Keterangan pemilihan sekala jawaban pernyataan :
  - 1 = Sangat Tidak Setuju
  - 2 = Tidak Setuju
  - 3 = Cukup Setuju
  - 4 = Setuju
  - 5 = Sangat Setuju

#### 1. Kinerja Karyawan

| No              | Pernyataan  | Jawaban |   |   |   |   |
|-----------------|---|---------|---|---|---|---|
|                 |   | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Kualitas kerja  |   |         |   |   |   |   |
| 1               | Saya mampu menyelesaikan tugas yang diberikan           |         |   |   |   |   |
| 2               | Saya dapat bekerja sesuai dengan prosedur               |         |   |   |   |   |
| 3               | Saya dapat menyelesaikan tugas dengan teliti dan akurat |         |   |   |   |   |
| Kuantitas kerja |   |         |   |   |   |   |

|                          |   |  |  |  |  |  |
|--------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 4                        | Saya mampu menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya  |  |  |  |  |  |
| 5                        | Saya dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai yang dinstruksikan  |  |  |  |  |  |
| 6                        | Saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan benar   |  |  |  |  |  |
| <b>Kreativitas</b>       |   |  |  |  |  |  |
| 7                        | Saya sering memberi gagasan-gagasan yang baik bagi perusahaan   |  |  |  |  |  |
| 8                        | Saya mampu mengembangkan gagasan dari rekan kerja   |  |  |  |  |  |
| 9                        | Saya mampu mengambil langkah yang cepat dan tepat dalam menyelesaikan masalah kerja berdasarkan pengetahuan yang dimiliki |  |  |  |  |  |
| <b>Pengetahuan kerja</b> |   |  |  |  |  |  |
| 10                       | Saya memiliki pengetahuan yang baik dalam pekerjaan saya  |  |  |  |  |  |
| 11                       | Saya memiliki keterampilan yang dibutuhkan dalam menyelesaikan pekerjaan  |  |  |  |  |  |
| 12                       | Saya mampu mengatasi permasalahan dalam pekerjaan saya  |  |  |  |  |  |
| <b>Kerja sama</b>        |   |  |  |  |  |  |
| 13                       | Saya mampu bekerja sama dengan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan  |  |  |  |  |  |
| 14                       | Saya mampu bekerja sama dengan atasan saya dalam menyelesaikan pekerjaan  |  |  |  |  |  |
| 15                       | Saya memiliki kemampuan komunikasi yang baik  |  |  |  |  |  |
| 16                       | Saya memiliki sikap terbuka terhadap pendapat atau masukan dari rekan kerja   |  |  |  |  |  |
| 17                       | Saya memiliki kepekaan dalam membantu tugas rekan kerja   |  |  |  |  |  |
| <b>Dapat diandalkan</b>  |   |  |  |  |  |  |
| 18                       | Saya menyadari bahwa kehadiran saya setiap hari penting bagi organisasi dan perusahaan                                    |  |  |  |  |  |
| 19                       | Saya dipercaya untuk menyelesaikan tugas secara menyeluruh  |  |  |  |  |  |
| 20                       | Saya selalu hadir tepat waktu   |  |  |  |  |  |
| <b>Inisiatif</b>         |   |  |  |  |  |  |
| 21                       | Saya mampu mengerjakan pekerjaan tanpa menunggu instruksi   |  |  |  |  |  |
| 22                       | Saya mampu berinovasi yang memberikan keuntungan bagi perusahaan  |  |  |  |  |  |
| 23                       | Saya memiliki kepekaan dalam mencari informasi terkait tugas yang diberikan   |  |  |  |  |  |
| <b>Kualitas pribadi</b>  |   |  |  |  |  |  |
| 24                       | saya memiliki sikap jujur dalam bekerja   |  |  |  |  |  |
| 25                       | Saya selalu berpenampilan rapi  |  |  |  |  |  |
| 26                       | Saya selalu bersemangat dalam menjalankan pekerjaan   |  |  |  |  |  |
| 27                       | Saya memiliki rasa percaya diri dalam mengemukakan pendapat dan meyakinkan orang lain                                     |  |  |  |  |  |







## Lampiran 3

| Q<br>1 | Q<br>2 | Q<br>3 | Q<br>4 | Q<br>5 | Q<br>6 | Q<br>7 | Q<br>8 | Q<br>9 | Q<br>0 | Q<br>1 | Q<br>1 | Q<br>1 | Q<br>1 | Q<br>1 | Q<br>1 | Q<br>1 | Q<br>1 | Q<br>1 | Q<br>2 | Q<br>2 | Q<br>2 | Q<br>2 | Q<br>2 | Q<br>2 | Q<br>2 | Q<br>2 | Q<br>2 | Q<br>2 |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 3      | 4      | 3      | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |
| 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |
| 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |
| 4      | 4      | 5      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |
| 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      |
| 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 5      | 4      | 3      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      |
| 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |
| 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |
| 5      | 5      | 4      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      |
| 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 5      | 4      | 5      | 5      |
| 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 5      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      |
| 5      | 5      | 2      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      |
| 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |
| 4      | 4      | 3      | 4      | 2      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |
| 5      | 5      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      |
| 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 3      | 4      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |
| 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      |
| 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      |
| 4      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |
| 5      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 5      | 4      | 3      | 4      | 5      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      |
| 4      | 5      | 5      | 4      | 5      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      |
| 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |
| 3      | 3      | 2      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 5      | 5      | 5      |
| 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 3      | 4      | 5      | 4      | 3      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |
| 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 5      | 3      | 3      |
| 3      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      |
| 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 3      | 4      | 4      | 5      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 5      |
| 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 5      | 4      | 4      |
| 4      | 4      | 5      | 4      | 5      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      |
| 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 5      | 4      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      |



| Q<br>1 | Q<br>2 | Q<br>3 | Q<br>4 | Q<br>5 | Q<br>6 | Q<br>7 | Q<br>8 | Q<br>9 | Q<br>0 | Q<br>1 | Q<br>1 | Q<br>1 | Q<br>1 | Q<br>1 | Q<br>1 | Q<br>1 | Q<br>1 | Q<br>1 | Q<br>2 | Q<br>2 | Q<br>2 | Q<br>2 | Q<br>2 | Q<br>2 | Q<br>2 | Q<br>2 | Q<br>2 |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |
| 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      |
| 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      |
| 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      |
| 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 3      |
| 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |
| 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 5      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      |
| 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      |
| 5      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |
| 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      |
| 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      |
| 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |
| 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      |
| 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |
| 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 5      |
| 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 3      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 3      |
| 5      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 4      | 4      |
| 4      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 3      | 4      | 4      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      |
| 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 5      | 4      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      |
| 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 4      | 4      | 5      | 5      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 5      |
| 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 4      | 4      |
| 4      | 5      | 4      | 4      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |
| 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |
| 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 3      | 4      | 4      | 4      |
| 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      |
| 5      | 5      | 5      | 3      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 3      | 3      | 3      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      |
| 4      | 4      | 4      | 3      | 5      | 3      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 5      | 5      | 4      | 4      |
| 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 5      | 5      |
| 4      | 5      | 5      | 3      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |
| 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 4      | 5      | 4      | 5      | 5      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      |

## Lampiran 4

## Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 30 | 100,0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | 0,0   |
|       | Total                 | 30 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

## Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0,796            | 7          |

## Item-Total Statistics

|    | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Q1 | 24,60                      | 6,593                          | 0,661                            | 0,745                            |
| Q2 | 24,60                      | 6,731                          | 0,611                            | 0,754                            |
| Q3 | 24,90                      | 6,645                          | 0,457                            | 0,789                            |
| Q4 | 24,67                      | 7,402                          | 0,596                            | 0,765                            |
| Q5 | 24,70                      | 6,631                          | 0,517                            | 0,773                            |
| Q6 | 24,80                      | 7,545                          | 0,411                            | 0,789                            |
| Q7 | 24,73                      | 6,892                          | 0,512                            | 0,773                            |

## Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0,742            | 6          |

## Item-Total Statistics

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Q8  | 20,47                      | 3,913                          | 0,584                            | 0,677                            |
| Q9  | 20,43                      | 3,426                          | 0,635                            | 0,655                            |
| Q10 | 20,50                      | 3,776                          | 0,523                            | 0,693                            |
| Q11 | 20,60                      | 4,248                          | 0,399                            | 0,728                            |
| Q12 | 20,57                      | 4,392                          | 0,368                            | 0,735                            |
| Q13 | 20,43                      | 4,599                          | 0,378                            | 0,732                            |



### Reliability Statistics

|                  |            |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| 0,766            | 6          |

### Item-Total Statistics

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Q14 | 20,47                      | 3,499                          | 0,578                            | 0,712                            |
| Q15 | 20,53                      | 3,775                          | 0,514                            | 0,730                            |
| Q16 | 20,53                      | 4,120                          | 0,421                            | 0,753                            |
| Q17 | 20,33                      | 4,161                          | 0,454                            | 0,745                            |
| Q18 | 20,37                      | 3,620                          | 0,587                            | 0,710                            |
| Q19 | 20,43                      | 3,909                          | 0,500                            | 0,734                            |

### Reliability Statistics

|                  |            |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| 0,731            | 5          |

### Item-Total Statistics

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Q20 | 16,83                      | 2,006                          | 0,451                            | 0,700                            |
| Q21 | 16,93                      | 1,857                          | 0,567                            | 0,657                            |
| Q22 | 16,90                      | 1,886                          | 0,654                            | 0,634                            |
| Q23 | 16,83                      | 2,006                          | 0,451                            | 0,700                            |
| Q24 | 16,90                      | 1,748                          | 0,410                            | 0,736                            |

### Reliability Statistics

|                  |            |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| 0,770            | 4          |

### Item-Total Statistics

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Q25 | 12,73                      | 1,651                          | 0,426                            | 0,794                            |
| Q26 | 12,80                      | 1,545                          | 0,716                            | 0,652                            |
| Q27 | 12,80                      | 1,476                          | 0,632                            | 0,682                            |
| Q28 | 12,87                      | 1,499                          | 0,552                            | 0,727                            |

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0,809            | 7          |

### Item-Total Statistics

|    | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Q1 | 26,13                      | 4,533                          | 0,647                            | 0,764                            |
| Q2 | 26,10                      | 4,369                          | 0,707                            | 0,751                            |
| Q3 | 25,97                      | 5,206                          | 0,461                            | 0,798                            |
| Q4 | 26,17                      | 5,109                          | 0,599                            | 0,777                            |
| Q5 | 26,07                      | 5,168                          | 0,503                            | 0,791                            |
| Q6 | 25,97                      | 5,206                          | 0,461                            | 0,798                            |
| Q7 | 26,20                      | 5,062                          | 0,448                            | 0,802                            |

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0,758            | 6          |

### Item-Total Statistics

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Q8  | 21,10                      | 3,610                          | 0,551                            | 0,708                            |
| Q9  | 21,00                      | 3,862                          | 0,467                            | 0,731                            |
| Q10 | 21,13                      | 3,982                          | 0,383                            | 0,754                            |
| Q11 | 21,37                      | 3,689                          | 0,569                            | 0,704                            |
| Q12 | 21,13                      | 3,775                          | 0,485                            | 0,727                            |
| Q13 | 21,27                      | 3,857                          | 0,551                            | 0,711                            |

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0,747            | 6          |

### Item-Total Statistics

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Q14 | 21,13                      | 3,223                          | 0,465                            | 0,718                            |
| Q15 | 21,17                      | 3,523                          | 0,410                            | 0,730                            |
| Q16 | 21,07                      | 3,720                          | 0,396                            | 0,733                            |
| Q17 | 21,00                      | 3,586                          | 0,430                            | 0,725                            |
| Q18 | 21,03                      | 2,861                          | 0,597                            | 0,676                            |
| Q19 | 21,10                      | 3,059                          | 0,623                            | 0,670                            |

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0,750            | 5          |

### Item-Total Statistics

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Q20 | 17,13                      | 2,395                          | 0,479                            | 0,718                            |
| Q21 | 17,27                      | 2,202                          | 0,605                            | 0,672                            |
| Q22 | 17,23                      | 2,392                          | 0,552                            | 0,696                            |
| Q23 | 17,13                      | 2,395                          | 0,479                            | 0,718                            |
| Q24 | 17,23                      | 2,047                          | 0,495                            | 0,723                            |

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0,769            | 4          |

**Item-Total Statistics**

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Q25 | 13,03                      | 1,895                          | 0,434                            | 0,784                            |
| Q26 | 13,03                      | 1,757                          | 0,670                            | 0,669                            |
| Q27 | 13,03                      | 1,620                          | 0,664                            | 0,662                            |
| Q28 | 13,10                      | 1,679                          | 0,540                            | 0,733                            |





### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0,896            | 3          |

### Item-Total Statistics

|    | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Q1 | 8,77                       | 1,013                          | 0,739                            | 0,899                            |
| Q2 | 8,73                       | 0,961                          | 0,791                            | 0,856                            |
| Q3 | 8,77                       | 0,806                          | 0,868                            | 0,787                            |

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0,832            | 3          |

### Item-Total Statistics

|    | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Q4 | 8,00                       | 2,069                          | 0,659                            | 0,802                            |
| Q5 | 8,03                       | 1,895                          | 0,654                            | 0,805                            |
| Q6 | 8,10                       | 1,610                          | 0,776                            | 0,680                            |

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0,813            | 3          |

### Item-Total Statistics

|    | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Q7 | 8,07                       | 1,375                          | 0,604                            | 0,803                            |
| Q8 | 8,00                       | 1,103                          | 0,756                            | 0,642                            |
| Q9 | 7,93                       | 1,444                          | 0,646                            | 0,764                            |

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0,863            | 3          |

### Item-Total Statistics

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Q10 | 8,40                       | 1,145                          | 0,729                            | 0,819                            |
| Q11 | 8,37                       | 0,930                          | 0,809                            | 0,742                            |
| Q12 | 8,37                       | 1,137                          | 0,693                            | 0,849                            |

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0,736            | 5          |

### Item-Total Statistics

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Q13 | 16,57                      | 2,806                          | 0,424                            | 0,719                            |
| Q14 | 16,60                      | 2,593                          | 0,403                            | 0,725                            |
| Q15 | 16,40                      | 2,386                          | 0,549                            | 0,672                            |
| Q16 | 16,47                      | 1,982                          | 0,597                            | 0,651                            |
| Q17 | 16,63                      | 2,309                          | 0,545                            | 0,672                            |

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0,729            | 3          |

### Item-Total Statistics

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Q18 | 8,20                       | 0,648                          | 0,601                            | 0,582                            |
| Q19 | 8,10                       | 0,921                          | 0,464                            | 0,739                            |
| Q20 | 8,17                       | 0,695                          | 0,609                            | 0,569                            |

### Reliability Statistics

|                  |            |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| 0,816            | 3          |

### Item-Total Statistics

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Q21 | 8,30                       | 1,321                          | 0,532                            | 0,877                            |
| Q22 | 8,27                       | 1,099                          | 0,722                            | 0,690                            |
| Q23 | 8,37                       | 1,068                          | 0,764                            | 0,646                            |

### Reliability Statistics

|                  |            |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| 0,744            | 4          |

### Item-Total Statistics

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Q24 | 12,23                      | 1,495                          | 0,492                            | 0,729                            |
| Q25 | 12,40                      | 1,421                          | 0,760                            | 0,549                            |
| Q26 | 12,30                      | 2,010                          | 0,437                            | 0,738                            |
| Q27 | 12,37                      | 1,757                          | 0,513                            | 0,698                            |

## Lampiran 5

### Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .749 <sup>a</sup> | .561     | .545              | 3.564                      |

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja

### ANOVA<sup>b</sup>

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 454.203        | 1  | 454.203     | 35.758 | .000 <sup>a</sup> |
|       | Residual   | 355.664        | 28 | 12.702      |        |                   |
|       | Total      | 809.867        | 29 |             |        |                   |

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja

b. Dependent Variable: kinerja

### Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

| Model | Variables Entered           | Variables Removed | Method  |
|-------|-----------------------------|-------------------|---------|
| 1     | Kepuasan Kerja <sup>a</sup> |                   | . Enter |

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: kinerja

### Coefficients<sup>a</sup>

| Model |                | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)     | 34.157                      | 12.488     |                           | 2.735 | .011 |
|       | Kepuasan Kerja | .644                        | .108       | .749                      | 5.980 | .000 |

a. Dependent Variable: kinerja



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## Curriculum Vitae

Nama lengkap : Muhammad Ass'ad Syamsul Ariifin  
Nama panggilan : Syamsul  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Tempat, tanggal lahir : Pacitan, 23 Maret 1994  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Status perkawinan : Lajang  
Tinggi, Berat : 169 cm, 63 kg  
Agama : Islam  
Golongan darah : B  
Alamat domisili : Jl KH Ali Maksum Tromol Pos 5 Krapyak  
Alamat asli : Sedayu, Kec. Arjosari, Kab. Pacitan, Jawa Timur  
Nomor telepon : 089628341463  
E-mail : [masyaarifin@gmail.com](mailto:masyaarifin@gmail.com)



|  |
|--|
| <b>PENDIDIKAN</b>                                  |
| <b>TK Tunas Muda</b>                               |
| <b>SDN Sedayu 1</b>                                |
| <b>SMPN 1 Arjosari</b>                             |
| <b>SMA 271</b>                                     |
| <b>Universitas Islam Negeri<br/>Sunan Kalijaga</b> |