

ISSN 2614-0853 (print)
ISSN 2579-535X (online)



UPAJIWA

Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen Daulat Rakyat

PENINGKATAN KOMITMEN KINERJA PEGAWAI MELALUI
KEDISIPLINAN, KOMUNIKASI, KEPEMIMPINAN DAN MOTIVASI
PADA PUSAT PENGEMBANGAN PEMBERDAYAAN PENDIDIK
DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
Rahmat Siswanto (81-90)

ANALISIS KINERJA BERBASIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN
Teti Safari (91-104)

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN LOKASI TERHADAP
CITRA HOTEL, KEPUASAN DAN LOYALITAS TAMU DI HOTEL
INNA GARUDA YOGYAKARTA
Wina Afridawati (105-113)

LOYALITAS PELANGGAN DARI PERSPEKTIF
KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS DI
SHOWROOM BUCINI YOGYAKARTA)
Sri Mulyati (114-122)

KECENDERUNGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI TRIGGER
TURNOVER KARYAWAN
Raditya Adi Saputra (123-131)

ANALISIS KEPEMIMPINAN, BUDAYA ORGANISASI DAN
KOMPENSASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI
LOYALITAS KARYAWAN PADA PT. SYNERGY FIRST LOGISTICS
YOGYAKARTA
Dodik Dwi Jemiyanto (132-143)

indexed in:

UPAJIWA

VOL. 2

NO. 2

HAL 81-143

OKT 2018



**MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA**



UPAJIWA

Jurnal Online Ekonomi, Bisnis dan Manajemen Daulat Rakyat

PRODI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA
upajiwa_mm@ustjogja.ac.id

jurnalfe.ustjogja.ac.id

ISSN 2614-0853 (cetak)
ISSN 2579-535X (online)



SUSUNAN DEWAN REDAKSI

PENANGGUNG JAWAB

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa

PENANGUNGJAWAB WEB TEKNIS

Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa

REDAKSI

Kusuma Chandra Kirana

Francis Xaverius Wahono

MITRA BESTARI

Risal Rinofah, Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa

Ririn Triratnasari, Universitas Airlangga

Sri Herianingrum, Universitas Airlangga

Fr. Ninik Yudianti, Universitas Sanata Dharma

M. Suyanto, Universitas Amikom

R. Maryatno, Universitas Atmajaya

Rudi Badrudin, STIE YKPN

ADMINISTRASI

Novie lucky A.

Tri Yuniyanto



UPAJIWA

Jurnal Online Ekonomi, Bisnis dan Manajemen Daulat Rakyat

PRODI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA
upajiwa_mm@ustjogja.ac.id

jurnalfe.ustjogja.ac.id

ISSN 2614-0853 (cetak)
ISSN 2579-535X (online)

PENINGKATAN KOMITMEN KINERJA PEGAWAI MELALUI KEDISIPLINAN, KOMUNIKASI, KEPEMIMPINAN DAN MOTIVASI PADA PUSAT PENGEMBANGAN PEMBERDAYAAN PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN

Rahmat Siswanto

Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak kedisiplinan, komunikasi, kepemimpinan dan motivasi dalam kinerja melalui parsial dan simultan pegawai negeri sipil pada pusat pengembangan pemberdayaan pendidik dan tenaga kependidikan (PPPPTK) matematika Yogyakarta. Populasi penelitian ini adalah seluruh staf PPPTK berjumlah 172 staf. Dengan menggunakan tehnik random sampling diperoleh 114 orang. Tehnik pengumpulan data menggunakan kuisioner, sedangkan analisis data menggunakan regresi ganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedisiplinan kerja, komunikasi, kepemimpinan dan motivasi dapat memberi dampak positif dan signifikan untuk berkomitmen kerja. Keempat variabel disimultan secara bersama-sama menghasilkan dampak positif dan positif juga untuk komitmen kerja lebih baik.

Kata Kunci: kedisiplinan, komunikasi, kepemimpinan, motivasi, komitmen

The Commitment Increase nn Work of The Staff by Using Discipline of Work, Communication, Leadership, and Motivaton at The Centre Of Development and Empowerment of The Educator and Staff Education of Mathematic Yogyakarta

Abstract

The aim of this research is to know the effect of discipline, communication, leadership and motivation in good work by partial and simultan for the Civil Government at the centre of development and efficiency the educator and staff of education (PPPPTK) Mathematic Yogyakarta. The population is all the staff in the centre of development and efficiency the educator and staff education (PPPPTK) Mathematic Yogyakarta has 172 staffs. By using technique of random sampling was got 114 sample of the staffs. The technique to take the data of this research by using questioner. The analysis used regression double linier. The result of the research can show that discipline in work, communication, leadership, motivation can give positive effect and significant to the commitment. Discipline, communication, leadership and motivation of work by simultan are have positive effect and significant to the commitment of work.

Keywords: Discipline, Communication, Leadership, Motivation, commitment

Latar Belakang Masalah

Manajemen sumber daya manusia saat ini merupakan hal yang tidak bisa tidak menjadi kewajiban bagi para pengelola organisasi baik publik maupun privat. Baik pimpinan maupun anggota organisasi dituntut untuk mengetahui bagaimana manusia sebagai sumber yang mempunyai daya atau energi yang mempunyai kemampuan untuk digunakan membangun organisasi. Manusia atau pegawai sebagai salah satu sumber daya organisasi sering ditunjuk sebagai faktor utama jika terjadi kegagalan pencapaian tujuan organisasi, jadi dengan demikian unsur manusia atau pegawai merupakan komponen terpenting dalam mencapai tujuan organisasi karena tanpa bantuan dan peran serta para pegawai, program yang ditetapkan tidak dapat terlaksana secara efektif dan efisien. Oleh karena itu diperlukan kerjasama yang terkoordinasi dalam upaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya akan dapat benar-benar terlaksana.

Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan tersebut, instansi yang bersangkutan mutlak perlu melakukan kedisiplinan dalam berbagai bidang kegiatan dan fungsi disertai semangat dan moral kerja yang tinggi, Komunikasi dan kerjasama antar pegawai yang baik dapat mendukung pencapaian kinerja yang optimal, sehingga program yang ditetapkan dapat terealisasi. Kedisiplinan merupakan hal yang mutlak diperhatikan demi kelangsungan organisasi. Dengan penegakan kedisiplinan diharapkan sebagian besar dari peraturan-peraturan instansi yang telah ditetapkan akan dapat ditaati oleh pegawai. Sebaliknya bilamana kedisiplinan tidak dapat ditegakkan maka kemungkinan tujuan atau program kerja yang telah ditetapkan tidak dapat tercapai atau bila tercapai pun tidak akan efektif dan efisien.

Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PPPPTK) Matematika Yogyakarta dalam menjalankan tugas dan fungsinya membutuhkan karyawan yaitu Pegawai Negeri Sipil yang bekerja di instansi tersebut dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti terhadap Pegawai Negeri Sipil pada Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PPPPTK) Matematika Yogyakarta terdapat gejala-gejala sebagai berikut: 1) Masih ada pegawai yang datang terlambat; 2) Masih ada pegawai yang pulang sebelum waktunya; 3) Masih ada

pegawai yang meninggalkan jam kerja tanpa keterangan; 4) Masih ada pegawai yang bekerja kurang maksimal. 5) Masih rendahnya kesadaran setiap pegawai dalam mengkomunikasikan masalah baik dengan pimpinan maupun dengan rekan sekerja, 6) Kurangnya pendelagasian wewenang dari pimpinan ke bawahan, 7) kurangnya pahamiya pegawai dalam melaksanakan *job deskriptor* pekerjaan yang di susun pemimpin. Oleh karena itu peneliti merasa perlu melakukan penelitian guna, mengantisipasi hal tersebut sehingga tujuan organisasi bisa tercapai.

Organisasi yang berjalan lancar dan baik merupakan hal yang sangat diharapkan oleh setiap organisasi, untuk menjaga agar organisasi dapat berjalan dengan lancar dan baik diperlukan alat pengikat dari hubungan-hubungan dalam organisasi yaitu komunikasi. Oleh karena itu semua organisasi dalam bentuk apapun dalam mencapai tujuan dan menjalankan fungsinya melalui proses komunikasi. Komunikasi sangat penting dalam menciptakan kerjasama dalam organisasi.

Komunikasi yang efektif dapat memudahkan penerimaan informasi yang tepat antara atasan dengan staf, staf dengan atasan, dan staf dengan staf sehingga memudahkan tercapainya tujuan organisasi. Menurut Widjaya (2000:63) komunikasi adalah saluran untuk memberi dan menerima informasi, pengaruh, mekanisme perubahan, alat untuk mendorong dan mempertinggi motivasi serta perantara dan sarana yang memungkinkan organisasi dapat mencapai tujuannya. Komunikasi dapat dilakukan secara lisan, tertulis maupun dengan isyarat saja. Komunikasi sangat diperlukan dalam memberi tugas maupun mengingatkan kepada para staf yang telah diberikan tugas untuk mencapai tujuan organisasi.

Seorang pemimpin sangat berperan dalam menciptakan suasana yang kondusif dan komunikasi diantara sesama anggota organisasi, maupun unit kerja lainnya agar tujuan yang diinginkan dapat terlaksana dengan baik. Pencapaian tujuan dan sasaran harus didukung oleh komunikasi yang efektif dan efisien. Sehingga pada gilirannya dapat mempermudah untuk melakukan koordinasi dan hubungan kerja yang pada akhirnya kinerja pegawai juga dapat meningkat. Pusat Pengembangan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PPPPTK) Matematika Yogyakarta dalam menjalankan tugas dan fungsinya memerlukan komunikasi yang baik. Peneliti mengamati bahwa selama ini

komunikasi yang terjadi pada pegawai Pusat Pengembangan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PPPPTK) Matematika Yogyakarta baik dari atasan kepada staf maupun kepada sesama pegawai kurang efektif, sehingga sering timbul salah informasi sehingga pekerjaan yang sifatnya segera harus diselesaikan tidak dikerjakan dengan baik dan tidak tepat waktu.

Selain itu atasan dalam memberikan tugas (*job deskripsi*) kepada pegawai sering kali tidak tepat, hal ini mengakibatkan tugas dan tanggung jawab pekerjaan tidak dilakukan oleh orang yang tepat, yang pada akhirnya hasil pekerjaan menjadi tidak maksimal. Kurang efektifnya komunikasi menimbulkan kesalahpahaman antara staf kepada atasannya dan kepada sesama staf sehingga mengakibatkan pegawai tidak merasa nyaman dalam bekerja. Oleh karena itu peneliti merasa perlu melakukan penelitian sehingga kinerja pegawai bisa meningkat. Disamping itu, tidak berlaku mutlak bahwa hanya dengan menegakkan kedisiplinan kerja saja untuk meningkatkan kinerja pegawai, akan tetapi juga dapat ditentukan oleh faktor-faktor lain, salah satu faktor lain yang dapat meningkatkan kinerja pegawai adalah koordinasi antara pegawai yang tergabung dalam organisasi tersebut sehingga organisasi dapat mencapai tujuannya.

Orang-orang yang tergabung dalam suatu organisasi agar dapat mencapai tujuannya itu, harus berkoordinasi, baik antar mereka di dalam organisasi maupun antar mereka dengan pihak lain yang ada di luar organisasi. Koordinasi juga timbul karena masing-masing yang tergabung dalam organisasi mengadakan pembagian kerja untuk memperoleh efisiensi dan efektifitas pencapaian tujuan. Setiap bagian mempunyai tugas, fungsi dan mempunyai sasaran dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Dengan demikian karena organisasi terbentuk atas dasar adanya hubungan kerjasama antar orang dan antar kelompok orang yang memiliki kepentingan tertentu, yang kemudian diikat oleh suatu formalitas tertentu. Sebuah organisasi memiliki anggota-anggota sebagai tenaga kerja yang penting dalam kegiatan organisasi. Anggota organisasi diberi tugas dengan pendelegasian wewenang dan pembagian kerja yang jelas. Hasibuan (2001,85) menyatakan bahwa koordinasi adalah kegiatan mengarahkan, mengintegrasikan, dan mengkoordinasikan unsur-unsur manajemen dan pekerjaan para bawahan dalam mencapai tujuan organisasi.

Tinjauan Pustaka

Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Kedisiplinan merupakan hal yang mutlak perlu diperhatikan. Dengan penegakan kedisiplinan diharapkan sebagian besar dari peraturan-peraturan instansi yang telah ditetapkan akan dapat ditaati oleh para pegawai, sehingga mendorong motivasi kerja pegawai. Disiplin kerja yang baik akan mempengaruhi komunikasi

antara pimpinan dan pegawai, yang pada akhirnya pelaksanaan pekerjaan akan dilakukan seefektif dan seefisien mungkin. Sebaliknya bila kedisiplinan tidak dapat ditegakkan maka kemungkinan tujuan atau program kerja yang telah ditetapkan tidak dapat tercapai. Oleh karena itu diperlukan kerjasama yang terkoordinasi dalam upaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya akan dapat benar-benar terlaksana (Hasibuan, 2002).

Hal ini didukung peneliti terdahulu Rubiyanto (2006) yang menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja karyawan. Semakin tinggi disiplin karyawan, maka semakin tinggi motivasi karyawan. Upaya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan tersebut, instansi yang bersangkutan mutlak perlu melakukan kedisiplinan dalam berbagai bidang kegiatan dan fungsi disertai semangat dan moral kerja yang tinggi, prestasi kerja pegawai yang tinggi dapat mencapai tingkat yang optimal, sehingga program yang ditetapkan dapat terealisasi. Peneliti lain oleh Sujiyanto (2011), yang menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Semakin baik disiplin pegawai maka kinerja pegawai juga semakin optimal.

Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai

Iklim komunikasi memainkan peranan penting dalam membentuk komitmen di dalam organisasi, melalui beberapa cara memberikan motivasi untuk mentaati peraturan dan mendorong anggota organisasi untuk melakukan usaha terbaik dalam perilaku kerja dengan menumbuhkan budaya disiplin sehingga produktivitas kerja meningkat. Komunikasi organisasi yang tidak efektif akan menyebabkan kesalahan, ketinggalan *deadline* dan penurunan efektivitas organisasi. Penurunan efektivitas organisasi tersebut disebabkan oleh kinerja anggota dan organisasi yang tidak sesuai dengan tuntutan tugas sebagai akibat dari adanya

komunikasi yang tidak efektif dalam suatu organisasi dalam rangka mewujudkan kerja organisasi secara optimal.

Hal sesuai dengan peneliti terdahulu Setianingsih (2000) menyatakan bahwa efektivitas komunikasi berpengaruh positif terhadap motivasi kerja dan kinerja guru. Komunikasi sangat penting dalam menciptakan kerjasama dalam organisasi. Komunikasi yang efektif dapat memudahkan penerimaan informasi yang tepat antara atasan dengan bawahan, bawahan dengan atasan, dan bawahan dengan bawahan sehingga memudahkan tercapainya tujuan organisasi.

Hal ini didukung oleh RR. Widiyaningsih (2009), menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Semakin efektif komunikasi antara bawahan dengan atasan akan meningkatkan kinerja pegawai. Sedangkan komunikasi yang didukung dengan motivasi yang tinggi, maka akan meningkatkan kinerja pegawai. Menurut Widjaya (2000:63) komunikasi adalah saluran untuk memberi dan menerima informasi, pengaruh, mekanisme perubahan, alat untuk mendorong dan mempertinggi motivasi serta perantara dan sarana yang memungkinkan organisasi dapat mencapai tujuannya. Komunikasi dapat dilakukan secara lisan, tertulis maupun dengan isyarat saja. Komunikasi sangat diperlukan dalam memberi tugas maupun mengingatkan para bawahan yang telah diberikan tugas untuk mencapai tujuan perusahaan. Seorang pemimpin sangat berperan dalam menciptakan suasana yang kondusif dan komunikasi diantara sesama anggota organisasi, maupun unit kerja lainnya agar tujuan yang diinginkan dapat terlaksana dengan baik. Pencapaian tujuan dan sasaran harus didukung oleh komunikasi yang efektif dan efisien.

Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai

Sehubungan dengan pembagian struktural dalam organisasi formal itu, masalah kepemimpinan merupakan masalah yang cukup pelik; khususnya dalam organisasi modern yang mempunyai struktur amat kompleks. Masalah yang paling gawat dalam kepemimpinan adalah komunikasi. Sebab, tanpa komunikasi yang efisien, tidak mungkinlah pemimpin dapat mengendalikan bawahannya (Reksohadiprodjo, 2000:85) Kepemimpinan juga timbul karena masing-masing yang tergabung dalam organisasi mengadakan pembagian kerja untuk

memperoleh efisiensi dan efektifitas pencapaian tujuan. Setiap bagian mempunyai tugas, fungsi dan mempunyai sasaran dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Dengan demikian karena organisasi terbentuk atas dasar adanya hubungan kerjasama antar orang dan antar kelompok orang yang memiliki kepentingan tertentu, yang kemudian diikat oleh suatu formalitas tertentu.

Hal ini sesuai dengan pendapat peneliti terdahulu Sujiyanto (2011), yang menyatakan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Sebuah organisasi memiliki anggota-anggota sebagai tenaga kerja yang penting dalam kegiatan organisasi. Anggota organisasi diberi tugas dengan pendelegasian wewenang dan pembagian kerja yang jelas. Menurut Hasibuan (2001:85) menyatakan bahwa kepemimpinan adalah kegiatan mengarahkan, mengintegrasikan, dan mengkoordinasikan unsur-unsur manajemen dan pekerjaan para bawahan dalam mencapai tujuan organisasi. Pendapat ini didukung oleh peneliti terdahulu RR. Widiyaningsih (2009), menyatakan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja pegawai. Semakin baik kepemimpinan antara atasan dengan bawahan akan meningkatkan motivasi kerja pegawai. Sedangkan kepemimpinan dengan didukung motivasi yang tinggi, maka akan meningkatkan kinerja pegawai.

Hipotesis

Berdasarkan kerangka berpikir di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- H1:** Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara disiplin terhadap peningkatan kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PPPPTK) Matematika Yogyakarta.
- H2:** Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara komunikasi terhadap peningkatan kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PPPPTK) Matematika Yogyakarta.
- H3:** Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kepemimpinan terhadap peningkatan kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PPPPTK) Matematika Yogyakarta.
- H4:** Ada pengaruh yang positif dan signifikan

antara motivasi terhadap peningkatan kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PPPPTK) Matematika Yogyakarta.

H5: Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara disiplin, komunikasi, kepemimpinan dan motivasi secara simultan terhadap peningkatan kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PPPPTK) Matematika Yogyakarta

Metode Penelitian

Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah jumlah individu keseluruhan subyek yang karakteristiknya hendak diduga (Sugiyono, 2009). Dengan demikian populasi merupakan keseluruhan subyek penelitian yang akan dikenai generalisasi dari hasil penelitian. Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh pegawai Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PPPPTK) Matematika Yogyakarta sebesar 172. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2009). Dalam pengambilan sampel dijelaskan bahwa jumlah anggota sampel yang paling tepat digunakan dalam penelitian tergantung pada tingkat kepercayaan penelitian yang dikehendaki.

Tingkat kepercayaan yang dikehendaki sering tergantung pada sumber dana, waktu dan tenaga yang tersedia. Makin besar tingkat kesalahan maka akan semakin kecil jumlah sampel yang diperlukan dan sebaliknya, makin kecil tingkat kesalahan maka akan semakin besar jumlah sampel yang hendak digunakan sebagai responden dari suatu populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pegawai Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PPPPTK) Matematika Yogyakarta. Menurut Isaac dan Michael dalam Sugiyono (2009) dari Populasi 172 dengan taraf kesalahan 5% diperoleh sampel sebanyak 114 orang pegawai. Dalam penelitian ini penentuan sampel dengan teknik *simple random sampling* adalah cara pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi (Sugiyono, 2009). Adapun pemilihan sampel pada penelitian dengan cara undian.

Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau tempat dimana penulis mengadakan penelitian (Sugiyono (2009:35). Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data kusioner yaitu suatu teknik pengumpulan data dimana penulis mengajukan daftar pertanyaan kepada responden. Responden tersebut adalah pegawai Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PPPPTK) Matematika Yogyakarta.

Alat Analisis Data

Uji Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah analisis yang dilakukan terhadap data yang berupa jawaban dari kuesioner di mana pengolahan data ini menggunakan alat bantu statistik, sehingga data tersebut harus diklarifikasikan ke dalam kategori tertentu dengan menggunakan tabel-tabel. Dalam penelitian ini, analisis kuantitatif yang digunakan yaitu regresi linier berganda, uji t, uji F, dan uji R^2 .

Hasil dan Pembahasan

Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

Tabel 1 : Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
Pria	65	57,02%
Wanita	49	42,98%
Total	114	100%

Sumber: data primer diolah

Dari tabel di atas dapat diidentifikasi bahwa dari total 114 responden dalam penelitian ini, jumlah responden pria adalah 65 responden atau 57,02%, sedangkan jumlah responden wanita adalah 49 responden atau 42,98%. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa karyawan P4TK

Yogyakarta didominasi oleh pria, dimana di P4TK, masih perlu tenaga pria yang membutuhkan tenaga yang lebih jika dibandingkan dengan tenaga wanita. Selain itu pegawai pria biasanya lebih memiliki waktu banyak untuk bekerja jika dibandingkan pegawai wanita.

Deskripsi Responden Berdasarkan umur

Umur seseorang menunjukkan perbedaan dalam melakukan kegiatan sehari-hari, dengan hasil produktivitas yang dicapai. Pengelompokan berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2 : Umur Responden

Umur	Jumlah	Prosentase (%)
20-25	6	5,26%
26-30	25	21,93%
31-35	24	21,05%
36-40	39	34,21%
41-45	14	12,28%
➤ 46	6	5,26%
Total	114	100%

Sumber: data primer diolah

Dari Tabel 2. di atas menunjukkan bahwa karyawan P4TK Yogyakarta mayoritas berumur antara 36 tahun – 40 tahun, yaitu sebesar 34,21% (39 orang). Sedangkan distribusi umur yang lain yaitu umur diatas 46 tahun sebesar 5,26 (6 orang), umur 26 – 30 tahun sebesar 21,93%, berumur 31 – 35 tahun sebesar 21,05%. Umur antara 20 – 25 tahun sebesar 5,26%. Mayoritas umur pegawai di P4TK dapat dikatakan umur produktif, sehingga masih bisa dikembangkan kinerjanya, baik lewat pelatihan maupun pendidikan.

Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan seseorang berpengaruh terhadap produktivitas karyawan, dengan tingkat pendidikan yang semakin tinggi akan menyebabkan kemampuan untuk berpikir yang tinggi pula sehingga produktivitas seseorang menjadi tinggi.

Tabel 3: Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Prosentase (%)
S2	11	9,56
S1	54	47,37
Diploma	3	2,63
SMA/STM	46	40,35
Jumlah		100

Dari Tabel 3 dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan karyawan P4TK Yogyakarta mayoritas adalah lulusan Sarjana yaitu sebesar 47,37%. Urutan kedua adalah lulusan SLTA sederajat sebesar 40,35%, lulusan Diploma 2,63% , lulusan Magister 9,56% dan tidak ada yang lulusan Doktor Dengan sudah tingginya pendidikan di P4TK, maka pegawai hanya perlu pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan

Tabel 4: Deskripsi Responden Berdasarkan pendapatan

Pendapatan (Rp)	Jumlah	Prosentase (%)
≤ 1.000.000	0	0
1.000.000-1.500.000	0	0
1.500.000-2.000.000	24	21,05
2.000.000-2.500.000	40	32,46
≥ 2.500.000	50	44,74
Jumlah	114	100

Sumber: data primer diolah

Dari tabel di atas dapat diidentifikasi bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah memiliki pendapatan di atas Rp 2.500.000 sebesar 44,74%, pendapatan antara Rp 2.000.000 – Rp 2.500.000 sebesar 32,46%, pendapatan Rp. 1.500.000 – Rp. 2.000.000 sebesar 11,05%. Dengan pendapatan pegawai yang rata-rata sudah diatas 2.500.000, maka P4TK masih perlu memotivasi pegawai dengan memberi tunjangan yang didasarkan pada prestasi pegawai.

Uji Instrumen Validitas dan Realibilitas Variabel Disiplin Kerja

Variabel disiplin kerja terdiri dari 11 item pertanyaan, sehingga diperoleh nilai skor total maksimal adalah 55 dan total skor minimal adalah 5, sehingga diperoleh interval data sebesar 10.

Tabel 5: data variabel disiplin kerja

Interval	Kategori	Jml.	(%)
5-15	Sangat tidak setuju	0	0
> 15-25	Tidak setuju	0	0
> 25-35	Netral	3	2,63
> 35-45	Setuju	56	49,12
> 45-55	Sangat Setuju	55	48,25
Jumlah		144	100

Sumber: Data Primer diolah

Dari data di atas diketahui bahwa karyawan yang menyatakan setuju dengan disiplin kerja ada 56 responden atau 49,12%, responden yang sangat setuju ada 55 responden atau 48,25%, dan responden yang netral ada 3 orang atau 2,63%, yang menjawab tidak setuju dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

Variabel Komunikasi

Variabel komunikasi terdiri dari 10 item pertanyaan, sehingga diperoleh nilai skor total maksimal adalah 50 dan total skor minimal adalah 5, sehingga diperoleh interval data sebesar 9.

Tabel 6: data variabel komunikasi

Interval	Kategori	Jml.	(%)
5-14	Sangat tidak setuju	0	0
> 14-23	Tidak setuju	0	0
> 23-32	Netral	0	0
> 32-41	Setuju	39	34,21
> 41-50	Sangat Setuju	75	65,79
Jumlah		144	100

Sumber: Data Primer diolah

Dari data di atas diketahui bahwa karyawan yang menyatakan setuju dengan komunikasi ada 39 responden atau 34,21%, responden yang sangat setuju ada 75 responden atau 65,79%, dan responden yang netral, tidak setuju dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

Variabel Kepemimpinan

Variabel kepemimpinan terdiri dari 12 item pertanyaan, sehingga diperoleh nilai skor total maksimal adalah 60 dan total skor minimal adalah 5, sehingga diperoleh interval data sebesar 11.

Tabel 7: data variabel kepemimpinan

Interval	Kategori	Jml.	(%)
5-16	Sangat tidak setuju	0	0
> 16-27	Tidak setuju	0	0
> 27-38	Netral	24	21,05
> 38-49	Setuju	69	60,53
> 49-60	Sangat Setuju	21	18,42
Jumlah		144	100

Sumber: Data Primer diolah

Dari data di atas diketahui bahwa karyawan yang menyatakan setuju dengan kepemimpinan ada 69 responden atau 60,53%, responden yang sangat setuju ada 21 responden atau 18,42%, dan responden yang netral ada 24

responden atau 21,05%, yang menjawab tidak setuju dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

Variabel Motivasi

Variabel motivasi terdiri dari 16 item pertanyaan, sehingga diperoleh nilai skor total maksimal adalah 80 dan total skor minimal adalah 5, sehingga diperoleh interval data sebesar 15.

Tabel 8: data variabel motivasi

Interval	Kategori	Jml.	(%)
5-20	Sangat tidak setuju	0	0
> 20-35	Tidak setuju	0	0
> 35-50	Netral	2	1,75
> 50-65	Setuju	75	65,79
> 65-80	Sangat Setuju	37	32,46
Jumlah		144	100

Sumber: Data Primer diolah

Dari data di atas diketahui bahwa karyawan yang menyatakan setuju dengan motivasi ada 75 responden atau 65,79%, responden yang sangat setuju ada 37 responden atau 32,46%, dan responden yang netral ada 2 responden atau 1,75%, yang menjawab tidak setuju dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

Variabel Kinerja

Variabel kinerja terdiri dari 15 item pertanyaan, sehingga diperoleh nilai skor total maksimal adalah 75 dan total skor minimal adalah 5, sehingga diperoleh interval data sebesar 14.

Tabel 9: data variabel kinerja

Interval	Kategori	Jml.	(%)
5-19	Sangat tidak setuju	0	0
> 19-33	Tidak setuju	0	0
> 33-47	Netral	12	10,53
> 47-61	Setuju	83	72,81
> 61-75	Sangat Setuju	19	16,67
Jumlah		144	100

Sumber: Data Primer diolah

Dari data di atas diketahui bahwa karyawan yang menyatakan setuju dengan kinerja ada 83 responden atau 72,81%, responden yang sangat setuju ada 19 responden atau 16,67%, dan responden yang netral ada 12 responden atau 10,53%, yang menjawab tidak setuju dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

Uji Hipotesis

Persamaan Regresi Berganda

Analisis regresi Tahap II digunakan untuk mengetahui pengaruh variable bebas yaitu disiplin kerja, komunikasi, kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap variabel terikat yaitu kinerja. Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan SPSS 17.00 *for windows* diperoleh persamaan regresi seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 10 : Hasil Pengujian Regresi Berganda

Variabel	Standardized Coefficients
	Beta
Disiplin	.342
Komunikasi	.266
Kepemimpinan	.169
Motivasi	.176

Sumber: Data Primer diolah

Pada persamaan di atas ditunjukkan pengaruh variabel bebas yaitu disiplin kerja, komunikasi, kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap variabel terikat yaitu kinerja. Adapun arti dari koefisien regresi tersebut adalah sebagai berikut : Koefisien beta disiplin kerja bernilai positif, hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan disiplin kerja akan diikuti perubahan kinerja. Koefisien beta komunikasi juga positif, hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan komunikasi juga akan meningkatkan kinerja. Koefisien beta kepemimpinan positif, hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan kepemimpinan akan meningkatkan kinerja. Koefisien beta motivasi kerja memiliki nilai positif artinya setiap kenaikan motivasi kerja akan meningkatkan kinerja.

Uji t

Uji t adalah pengujian pengaruh variabel bebas secara parsial yang dilakukan untuk melihat signifikan dari pengaruh variabel bebas secara individu terhadap variabel terikat dengan menganggap variabel bebas lain tetap. Pengujiannya ini menggunakan hipotesis sebagai berikut :

Ho : artinya variabel bebas yaitu disiplin kerja, komunikasi, kepemimpinan dan motivasi kerja secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat yaitu kinerja karyawan.

Ha : artinya variabel bebas yaitu disiplin kerja, komunikasi, kepemimpinan dan motivasi kerja secara parsial mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat yaitu kinerja karyawan.

Dengan kriteria sebagai berikut :

Ho diterima apabila $-t\text{-tabel} \leq t\text{-hitung} \leq t\text{-tabel}$
Ho ditolak apabila $t\text{-hitung} < -t\text{-tabel}$ dan $t\text{-hitung} > + t\text{-tabel}$

Dan dalam analisis ini uji t dilakukan pada derajat kebebasan $(n-k-1) = 110$, dimana n adalah jumlah observasi dan k adalah jumlah variabel. Dan pada tingkat keyakinan 95% atau $\alpha = 5\%$

Tabel 11 : Hasil uji t

Variabel	t	Sig
Disiplin	4.815	.000
Komunikasi	3.345	.001
Kepemimpinan	2.085	.039
Motivasi	2.108	.037

Sumber: Data Primer diolah

Dari hasil oleh data di atas diketahui t-hitung masing – masing variabel adalah :

- 1) Variabel disiplin kerja t-hitung lebih besar dari t-tabel ($4,185 > 1,9847$) dengan probabilitas (0,000) lebih kecil dari taraf signifikan 0,05, dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima, artinya variabel disiplin kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan .
- 2) Variabel komunikasi t-hitung lebih besar dari t-tabel ($3,345 > 1,9847$) dengan probabilitas (0,001) lebih kecil dari taraf signifikan 0,05, dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima, artinya variabel komunikasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
- 3) Variabel kepemimpinan t-hitung lebih besar dari t-tabel ($2,085 > 1,9847$) dengan probabilitas (0,039) lebih kecil dari taraf signifikan 0,05, dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima, artinya variabel kepemimpinan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
- 4) Variabel motivasi kerja t-hitung lebih besar dari t-tabel ($2,108 > 1,9847$) dengan probabilitas (0,037) lebih kecil dari taraf signifikan 0,05, dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima, artinya variabel motivasi kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Uji F

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui koefisien regresi variable bebas atau independen yaitu pengaruh secara simultan disiplin kerja, komunikasi, kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Uji F dilakukan dengan membandingkan nilai F-hitung dengan F-tabel pada taraf signifikan 0,05. Uji F adalah pengujian pengaruh variabel-variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Ketentuan dalam uji F adalah apabila nilai F-hitung > F-tabel maka H_0 ditolak, H_a diterima artinya variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat.

Dalam analisis ini, uji F dilakukan pada tingkat keyakinan 95% atau $\alpha = 5\%$ dengan derajat kebebasan pembilang k-1, yaitu 2 dan derajat kebebasan penyebut n-k-1, yaitu 110 atau dapat dituliskan dengan F 0,05; df (2;110). Untuk pengujian koefisien regresi variabel bebas berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat secara bersama-sama, maka terlebih dahulu ditentukan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a) sebagai berikut :

H_0 : tidak ada pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel disiplin kerja, komunikasi, kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

H_a : ada pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel disiplin kerja, komunikasi, kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

Tabel 12 : Hasil Nilai Uji-F

Model	F	Sig
1 Regresion Residual Total	14.151	.000 ^a

Sumber : Data Primer Diolah

Dari hasil pengolahan data di atas diketahui bahwa nilai F-hitung adalah 14,151. Dengan nilai signifikan sebesar 0,000, dan nilai F-tabel adalah 2,4685. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa F-hitung > F-tabel dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ ($p < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti variabel-variabel disiplin kerja, komunikasi, kepemimpinan dan motivasi kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan

Koefisien Determinasi

Koefisien korelasi linier diberi notasi r, besarnya R^2 diperoleh dari r^2 (koefisien determinasi) yaitu bilangan yang mengukur persentase dari varian variabel Y. Dalam penelitian ini nilai yang di bahas adalah nilai Adjusted R Square, hal ini karena Adjusted R Square sudah dikurang dari standar error, sehingga lebih valid dari R Square. Hasil pengolahan data dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 13 : Hasil Analisis Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.585 ^a	.342	.318

Sumber : Data Primer Diolah

Dari perhitungan di atas diperoleh nilai Adjusted $R^2 = 0,318$ atau 31,8%, hal ini menunjukkan bahwa variasi kinerja karyawan (Y_2) yang dapat dijelaskan variabel disiplin kerja, komunikasi, kepemimpinan dan motivasi kerja sebesar 31,8%. Sedangkan sisanya sebesar 68,2% dipengaruhi faktor lain.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Displin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PPPPTK) Matematika Yogyakarta
2. Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PPPPTK) Matematika Yogyakarta
3. Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PPPPTK) Matematika Yogyakarta
4. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga

- Kependidikan (PPPPTK) Matematika Yogyakarta
5. Disiplin, komunikasi, kepemimpinan dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PPPPTK) Matematika Yogyakarta.
- Widjaya, H.A.W, (2000), *Ilmu Komunikasi*, Edisi Revisi. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Hadi, Sutrisno, (2001), *Pendekatan Penelitian Kuantitatif*, Edisi Revisi Ketiga, Rineka Cipta, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P., (2001), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Pertama, Bumi Aksara, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu, (2002), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Reksohadiprodjo, Sukanto, (2000), *Dasar-Dasar Manajemen*, Edisi Kelima, BPFE, Yogyakarta.
- RR. Widiyaningsih (2009), “Pengaruh Motivasi, Budaya Organisasi, Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Fakultas Kedokteran UGM Yogyakarta”, *Tesis Tidak Dipublikasikan*, Pascasarjana, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Rubiyanto, (2006), “Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan”, *Tesis Tidak Dipublikasikan*, Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Sekaran, Uma, (2002), *Research Method for Business*, Jhon Willey & Sons
- Sugiyono, (2009), *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Sujiyanto (2011), Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan, *Jurnal Ekonomi Manajemen*, Vol. 3. Jakarta.
- Sulistiyani, Ambar Teguh, (2004), *Memahami Good Governance Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*. Gava Media. Yogyakarta.



UPAJIWA

Jurnal Online Ekonomi, Bisnis dan Manajemen Daerah Rakyat

PRODI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA
upajiwa_mm@ustjogja.ac.id

jurnalfe.ustjogja.ac.id

ISSN 2614-0853 (cetak)
ISSN 2579-535X (online)

ANALISIS KINERJA BERBASIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN

Teti Safari

Magister Manajemen Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yoyakarta

tetisafari@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja serta Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening Studi Kasus Pada BMT Niten Bantul. Penelitian dilakukan di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Niten Bantul. Responden yang digunakan sebanyak 35 karyawan yang bekerja di Kantor BMT. Data diolah dengan menggunakan analisis Partial Least Squares (PLS), yaitu SEM yang berbasis variance, dengan software SmartPLS 2.0. Hasil penelitian menunjukkan Gaya Kepemimpinan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Motivasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Disiplin Kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Sementara Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Disiplin Kerja secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan kerja.

Kata kunci : Gaya Kepemimpinan, Motivasi, Disiplin, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan.

ABSTRACT

The purpose of this study was to test the Style of Leadership, Motivation and Discipline Work on the Performance and job satisfaction as an intervening variable BMT Niten Case Study In Bantul. Research conducted in the Credit Unions and Islamic Financing (KSPPS) Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Niten of Bantul. Respondents who used as many as 35 employees working in the Office of BMT. Data were processed using analysis Partial Least Squares (PLS), the SEM-based variance, with SmartPLS 3.0 software. The results showed leadership style had no significant effect on job satisfaction. Motivation does not have a significant effect on job satisfaction. Work discipline has a significant effect on job satisfaction. While the Style of Leadership, Motivation and Work Discipline simultaneously have a significant influence on job satisfaction.

Keywords: Leadership Style, Motivation, Discipline Work, Job Satisfaction on Employee Performance.

LATAR BELAKANG

Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) adalah lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil (*syari'ah*), menumbuhkan kembangkan bisnis usaha mikro dan kecil dalam rangka mengangkat derajat dan martabat serta membela kepentingan kaum fakir miskin. (Sholihin, 2010). Secara konseptual, BMT memiliki dua fungsi yaitu sebagai *Baitul Tamwil* (*bait* berarti rumah, *at-tamwil* berarti pengembangan harta) dan *Baitul Mal* (*bait* berarti rumah, *maal* berarti harta). *Baitul Tamwil* berfungsi untuk melakukan kegiatan pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha mikro dan kecil terutama kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya. Sedangkan *Baitul Maal* berfungsi untuk menerima titipan dana zakat, infak dan shadaqah serta mengoptimalkan distribusinya sesuai dengan peraturan dan amanahnya. (Pramono dkk, 2011)

BMT Niten adalah sebuah perusahaan jasa simpan pinjam dan pembiayaan syari'ah serta sebagai lembaga penyalur Zakat, Infaq, dan Shodaqoh (ZIS) serta menerima waqaf. Bmt Niten yang berdiri sejak tahun 2002 terletak di Bantul dan dipimpin oleh seorang Manajer, gaya kepemimpinannya sebagai motivator kurang untuk karyawannya, kurangnya komunikasi antar karyawan di *Baitul Maal wa Tamwil* (BMT) Niten, tegas tapi kurang bertanggungjawab dan mempunyai semangat kerja tinggi tapi selalu menyalahkan orang lain, ketegasan sikap dan dalam mengambil keputusan beliau kurang dihormati. Inilah hal menarik ketika berbicara tentang gaya kepemimpinan. Mengalami kenaikan dan penurunan outstanding dari tahun ketahun.

Selain pentingnya motivasi dan disiplin, kinerja juga ditentukan oleh kepuasan dalam bekerja. Karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya akan bersikap positif dan mendukung karena dalam dirinya ada perasaan senang terhadap pekerjaannya. Kepuasan dalam bekerja akan mendorong karyawan untuk mengoptimalkan kinerjanya dengan memberikan semua kemampuan yang

dimiliki. Untuk mencapai kinerja yang baik, maka yang harus dilakukan oleh BMT Niten adalah meningkatkan kinerja dari sumber daya manusia yang dimiliki BMT Niten. Hal ini dikarenakan, sumber daya manusia yang menentukan baik buruknya kualitas pelayanan terhadap para nasabah.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti pada bidang operasional manajemen dan pengolahan manajemen sumber daya manusia (SDM) di perusahaan ini kurang optimal. Selain gaya kepemimpinan yang kurang memperhatikan semua tingkatan diperusahaan. Masalah kepuasan kinerja karyawan yang belum juga sesuai dengan keahlian dan prestasinya yang seharusnya diperhatikan justru terkadang diabaikan. Inilah yang menurut peneliti suatu hal yang kontradiktif dengan kinerja yang dicapai. Bekerja sebaiknya tidak hanya bertujuan hanya untuk mencapai keuntungan dan mengejar target, tapi sebaiknya dalam dunia kerja harus menimbulkan rasa saling menghormati, saling kerjasama dan perbaikan akhlak serta sarana aktualisasi diri yang harus diterapkan di lingkungan BMT Niten.

TINJAUAN PUSTAKA

Gaya Kepemimpinan

Ahmad and Gelaidan (2011) menyatakan bahwa gaya kepemimpinan merupakan gabungan dari kepemimpinan transformasional dan kepemimpinan transaksional. Kepemimpinan transformasional telah didefinisikan sebagai proses mempengaruhi perubahan besar dalam asumsi sikap dan komitmen anggota organisasi untuk mencapai tujuan organisasi, sedangkan kepemimpinan transaksional diharapkan dapat dihubungkan dengan komitmen pegawai pada perubahan organisasi.

Leadership (kepemimpinan) sesungguhnya ada pada diri setiap orang tergantung bagaimana mereka mengembangkan jiwa kepemimpinan yang ada pada mereka ini dibuktikan pada pendapat para ahli yang terdapat pada teori sifat yang memaparkan bahwa setiap manusia telah diberikan kemampuan untuk memimpin sejak lahir. Sering orang

mengatakan bahwa kepemimpinan merupakan inti dari pada manajemen. Memang demikianlah halnya karena kepemimpinan merupakan “ motor atau daya penggerak daripada semua sumber-sumber dan alat-alat (*resources*) yang tersedia bagi suatu organisasi” (Yukl, 2010).

Prinsip Dasar Kepemimpinan menurut Ki Hajar Dewantara adalah: *Ing ngarsa sung tulada*. Artinya, di depan memberi teladan. Pemimpin harus menjadi contoh bagi anak buahnya. *Ing madya mangun karsa*. Artinya di tengah membangun kehendak atau niat. Pemimpin harus berjuang bersama anak buah. *Tut wuri handayani*. Artinya, dari belakang memberikan dorongan. Ada saatnya pemimpin membiarkan anak buah melakukan sendiri. Veithzal Rivai (2004) berpendapat bahwa gaya kepemimpinan adalah pola menyeluruh dari tindakan seorang pemimpin baik yang tampak maupun tidak tampak oleh bawahannya. Gaya kepemimpinan menggambarkan kombinasi yang konsisten dari falsafah, ketrampilan, sifat, dan sikap yang mendasari perilaku seseorang.

Motivasi

Motivasi diartikan sebagai faktor-faktor yang mengarahkan dan mendorong perilaku atau keinginan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan yang dinyatakan dalam bentuk usaha yang keras atau lemah (Marihot Tua Efendi Hariandja, 2006). Teori motivasi kebutuhan disebut juga teori kepuasan (*content theories*), karena teori ini menjelaskan bahwa yang mendorong terjadinya perilaku ialah adanya kebutuhan yang harus dipenuhi. Dalam teori ini ada empat aliran, ialah: Teori Maslow (hierarki Kebutuhan) menyatakan dalam teori yang terkenal bahwa Semua kebutuhan manusia yang banyak sekali itu dikelompokkan kedalam lima kategori yang tersusun secara hierarki (Maslow, dalam Robbins, 2006), yaitu : (1) Kebutuhan fisiologis (*physiological needs*), (2) Kebutuhan keselamatan dan keamanan (*safety and security needs*), (3) Kebutuhan sosial (*social needs*), (4) Kebutuhan penghargaan (*esteem needs*), dan (5) Kebutuhan aktualisasi diri.

Disiplin Kerja

Disiplin sangat penting untuk pertumbuhan organisasi, terutama digunakan untuk memotivasi pegawai agar mendisiplinkan diri dalam melaksanakan pekerjaan baik secara perorangan maupun secara kelompok. Pengertian disiplin Menurut Handoko (2001) dalam Sinambela (2016), disiplin adalah kesediaan seseorang yang timbul dengan kesadaran sendiri untuk mengikuti peraturan-peraturan yang berlaku dalam organisasi.

Menurut Veithzal Rivai (2004) disiplin kerja adalah Alat yang digunakan manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk merubah suatu perilaku serta suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma sosial yang berlaku. Berdasarkan penjelasan diatas, Veithzal Rivai menyatakan bahwa disiplin kerja memiliki beberapa indikator yaitu kehadiran, ketaatan pada peraturan kerja, ketaatan pada standar kerja, dan tingkat kewaspadaan tinggi.

Kepuasan Kerja

Menurut Steve M. Jex (2002) dalam Sinambela (2016) mendefinisikan bahwa kepuasan kerja sebagai tingkat afeksi positif seorang pekerja terhadap pekerjaan dan situasi pekerjaan, kepuasan kerja berkaitan dengan sikap pekerja atas pekerjaannya. Sikap tersebut berlangsung dalam aspek kognitif dan aspek perilaku. Aspek kognitif kepuasan kerja adalah kepercayaan pekerja tentang pekerjaan dan situasi pekerjaan.

Lenny Hasan (2012) mengemukakan bahwa, ada sejumlah teori tentang kepuasan kerja, yaitu: *Discrepancy Theory*, *Equity Theory*, *Opponent-Process Theory*, Teori Maslow, Teori ERG Alderfer. Menurut Flippo (2002) kepuasan kerja adalah perasaan puas akan kinerja yang dirasakan karyawan apabila hasil kerjanya diakui, sarana dan fasilitas memadai, serta kenyamanan kerjanya terasa. Indikator dalam penelitian ini adalah hasil kerjanya diakui, sarana Prasarana dan fasilitas yang memadai, dan kenyamanan kerja.

Kinerja Karyawan

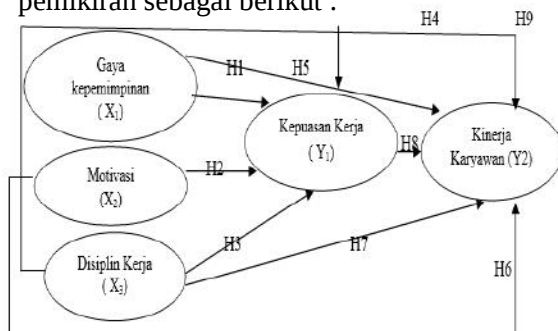
Kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara ilegal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Dimensi-dimensi yang dijadikan ukuran kinerja, menurut Nawawi (2007) yaitu tingkat kemampuan kerja (kompetensi) dalam melaksanakan pekerjaan baik yang diperoleh dari hasil pendidikan dan pelatihan maupun yang bersumber dari pengalaman kerja dan tingkat kemampuan eksekutif dalam memberikan motivasi kerja, agar pekerja sebagai individu ekerja dengan usaha maksimum, yang memungkinkan tercapainya hasil sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Beberapa indikator untuk mengukur sejauh mana pegawai mencapai suatu kinerja secara individual menurut (Bernadin, 1993 dalam Crimson Sitanggang, 2005) antara lain: kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektifitas, kemandirian, dan komitmen Organisasi.

Kerangka Pikir

Dari penjelasan tersebut Model penelitian berkaitan pemikiran di atas, dapat diperjelas melalui Variabel gaya kepemimpinan, motivasi, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai intervening maka dapat digambarkan sebuah kerangka pemikiran sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka pikir

Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran dapat disimpulkan hipotesis awal sebagai berikut :

- H1. Gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.
- H2. Motivasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja
- H3. Disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja
- H4. Gaya kepemimpinan, motivasi, dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja
- H5. Gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan
- H6. Motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan
- H7. Disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan
- H8. Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan
- H9. Gaya kepemimpinan, motivasi, dan disiplin kerja terhadap kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

METODE PENELITIAN

Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek yang diteliti adalah karyawan BMT NITEN Bantul pada semua level tingkatan atau jawaban, sedangkan obyek yang diteliti dalam penelitian ini adalah Analisis Kinerja Berbasis Kepuasan Kerja Karyawan Studi Kasus Pada BMT Niten Bantul.

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan BMT Niten Bantul yang berjumlah 35 orang dan terdiri karyawan tetap dan karyawan kontrak. Mengingat jumlah populasi sebanyak 35 orang, maka dalam penelitian ini digunakan teknik populasi atau

sampling sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer, yaitu data yang dikumpulkan langsung dari responden melalui kuesioner. Responden dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan BMT Niten. Sedangkan, metode pengumpulan data menggunakan sistem skoring seperti pada tabel berikut

Tabel 1: Kategori dan skor

Pernyataan	Disingkat	Skor
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Kurang Setuju	KS	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

Uji Instrumen

Pengujian instrumen untuk pengukuran konsep yang senyatanya berhubungan dengan **validitas**, dan pengukuran seakuratnya dengan **Reliabilitas**, maka Pengujian instrumen penelitian yang dilakukan dengan bantuan Program Komputer SPSS Ver.17.00 yang meliputi, sebagai berikut: **Uji validitas** dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item (Wiyono, 2011). Item pernyataan/pertanyaan dinyatakan valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor totalnya. Untuk melakukan uji validitas, menggunakan teknik analisis terhadap korelasi *bivariate pearson*. Dinyatakan signifikan jika, nilai sig. Dua sisi dibawah 0,05 atau nilai *correlation pearson* (*r* hitung) diatas *r* tabel. Koefisien korelasi item-total dengan *Bivariate pearson* dapat dicari dengan menggunakan rumus sebagai

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

berikut:
(1)

Dimana r_{xy} adalah Koefisien korelasi antara variabel X dan Y, $\sum xy$ adalah jumlah perkalian antara variabel x dan y, $\sum x^2$ adalah jumlah dari kuadran x, $\sum y^2$ adalah jumlah dari kuadran nilai y, $(\sum x^2)$ adalah

jumlah nilai x kemudian dikuadratkan, $(\sum y^2)$ adalah jumlah nilai y kemudian dikuadratkan. **Reliabilitas**

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_e^2}{\sigma_t^2} \right) \quad (2)$$

Dimana r_{11} adalah reliabilitas yang dicari, n adalah jumlah item pertanyaan yang diuji, $\sum \sigma_t^2$ adalah jumlah varians skor tiap-tiap item, dan σ_t^2 adalah varians total.

Analisis Data

Analisis data penelitian menggunakan metode analisis deskriptif dan Analisis inferensial. **Analisis deskriptif** adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskriptikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk digeneralisasikan. Untuk mengelompokan data pada masing-masing kategori perlu dibuat *range* (interval) dengan rumus sebagai berikut:

$$Int = \frac{\sum Smax - \sum Smin}{\sum_{i=1}^n Ki} \quad (3)$$

Dimana *Int* adalah Interval, $\sum Smax$ adalah Skor Total Maximum, $\sum Smin$ adalah Skor Tital Minimum, $\sum_{i=1}^n Ki$ adalah jumlah kategori.

Analisa Inferensial, pada penelitian ini untuk melakukan analisis inferensial menggunakan alat analisis yaitu *Partial Least Squares* (PLS), yaitu SEM yang berbasis variance, dengan software SmartPLS.

Analisis Jalur

Analisis jalur pada prinsipnya adalah melakukan analisis terhadap model jalur dari suatu diagram yang menghubungkan antara variabel *independen* (eksogen), *intervening* (eksogen/endogen), dan *dependen* (endogen). Pola hubungan ditunjukkan dengan menggunakan anak panah dari variabel eksogen ke variabel endogen. Menurut Sarwono (2007), analisis jalur dapat dilakukan dengan menghitung pengaruh langsung (*Direct Effect*), pengaruh tidak langsung (*Indirect*

Effect), dan pengaruh total (*Total Effect*), dengan formula sebagai berikut:

1. Pengaruh Langsung
 $X_n \rightarrow Y_1$ = sebesar koefisien parameter sesuai output (a)
 $X_n \rightarrow Y_2$ = sebesar koefisien parameter sesuai output (b)
 $Y_1 \rightarrow Y_2$ = sebesar koefisien parameter sesuai output (c)
2. Pengaruh Tidak Langsung
 $X_n \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2$ = sebesar $a \times c$ (d)
3. Pengaruh Total
 $X_n \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2$ = sebesar $a + d$

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum

Koperasi BMT Niten Bantul berdiri pada tanggal 20 Mei 2002 dengan Badan Hukum No. 042/BH/VI/2004, tanggal 26 Juni 2004 di Bantul. Koperasi BMT Niten merupakan lembaga Keuangan Syariah yang melayani anggota dan calon anggota untuk menjalin kerjasama dalam pemberian pembiayaan modal usaha dengan saling bermitra, bermanfaat bagi anggota khususnya dan masyarakat pada umumnya dan saling menguntungkan. Landasan Hukum Dasar Hukum Rapat Anggota Tahunan adalah: UU No. 25 tahun 1992, tentang Perkoperasian pasal 21 s/d 26. Keputusan Menteri Koperasi dan UKM No. 414/Kep/M/IX/1996 Tentang Petunjuk Teknis Penertiban Penyelenggaraan Rapat Anggota, Anggaran Dasar, Anggaran Dasar Bab, V pasal 18 a/d 24. KSP BMT Niten.

Visi: Membangun Koperasi yang Tangguh dan Berkualitas

Misi: Mensejahterakan Anggota dan Memajukan Ekonomi Masyarakat

Karakteristik Data Penelitian

Dapat dilihat dari hasil karakteristik responden berdasarkan usia sebanyak 27 orang (77%) berada pada usia 20-30 tahun, ini menunjukkan bahwa sebagian besar Karyawan BMT Niten berada pada usia produktif yang berarti mempunyai motivasi dan semangat kerja tinggi, mampu bersaing dalam meningkatkan kinerja. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin pada karyawan BMT Niten jenis kelamin pria terbanyak memiliki jumlah 19 orang (54%) hal ini menunjukkan bahwa

karyawan Pria memiliki potensi dan semangat kerjanya bagus cekatan, gigih, berani dan tidak mudah menyerah atau putus asa. Demikian dengan karakteristik responden masa kerja terbanyak dari 1-5 tahun berjumlah 18 orang (51%) hal ini menunjukkan bahwa meskipun karyawan yang masih disebut sebagai karyawan kontrak belum, tapi mereka berusaha untuk bekerja lebih giat, bekerja keras, aktif dan semangat untuk mendapatkan atau menduduki posisi yang sudah ditentukan yaitu menjadi karyawan tetap serta kenaikan jabatan. Serta dapat dilihat dari karakteristik responden berdasarkan Tingkat Pendidikan yang terbanyak pada BMT Niten yaitu S1 memiliki jumlah 19 orang (54%) hal ini berarti menunjukkan bahwa BMT Niten percaya dengan lulusan S1 memiliki skill dan pengetahuan banyak dari pada lulusan Diploma dan SMU.

Hasil Uji Instrumen

Penelitian ini menggunakan uji analisis inferensial untuk menguji pengaruh antara variabel independen (Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan disiplin Kerja) terhadap variabel dependen (Kinerja Karyawan) dengan variabel Kepuasan Kerja sebagai intervening. Karakteristik responden, variabel penelitian, dan pengujian hipotesis secara lengkap dijelaskan pada sub bab berikut. Oleh karena itu untuk melakukan pengujian dan validitas instrumen agar diketahui apakah instrumen yang digunakan sudah baik atau belum.

Pengujian Validitas

Uji Validitas dilakukan dengan cara mengorelasikan antara skor item dengan skor total item. Untuk melakukan uji validitas ini, dapat piranti lunak dengan teknik analisis korelasi *bivariate pearson*, maka indikator-indikator dikatakan valid jika nilai r diperoleh $> 0,30$ atau 30% dengan tingkat signifikan $< 0,05$ atau 5% maka dikatakan valid. Akan tetapi, jika nilai r diperoleh $< 0,30$ atau 30 % dengan tingkat signifikan $> 0,05$ atau 5% maka dikatakan tidak valid.

Uji Validitas Variabel Gaya Kepemimpinan (X1)

Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan (Arikunto, 2006). Pengujian validitas Gaya Kepemimpinan diukur menggunakan 10 butir pernyataan, yang hasil validitasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.5: Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Gaya Kepemimpinan

Item	Nilai r	Nilai sig	Status
GK1	0,555	0,001	Valid
GK 2	0,555	0,001	Valid
GK 3	0,504	0,002	Valid
GK 4	0,635	0,000	Valid
GK 5	0,403	0,016	Valid
GK 6	0,504	0,002	Valid
GK 7	0,069	0,692	Tidak Valid
GK 8	0,504	0,002	Valid
GK 9	0,403	0,016	Valid
GK 10	0,400	0,017	Valid

Sumber : Data Primer Diolah 2017

Berdasarkan nilai r_{hitung} pada Tabel 4.5 terdiri ada 10 item pernyataan dari variabel Gaya Kepemimpinan (X1) yang memiliki nilai r valid sebanyak 9 item dinyatakan valid karena dari 9 item itu memiliki nilai $r_{hitung} > 0,279$ dengan taraf signifikan $< 0,05$ tetapi pada item GK7 tidak valid karena memiliki nilai $r_{hitung} < 0,279$ sehingga item pernyataan itu harus dikeluarkan karena tidak memenuhi persyaratan validitas.

Uji Validitas Variabel Motivasi (X2)

Motivasi diukur dengan menggunakan 10 butir pernyataan yang hasil uji validitasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.6: Nilai r Variabel Motivasi (X2)

ITEM	Nilai r	Nilai Sig	Status
M1	0,528	0,001	Valid
M2	0,013	0,941	Tidak Valid
M3	0,905	0,000	Valid
M4	0,905	0,000	Valid

M5	0,528	0,001	Valid
M6	0,905	0,000	Valid
M7	0,023	0,897	Tidak Valid
M8	0,836	0,000	Valid
M9	0,04	0,818	Tidak Valid
M10	0,905	0,000	Valid

Sumber: Data Primer Diolah (2017)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 10 item pernyataan ada 3 yang tidak valid diantaranya, M2, M7 dan M9 karena memiliki nilai $r_{hitung} < 0,279$ (r_{tabel}) sehingga item pernyataan tersebut harus dikeluarkan karena tidak memenuhi persyaratan validitas dengan nilai $r > 0,30$ dengan taraf signifikan $< 0,05$.

Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja (X3)

Disiplin Kerja diukur dengan menggunakan 10 butir pernyataan yang hasil uji validitasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.7: Nilai r Variabel Disiplin Kerja (X3)

ITEM	Nilai r	Nilai Sig	Status
DK1	0,523	0,001	Valid
DK2	0,891	0,000	Valid
DK3	0,794	0,000	Valid
DK4	0,523	0,001	Valid
DK5	0,824	0,000	Valid
DK6	0,87	0,000	Valid
DK7	0,809	0,000	Valid
DK8	0,084	0,630	Tidak Valid
DK9	0,87	0,000	Valid
DK10	0,85	0,000	Valid

Sumber : Data Primer Diolah (2017)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa ada 1 item yang tidak valid yaitu DK 8 karena memperoleh Nilai $r_{hitung} < 0,279$ (r_{tabel}), sehingga item pernyataan tersebut harus dikeluarkan karena tidak memenuhi persyaratan validitas.

Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja (Y1)

Kepuasan Kerja diukur dengan menggunakan 10 butir pernyataan yang hasil uji validitasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.8: Nilai r Variabel Kepuasan Kerja (Y1)

ITEM	Nilai r	Nilai Sig	Status
KPK1	0,524	0,001	Valid
KPK2	0,885	0.000	Valid
KPK3	0,791	0.000	Valid
KPK4	0,524	0,001	Valid
KPK5	0,852	0.000	Valid
KPK6	0,900	0.000	Valid
KPK7	0,809	0.000	Valid
KPK8	0,900	0.000	Valid
KPK9	0,900	0.000	Valid
KPK10	0,843	0.000	Valid

Sumber : Data Primer Diolah (2017)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 10 butir pernyataan Kepuasan Kerja dinyatakan valid semua karena memperoleh nilai $r_{hitung} > 0,279$ (r_{tabel}).

Uji Validitas Variabel Kinerja (Y2)

Kinerja diukur dengan menggunakan 10 butir pernyataan yang hasil uji validitasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.9: Nilai r Variabel Kinerja (Y2)

ITEM	Nilai r	Nilai Sig	Status
K1	0,524	0,001	Valid
K2	0,885	0.000	Valid
K3	0,791	0.000	Valid
K4	0,524	0,001	Valid
K5	0,852	0.000	Valid
K6	0,900	0.000	Valid
K7	0,809	0.000	Valid
K8	0,900	0.000	Valid
K9	0.900	0.000	Valid
K10	0,843	0.000	Valid

Sumber: Data Primer Diolah (2017)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 10 butir

pernyataan Kinerja dinyatakan valid semua karena memperoleh nilai $r_{hitung} > 0,279$ (r_{tabel}).

Pengujian Reliabilitas

Untuk menguji reliabilitas butir, maka jika Cronbach Alpha $> 0,6$ atau 60% maka butir tersebut reliabel. **Sedangkan**, jika Cronbach Alpha $< 0,6$ atau 60%, maka butir tersebut tidak reliabel. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Alpha Cronbach*. Hasil uji reliabilitas *Alpha Cronbach* yang didapat untuk masing-masing variabel ditunjukkan dalam Tabel dibawah ini:

Tabel 4.10: Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Alpha Cronbach</i>	Ket.
Gaya Kepemimpinan (X1)	0,800	Reliabel
Motivasi (X2)	0,906	Reliabel
Disiplin Kerja (X3)	0,785	Reliabel
Kepuasan Kerja (Y1)	0,780	Reliabel
Kinerja (Y2)	0,780	Reliabel

Sumber Data Primer yang Diolah (2017)

Nilai *Alpha Cronbach* untuk masing-masing variabel lebih dari 0,7 sehingga dinyatakan bahwa instrumen yang digunakan didalam penelitian memiliki reliabilitas yang baik. Dari hasil uji validitas dan reliabilitas yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner sudah layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

Analisa Deskriptif

Variabel Gaya Kepemimpinan (X1)

Hasil tabulasi Gaya Kepemimpinan (X1) dapat dilihat pada dibawah ini:

Tabel 4.11: Hasil Tabulasi Variabel Gaya Kepemimpinan (X1)

Interval	Kategori	Frek.	%
10,0-18,0	Sangat Tidak Setuju	0	0%
19,0-26,0	Tidak Setuju	45	13%
27,0-34,0	Netral	99	28%

35,0-42,0	Setuju	186	53%
42,0-50,0	Sangat Setuju	20	6%
	Jumlah	350	100%

Sumber: Data Primer Diolah (2017)

Variabel Motivasi (X2)

Sementara itu, hasil tabulasi variabel Motivasi (X2) dapat dilihat pada Tabel 4.13 sebagai berikut:

Tabel 4.13: Hasil Tabulasi Variabel Motivasi (X2)

Interval	Kategori	Frek.	%
10,0-18,0	Sangat Tidak Setuju	0	0%
19,0-26,0	Tidak Setuju	18	5%
27,0-34,0	Netral	70	20%
35,0-42,0	Setuju	242	69%
42,0-50,0	Sangat Setuju	20	6%
	Jumlah	350	100%

Sumber: Data Primer yang Diolah (2017)

Variabel Disiplin Kerja (X3)

Hasil tabulasi Gaya Kepemimpinan (X1) dapat dilihat pada dibawah ini:

Tabel 4.15: Hasil Tabulasi Variabel Disiplin Kerja (X3)

Interval	Kategori	Frek.	%
10,0-18,0	Sangat Tidak Setuju	0	0%
19,0-26,0	Tidak Setuju	16	5%
27,0-34,0	Netral	80	23%
35,0-42,0	Setuju	237	68%
42,0-50,0	Sangat Setuju	17	5%
	Jumlah	350	100%

Sumber: Data Primer Diolah 2017

Variabel Kepuasan Kerja (Y1)

Sementara itu, hasil tabulasi Kepuasan Kerja (Y1) dapat dilihat pada di bawah ini:

Tabel 4.17: Hasil Tabulasi Variabel Kepuasan Kerja (Y1)

Interval	Kategori	Frek.	%
10,0-18,0	Sangat Tidak Setuju	0	0%
19,0-26,0	Tidak Setuju	16	5%
27,0-34,0	Netral	77	22%
35,0-42,0	Setuju	241	69%
42,0-50,0	Sangat Setuju	16	5%
	Jumlah	350	100%

Sumber: Data Primer Yang Diolah 2017

Variabel Kinerja Karyawan (Y2)

Sementara itu, hasil tabulasi Kinerja Karyawan (Y2) dapat dilihat pada dibawah ini:

Tabel 4.19: Hasil Tabulasi Variabel Kinerja Kerja (Y2)

Interval	Kategori	Frek.	%
10,0-18,0	Sangat Tidak Setuju	0	0%
19,0-26,0	Tidak Setuju	16	5%
27,0-34,0	Netral	77	22%
35,0-42,0	Setuju	241	69%
42,0-50,0	Sangat Setuju	16	5%
	Jumlah	350	100%

Sumber : Data Primer yang Diolah 2017

Analisis Inferensial

Tahap pertama dari analisis PLS adalah menguji validitas dan reliabilitas model yang meliputi: *Convergent Validity*, *Discriminant Validity* dan *Composite Reliability*,

Pengujian Outer Model

Model pengukuran atau outer model dengan indikator reflektif dievaluasi dengan *convergent validity* dan *discriminant validity* dari indikatornya. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*) Indikator individu dianggap valid jika memiliki nilai korelasi diatas 0,5 (>0,5), apabila ada indikator yang tidak memenuhi syarat ini maka harus dibuang.

Tabel 4.21: *Outer Loading (Convergen Validity)*

INDIKATOR	VARIABEL LATEN					
	X1	X2	X3	Y1	Y2	STATUS
X1.1	0.511					Tidak Valid
X1.2	0.725					Valid
X1.3	0.915					Valid
X1.4	-0.305					Tidak Valid
X1.5	0.150					Tidak Valid
X2.1		0.453				Tidak Valid
X2.2		0.954				Valid
X2.3		0.861				Valid
X2.4		0.816				Valid
X3.1			0.914			Valid
X3.2			0.878			Valid
X3.3			0.711			Valid
X3.4			0.764			Valid
Y1.1				0.860		Valid
Y1.2				0.952		Valid
Y1.3				0.966		Valid
Y2.1					0.889	Valid
Y2.2					0.846	Valid
Y2.3					0.880	Valid
Y2.4					0.931	Valid
Y2.5					0.841	Valid

Sumber: Output SmartPLS, 2017

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa hampir semua indikator yang masuk dalam variabel penelitian memiliki nilai lebih besar 0,5. Indikator X1.1, X1.4, X1.5 dan X2.1 memiliki nilai kurang dari 0,5, maka indikator tersebut harus dibuang. Nilai Outer Loading yang tidak Valid ditandai dengan angka tebal (**bold**).

Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*) hasil validitas diskriminan seperti dalam tabel dibawah ini.

Tabel 4.22: *Cross Loading*

INDIKATOR	X1	X2	X3	Y1	Y2	STATUS
X1.2	0.773	-0.115	-0.183	-0.168	-0.204	Valid
X1.3	0.949	-0.268	-0.401	-0.358	-0.397	Valid
X2.2	-0.299	0.926	0.918	0.933	0.932	Valid
X2.3	-0.186	0.882	0.654	0.692	0.687	Valid
X2.4	-0.145	0.882	0.686	0.683	0.660	Valid
X3.1	-0.286	0.760	0.914	0.869	0.889	Valid
X3.2	-0.287	0.602	0.878	0.820	0.846	Valid
X3.3	-0.442	0.639	0.711	0.628	0.698	Valid
X3.4	-0.223	0.821	0.765	0.763	0.736	Valid
Y1.1	-0.291	0.694	0.910	0.858	0.882	Valid
Y1.2	-0.321	0.852	0.842	0.953	0.930	Valid
Y1.3	-0.321	0.882	0.873	0.967	0.941	Valid
Y2.1	-0.286	0.760	0.914	0.869	0.889	Valid
Y2.2	-0.287	0.602	0.878	0.820	0.846	Valid
Y2.3	-0.358	0.821	0.780	0.901	0.880	Valid
Y2.4	-0.307	0.824	0.851	0.950	0.931	Valid
Y2.5	-0.409	0.789	0.838	0.803	0.841	Valid

Sumber: Output SmartPLS, 2017

Berdasarkan tabel 4.22. diketahui bahwa semua item valid secara diskriminan berdasarkan nilai *Cross Loading*.

Reliabilitas

Tabel *Composite Reliability* seperti tabel dibawah ini:

Tabel 4.23: *Nilai Composite Reliability*

Variabel	Reliability	Kriteria
Gaya Kepemimpinan (X1)	0.856	Reliabel
Motivasi (X2)	0.925	Reliabel
Disiplin (X3)	0.891	Reliabel
Kepuasan Kerja (Y1)	0.948	Reliabel
Kinerja Karyawan (Y2)	0.944	Reliabel

Sumber: Output SmartPLS, 2017

Hasil analisis menunjukkan bahwa *Composite Reliability* pada semua konstruk telah mempunyai nilai yang memuaskan yaitu nilai masing-masing variabel diatas nilai minimum 0,70. Berdasarkan penjelasan hasil analisis diatas dapat disimpulkan bahwa *reliabilitas* indikator masing-masing variabel terpenuhi.

Analisis inferensial dilakukan berdasarkan hasil uji model struktural (*Inner Model*) yang meliputi output R^2 sebagai berikut:

Tabel 4.24: Hasil Uji R Square (R^2)

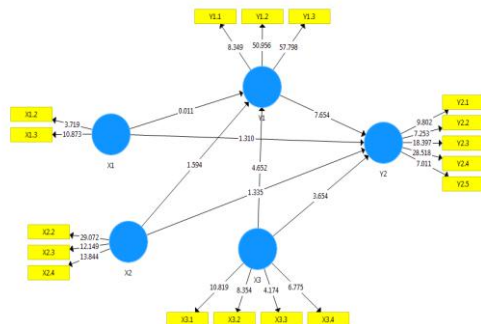
Variabel	R.Square	P. Value
Kepuasan Kerja (Y1)	0.902	0.000
Kinerja Karyawan (Y2)	0.994	0.000

Sumber: *Calculated Model*, Kelompok Goodness Of Fit, Tabel R- Square

Dari hasil analisis pada uji Koefisien Determinasi (R^2) diketahui bahwa Kepuasan Kerja dipengaruhi oleh Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Disiplin Kerja sebesar 90,8%, selebihnya 9,2 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak terdapat didalam model. Kinerja Karyawan dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan, motivasi, disiplin kerja dan kepuasan kerja sebesar 99,4 %, selebihnya 0,6% dipengaruhi faktor lain yang tidak terdapat dalam model.

Pengujian Hipotesis (Inner Model)

Model Bootstrapping setelah uji indikator dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 2: Model *Bootstrapping* Setelah Uji Indikator

Tabel 4.25: Koefisien Parameter dan P Value

Hipotesis	Koef. Parameter	P-Value	Keterangan
H1 Gaya Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja	-0.001	0.991	Tidak Terbukti
H2 Motivasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja	0.248	0.112	Tidak Terbukti
H3 Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja	0.732	0.000	Terbukti
H4 Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Disiplin Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Kerja	0.902	0.000	Terbukti
H5 Gaya Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai	-0.030	0.191	Tidak Terbukti
H6 Motivasi berpengaruh terhadap	-0.041	0.183	Tidak Terbukti

	Kinerja Pegawai			
H7	Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai	0.314	0.000	Terbukti
H8	Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai	0.721	0.000	Terbukti
H9	Gaya Kepemimpinan, Motivasi, Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Pegawai	0.994	0.000	Terbukti

Sumber: Data Primer Yang Diolah 2017

Analisis Jalur

Setelah dibuangnya data yang tidak valid, maka model PLS Algorithm akan tampak gambar seperti dibawah ini:

Gambar 4.3: Model PLS Algorithm Setelah Uji Indikator.

Hipotesis statistik untuk *inner model* yakni *laten eksogen* terhadap *endogen*.

Tabel 4.26: Menentukan Analisis Jalur

VARIABEL	VARIABEL					KESIMPULAN
	DE	IE	TE	Sig.		
X1	0.004	-0.031	0.003	0.028	0.519	Intervening Tidak Berperan & Tidak Signifikan
X2	0.204	-0.030	0.146	0.116	0.345	Intervening Tidak Berperan dan Tidak Signifikan
X3	0.764	0.312	0.544	0.856	0.000	Intervening Berperan dan Signifikan
Y1		0.542				

Sumber: Data Output PLS, 2017

Sumber: Data Output PLS, 2017

Berdasarkan tabel 4.26 diperoleh bahwa Gaya kepemimpinan tidak berpengaruh positif dan tidak berperan terhadap kepuasan kerja sebesar 0.004, sedangkan terhadap Kinerja Karyawan sebesar 0.028, dan nilai signifikannya sebesar 0.519 namun demikian

pengaruhnya sama-sama negatif, karena $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$.

Motivasi tidak berpengaruh dan tidak berperan terhadap Kepuasan Kerja sebesar 0.204 sedangkan terhadap Kinerja Karyawan sebesar 0.611, namun demikian pengaruhnya sama-sama negatif, dan nilai signifikannya sebesar 0.345 namun demikian pengaruhnya sama-sama negatif, karena $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$.

Disiplin kerja lebih berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja sebesar 0.764, sedangkan terhadap Kinerja Karyawan sebesar 0.856, dan nilai signifikannya sebesar 0.000, namun demikian pengaruhnya sama-sama positif, karena $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$.

Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan sebesar 0.542 dan nilai signifikannya 0.000, namun demikian pengaruhnya sama-sama positif, karena $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$.

Pembahasan

Pada sub bab sebelumnya telah dilakukan analisis model penelitian dan pengujian hipotesis penelitian, maka pada bagian ini dijelaskan mengenai masing-masing hubungan antar variabel yang terdapat dalam model penelitian. Pada sub bab ini akan membahas lebih rinci mengenai hasil temuan pada sub bab sebelumnya, dapat dilihat dari hasil karakteristik responden berdasarkan usia sebanyak 27 orang (77%) berada pada usia 20-30 tahun, ini menunjukkan bahwa sebagian besar Karyawan BMT Niten berada pada usia produktif yang berarti mempunyai motivasi dan semangat kerja tinggi, mampu bersaing dalam meningkatkan kinerja. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin pada karyawan BMT Niten jenis kelamin pria terbanyak memiliki jumlah 19 orang (54%) hal ini menunjukkan bahwa karyawan Pria memiliki potensi dan semangat kerjanya bagus cekatan, gigih, berani dan tidak mudah menyerah atau putus asa. Demikian dengan karakteristik responden masa kerja terbanyak dari 1-5 tahun berjumlah 18 orang (51%) hal ini menunjukkan bahwa meskipun karyawan

yang masih disebut sebagai karyawan kontrak belum, tapi mereka berusaha untuk bekerja lebih giat, bekerja keras, aktif dan semangat untuk mendapatkan atau menduduki posisi yang sudah ditentukan yaitu menjadi karyawan tetap serta kenaikan jabatan. Serta dapat dilihat dari karakteristik responden berdasarkan Tingkat Pendidikan yang terbanyak pada BMT Niten yaitu S1 memiliki jumlah 19 orang (54%) hal ini berarti menunjukkan bahwa BMT Niten percaya dengan lulusan S1 memiliki skill dan pengetahuan banyak dari pada lulusan Diploma dan SMU.

Gaya Kepemimpinan (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja (Y1)

Dari hasil pengujian hipotesis (H1), yang menyatakan Gaya Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja tidak terbukti. Diketahui nilai *P-Value* sebesar 0.991 tidak berpengaruh signifikan dan nilai koefisien parameter sebesar -0,001 ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja.

Motivasi (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja (Y1) di BMT Niten Bantul.

Dari hasil pengujian hipotesis (H2), hipotesis yang menyatakan Motivasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja tidak terbukti. Diketahui nilai *P-Value* sebesar 0.112 yang menunjukkan berpengaruh signifikan. Nilai *original sampel* sebesar 0.248 yang artinya bahwa apabila perusahaan meningkatkan Motivasi maka kepuasan kerja akan meningkat. Dari hasil diatas, dapat disimpulkan bahwa Motivasi berpengaruh negatif signifikan terhadap Kepuasan Kerja di BMT Niten Bantul.

Disiplin Kerja (X3) berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja (Y1) di BMT Niten Bantul

Dari hasil pengujian hipotesis (H3), hipotesis yang menyatakan Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja terbukti. Diketahui nilai *P-Value* sebesar 0.000 (< 0.05) yang menunjukkan berpengaruh positif dan signifikan. Nilai *original sampel* sebesar 0.732 yang artinya bahwa apabila perusahaan meningkatkan

Disiplin Kerja maka pegawai akan tertib dalam bekerja. Dari hasil diatas, dapat disimpulkan bahwa Disiplin Kerja berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja di BMT Niten Bantul.

Gaya kepemimpinan (X1), Motivasi (X2) dan Disiplin Kerja (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Kerja

Dari hasil pengujian hipotesis (H4), hipotesis yang menyatakan bahwa Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja terbukti. Diketahui R-Square (R^2) memiliki nilai *P-Value* sebesar 0.000 (<0.05) yang menunjukkan berpengaruh signifikan. Nilai *original sampel* sebesar 0.902 yang artinya bahwa Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Disiplin Kerja secara simultan mampu memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja sebesar 90,2%, selebihnya 9,8 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak terdapat didalam model.

Kepuasan Kerja (Y1) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y2)

Dari hasil pengujian hipotesis (H8), hipotesis yang menyatakan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan terbukti. Diketahui R-Square (R^2) memiliki nilai *P-Value* sebesar 0.000 (<0.05) yang menunjukkan berpengaruh signifikan. Nilai *original sampel* sebesar 0.908 yang artinya bahwa Kepuasan kerja mampu memberikan pengaruh terhadap Kinerja Karyawan sebesar 90,8%, selebihnya 9,2 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak terdapat didalam

Gaya Kepemimpinan (X1), Motivasi (X2), Disiplin Kerja (X3) dan Kepuasan Kerja (Y1) secara signifikan berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai (Y2)

Berikut hasil dari pengujian Hipotesis 5 (H5) “ Gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja” tidak terbukti dengan nilai *P-Value* 0.191 dan nilai *Original sampel* sebesar -0.030, yang artinya bahwa Gaya Kepemimpinan berpengaruh negatif signifikan terhadap

Kinerja Karyawan BMT Niten Bantul, Hipotesis 6 (H6) “ Motivasi berpengaruh terhadap Kinerja karyawan” tidak terbukti dengan nilai *P-Value* 0.183 dan nilai *Original sampel* sebesar -0.041, yang artinya bahwa Motivasi berpengaruh negatif signifikan terhadap Kinerja Karyawan BMT Niten Bantul, Hipotesis 7 (H7) “ Disiplin Kerja berpengaruh terhadap kinerja Pegawai” terbukti dengan memiliki nilai *P-Value* 0.000 (<0.05) dan nilai *Original sampel* sebesar 0.314, yang artinya bahwa Disiplin Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja karyawan BMT Niten Bantul.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan-kesimpulan yang berkaitan dengan Analisis Kinerja Berbasis Kepuasan Kerja Karyawan Pada BMT Niten Bantul sebagai berikut:

1. Hasil uji Hipotesis (H1) menyatakan bahwa Gaya Kepemimpinan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Kerja dalam penelitian ini tidak terbukti,
2. Hasil uji hipotesis 2 (H2) menyatakan bahwa Motivasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Kerja dalam penelitian ini Tidak Terbukti.
3. Hasil uji Hipotesis 3 (H3) menyatakan bahwa Disiplin Kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Kerja dalam penelitian ini Terbukti,
4. Hasil uji Hipotesis 4 (H4) menyatakan bahwa Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Disiplin Kerja secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Kerja dalam penelitian ini Terbukti,
5. Hasil uji Hipotesis 5 (H5) menyatakan bahwa Gaya Kepemimpinan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja pegawai dalam penelitian ini Tidak Terbukti
6. Hasil uji Hipotesis 6 (H6) menyatakan bahwa Motivasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap

- Kinerja Pegawai dalam penelitian ini Tidak Terbukti,
7. Hasil uji Hipotesis 7 (H7) menyatakan bahwa Disiplin Kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Pegawai dalam penelitian ini Terbukti,
 8. Hasil uji Hipotesis 8 (H8) menyatakan bahwa Kepuasan Kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Pegawai dalam penelitian ini Terbukti,
 9. Hasil uji Hipotesis 9 (H9) menyatakan bahwa Gaya Kepemimpinan, Motivasi, Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Pegawai dalam penelitian ini Terbukti, didukung dengan hasil perhitungan statistik yang menghasilkan Adjusted R^2 sebesar 0,994 dan tingkat signifikan sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$.
- ### DAFTAR PUSTAKA
- Crimson, Sitanggang, 2005, *Analisis Pengaruh Perilaku Pemimpin Terhadap Kinerja Pegawai Pada sekretariat Kotamadya Jak – Bar*. Skripsi, UNDIP Semarang.
- Gary Yukl. 2010. *Leadership in organization* Pearson Education, New Jersey. p. 29-97.
- Hasan, Lenny. 2012. *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Disiplin Terhadap Komitmen Organisasi Pegawai Dinas Perindustrian Perdagangan Pertambangan Dan Energi Kota Padang*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 3(I), 57 – 92. Diunduh tanggal 25 Desember 2016 dari Jurnal Universitas Taman Siswa Padang.
- Rivai, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. PT RAJAGRAFINDO PERSADA. Jakarta.
- _____. 2004. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Edisi kedua. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Robbins, Stephen. P. Dan Mary Coulter. 2005. *Manajemen*. PT.INDEKS Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2012. *Kinerja Pegawai: Teori, Pengukuran dan Implikasinya*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- _____. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Cet. 1. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tanpa nama. 2013. “Kepemimpinan Ideal Bagi Indonesia Menurut Ki Hajar Dewantara: Ing Ngarso Sung Tuladha, Ing Madyo Mangun Karsa, Tut Wuri Handayani” Fakultas Peternakan Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto. <<http://Panyomenk.blogspot.com/2012/05/kepemimpinan-Ideal-bagi-Indonesia.html>>.
- Usmara. 2006. *Motivasi Kerja, Teori dan Praktik*. Yogyakarta: amara Books.
- Wahjosumidjo. 1984. *Kepemimpinan dan Motivasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Wiyono, Gendro. 2011. *Merancang Penelitian Bisnis Dengan Alat Analisis SPSS & SmartPLS*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.



UPAJIWA

Jurnal Online Ekonomi, Bisnis dan Manajemen Daulat Rakyat

PRODI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA
upajiwa_mm@ustjogja.ac.id

jurnalfe.ustjogja.ac.id

ISSN 2614-0853 (cetak)
ISSN 2579-535X (online)



PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN LOKASI TERHADAP CITRA HOTEL, KEPUASAN DAN LOYALITAS TAMU DI HOTEL INNA GARUDA YOGYAKARTA

Wina Afridawati

Magister Manajemen UST

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan lokasi terhadap citra hotel, kepuasan dan loyalitas tamu di Hotel Inna Garuda Yogyakarta. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey dengan kuisioner. Sampel yang digunakan yaitu tamu yang menginap di hote inna garuda yogyakarta sebanyak 75 orang melalui tehnik random sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) pelayanan hotel tidak berpengaruh terhadap citra hotel, 2) kualitas pelayanan tidak berdampak pada kepuasan konsumen, 3) letak lokasi berpengaruh terhadap citra hotel, 4) letak lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, 5) citra hotel berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, 6) kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, 7) citra perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, 8) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, dan 9) letak lokasi tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, letak lokasi, citra hotel, kepuasan, loyalitas

EFFECT OF SERVICE QUALITY AND LOCATION OF IMAGE HOTEL, GUEST SATISFACTION AND LOYALTY IN HOTEL INNA GARUDA YOGYAKARTA

Abstract

To determine the effect of service quality and location of the image of the hotel, guest satisfaction and loyalty at Inna Garuda Yogyakarta. The data collection method used was survey method using a questionnaire. In this study, researchers took samples of the guests staying at the Hotel Ina Garuda Yogyakarta amounted to 75 guests, using random sampling techniques. The result show that 1) The quality of service does not affect the company's image, 2) Quality of service has no effect on customer satisfaction, 3) Location affects the image of the company, 4) The location has no effect on customer satisfaction, 5) Corporate Image effect on customer satisfaction, 6) Satisfaction effect on customer loyalty, 7) Image Company effect on customer loyalty, 8) Quality of service impact on customer loyalty, and 9) The location has no effect on customer loyalty.

Keywords: Quality of Service, Location, Citra Hotel, Satisfaction And Loyalty

Latar Belakang Masalah

Salah satu hotel bintang yang termasuk hotel yang bersejarah di Yogyakarta dan memiliki lokasi yang strategis adalah Hotel Inna Garuda Yogyakarta. Adanya peningkatan kualitas layanan diharapkan mampu memuaskan tamu hotel Hotel Inna Garuda Yogyakarta. Selain itu, kualitas pelayanan merupakan faktor yang dapat digunakan untuk memenangkan persaingan selain harga karena dengan memberikan kualitas dan pelayanan yang baik, pelanggan akan selalu mengunjungi dan menggunakan jasa, produk perusahaan. Setelah pelanggan merasa puas, diharapkan pelanggan akan menjadi loyal.

Secara teori, loyalitas pelanggan dapat diraih jika perusahaan dapat mempertahankan mutu atau kualitas pelayanan dan dapat mengkomunikasikan produk dan layanan dengan baik sehingga merasa puas dan akhirnya loyal. Loyalitas pelanggan ini penting karena merupakan kunci dari kelangsungan hidup perusahaan dimana perusahaan setelah meraih kepuasan perlu mempertahankan dan membangun loyalitas pelanggan sehingga di masa depan pelanggan akan tetap menjadi pengguna jasa dan perusahaan juga mendapatkan pelanggan baru dari koneksi dengan pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh kualitas layanan (*dimensi tangible, reliability, assurance, empathy dan responsiveness*) terhadap citra perusahaan.
2. Mengetahui pengaruh kualitas layanan (*dimensi tangible, reliability, assurance, empathy dan responsiveness*) terhadap kepuasan pelanggan.
3. Mengetahui pengaruh lokasi berpengaruh terhadap citra perusahaan.
4. Mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan.
5. Mengetahui pengaruh citra perusahaan (*Personality, Value, reputation dan corporate identity*) terhadap kepuasan pelanggan.
6. Mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan.
7. Mengetahui pengaruh citra perusahaan (*Personality, Value, reputation dan corporate identity*) terhadap loyalitas pelanggan.
8. Mengetahui pengaruh kualitas layanan (*dimensi tangible, reliability, assurance,*

empathy dan responsiveness) terhadap loyalitas pelanggan.

9. Mengetahui pengaruh lokasi terhadap loyalitas pelanggan.

Tinjauan Pustaka

Kualitas Layanan

Definisi kualitas layanan menurut Wyckof seperti yang dikutip oleh Tjiptono (2002) adalah sebagai berikut: “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Lokasi

Lokasi atau tempat dalam pariwisata berkenaan dengan aksesibilitas. Aksesibilitas adalah tingkat kemudahan seseorang mencapai suatu tujuan. Aksesibilitas penting diperhatikan, mengingat aspek tersebut bisa memberikan pengaruh yang besar bagi para konsumen. Trihatmodjo dalam Yoeti (1997).

Citra

Lawrence L. Steinmentz (Sutojo 2004) mendefinisikan citra sebagai “pancaran atau reproduksi jati diri atau bentuk orang perorangan, benda atau organisasi”, persepsi seseorang terhadap perusahaan didasari oleh apa yang mereka ketahui mengenai perusahaan, sehingga bisa jadi bahwa persepsi satu orang dengan orang yang lain berbeda.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan konsumen (*Consumer Satisfaction*) menurut Dharmmesta dan Handoko (2011): factor yang akan menentukan apakah perusahaan dalam jangka panjang akan mendapatkan laba, ialah banyak sedikitnya kepuasan konsumen yang dapat dipenuhi. Ini tidaklah berarti bahwa perusahaan harus berusaha memaksimalkan kepuasan konsumen, tetapi perusahaan harus mendapatkan laba dengan cara memberikan kepuasan konsumen. Pengertian kepuasan pelanggan menurut Kotler adalah terciptanya perasaan seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dirasakan terhadap kinerja (hasil) yang dihasilkan (Kotler, 2005).

Loyalitas

Griffin (2006) menyatakan bahwa *Loyalty is defined as non random purchase expressed over time by some decision making unit* yang berarti bahwa loyalitas didefinisikan

sebagai pembelian non-random yang diekspresikan sepanjang waktu dengan melakukan serangkaian pengambilan keputusan.

Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian (Sugiyono, 2009). Lebih lanjut Sugiyono (2009) menjelaskan bahwa penelitian yang bersifat eksploratif atau deskriptif tidak perlu merumuskan hipotesis, berdasarkan hal tersebut maka rumusan masalah nomor 1 sampai dengan nomor 4 dalam penelitian ini tidak memerlukan hipotesis. Bersumber dari urian tersebut maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

H1: Kualitas layanan berpengaruh terhadap citra perusahaan

H2: Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

H3: lokasi berpengaruh terhadap citra perusahaan

H4: lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

H5: citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

H6: Kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan

H7: Citra Perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan

H8: Kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan

H9: Lokasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan

Metode Penelitian

Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek penelitian ini adalah tamu pelanggan tamu Hotel Inna Garuda Yogyakarta. Obyek penelitian ini adalah variabel-variabel yang diteliti oleh peneliti. Dalam penelitian ini yang menjadi obyek penelitian adalah kualitas pelayanan dan kepuasan tamu hotel.

Sampel Penelitian

Sampel dalam penelitian ini yang digunakan tamu yang menginap di Hotel Ina Garuda Yogyakarta. Jumlah sampel ditentukan berdasar pendapat dari Hartono (2009) bahwa besarnya sampel penelitian yang ideal adalah 15 kali jumlah variabel sehingga jumlah sampelnya adalah 15 x 5 sama dengan 75 sampel dengan teknik *random sampling*.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survey dengan menggunakan kuesioner. Metode yang digunakan adalah metode langsung yaitu peneliti langsung menyebarkan sendiri kuesioner kepada konsumen pada waktu penyebaran kuesioner tentunya sesuai dengan kriteria tertentu. pengukuran data kuesioner dengan teknik skala Likert yang sudah dimodifikasi untuk pengukuran kuesioner. Skala Likert pada lima interval sangat tidak setuju (skor 1) sampai sangat setuju (skor 5) dalam penelitian ini dimodifikasi menjadi sangat tidak setuju (skor 1) sampai sangat setuju (skor 5). Karena pembobotannya memiliki jarak yang sama, maka termasuk dalam skala interval.

Alat Analisis Data

Dalam penelitian ini analisis yang dilakukan dengan menggunakan metode analisis deskriptif dan metode analisis inferensial

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

Tabel 1 : Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
Pria	51	68%
Wanita	24	32%
Total	75	100%

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat kita ketahui bahwa pada umumnya tamu yang berkunjung ke hotel merupakan laki-laki sebanyak 51 orang (68,0%).

Deskripsi Responden Berdasarkan umur

Di bawah ini adalah tabel yang akan menunjukkan identitas responden berdasarkan umur. Untuk lebih jelasnya lihat tabel berikut :

Tabel 2 : Umur Responden

Umur	Jumlah	Prosentase (%)
21-30	4	5.3%
31-40	25	33.3%

41-50	34	45.3%
> 50	10	13.3%
Total	114	100%

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat kita ketahui bahwa pada umumnya tamu yang berkunjung ke hotel merupakan orang tua yang berumur 41-50 tahun sebanyak 34 orang (45,3%)

Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 3: Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Prosentase (%)
Sekolah Menengah	16	21.3
Diploma	27	36.0
S1/S2/S3	32	42.7
Jumlah	75	100

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat kita ketahui bahwa pada umumnya tamu yang berkunjung ke hotel memiliki pendidikan Sarjana sebanyak 32 orang (42,7%).

Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui secara lebih detail masing-masing variabel yang diteliti. Adapun analisis deskriptif pada penelitian ini yaitu:

Kualitas Layanan (X1)

Untuk mengetahui deskriptif secara keseluruhan digunakan nilai skor total maksimum yaitu 110 dan nilai skor terendah 22. Sehingga diperoleh interval sebesar 17,6.

Tabel 5: data variabel kualitas

Interval	Kategori	Jml.	(%)
22-39.6	Sangat kurang baik	0	0
> 39.6-57.2	Kurang baik	0	0
> 57.2-74.8	Sedang	33	42.6
> 74.8-92.4	Baik	43	57.3
> 92.4-110	Sangat baik	0	0
Jumlah		75	100

Sumber: Data Primer diolah

Dari tabel di atas kita dapat melihat bahwa responden yang menyatakan baik sebanyak 32 orang (42,6%), responden yang menyatakan sedang sebanyak 32 orang (42,6%).

Lokasi (X2)

Untuk mengetahui deskriptif secara keseluruhan digunakan nilai skor total maksimum yaitu 15 dan nilai skor terendah 3. Sehingga diperoleh interval data sebesar 2.56.

Tabel 6: data variabel lokasi

Interval	Kategori	Jml.	(%)
4-7.2	Sangat kurang baik	0	0
> 7.2-10.4	Kurang baik	0	0
> 10.4-13.6	Cukup baik	11	14.6
> 13.6-16.8	Baik	47	62.6
> 16.8-8.20	Sangat baik	17	22.6
Jumlah		75	100

Sumber: Data Primer diolah

Dari tabel di atas kita dapat melihat bahwa responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 17 orang (22,6%), responden yang baik sebanyak 47 orang (62,6%), responden yang menyatakan cukup baik sebanyak 11 orang (14,6%). Umumnya responden menyatakan lokasi hotel, kemudahan menuju lokasi dan transportasi hotel baik.

Citra (M1)

Untuk mengetahui deskriptif secara keseluruhan digunakan nilai skor total maksimum yaitu 15 dan nilai skor terendah 3. Sehingga diperoleh interval data sebesar 11.2

Tabel 7: data variabel citra hotel

Interval	Kategori	Jml.	(%)
14-25.2	Sangat kurang baik	0	0
> 25.2-36.4	Kurang baik	0	0
> 36.4-47.6	Cukup baik	51	68
> 47.6-58.8	Baik	14	18.6
> 58.8-70	Sangat baik	10	13.3
Jumlah		75	100

Sumber: Data Primer diolah

Dari tabel di atas kita dapat melihat bahwa responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 10 orang (13,3%), responden yang baik sebanyak 14 orang (18,6%), responden yang menyatakan cukup baik sebanyak 51 orang (68%).

Kepuasan pelanggan (M2)

Untuk mengetahui deskriptif secara keseluruhan digunakan nilai skor total maksimum yaitu 15 dan nilai skor terendah 3. Sehingga diperoleh interval data sebesar 2.4

Tabel 8: data variabel kepuasan

Interval	Kategori	Jml.	(%)
3-5.4	Sangat tidak puas	0	0
> 5.4-7.8	Tidak Puas	0	0
> 7.8-10.2	Cukup	18	24
> 10.2-12.6	Puas	37	49.3
> 12.6-15	Sangat puas	20	26,6
Jumlah		75	100

Sumber: Data Primer diolah

Dari tabel di atas kita dapat melihat bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 20 orang (26,6%), responden yang puas sebanyak 37 orang (49,3%), responden yang menyatakan cukup sebanyak 18 orang (24%).

Loyalitas (Y)

Untuk mengetahui deskriptif secara keseluruhan digunakan nilai skor total maksimum yaitu 15 dan nilai skor terendah 3. Sehingga diperoleh interval data sebesar 2.4

Tabel 9: data variabel loyalitas

Interval	Kategori	Jml.	(%)
3-5.4	Sangat tidak setuju	0	0
> 5.4-7.8	Tidak setuju	0	0
> 7.8-10.2	Netral	0	0
> 10.2-12.6	Setuju	9	12
> 12.6-15	Sangat Setuju	66	88
Jumlah		75	100

Sumber: Data Primer diolah

Dari tabel di atas kita dapat melihat bahwa responden yang menyatakan sangat loyal sebanyak 66 orang (88%), responden yang loyal sebanyak 9 orang (12%). Umumnya responden menyatakan sangat loyal terhadap pelayanan yang diberikan Hotel Inna Garuda.

Analisis inferensial

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel yaitu kualitas layanan (X_1), lokasi (X_2) terhadap citra (M1) dan kepuasan (M2) dan loyalitas (Y). Berdasarkan perhitungan menggunakan SPSS for windows seri 17.0 dapat diperoleh hasil Uji R dan koefisien determinasi (R^2). Hasil uji koefisien determinasi dapat diamati pada tabel berikut:

Tabel 10 : koefisien determinasi

Pengujian	R^2	Sig.
Citra Perusahaan (M1)	0.746	Signifikan
Kepuasan Pelanggan (M2)	0.681	Signifikan
Lokasi (X_2)	0.631	Signifikan
Loyalitas (Y)	0.658	Signifikan

Sumber: calculated model, kelompok goodness of fit, tabel R-square

Dari hasil analisis pada uji koefisien determinasi (R^2) diketahui bahwa:

- Citra perusahaan dipengaruhi oleh kualitas layanan, lokasi, kepuasan dan loyalitas sebesar 74,6%, selebihnya 24,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak terdapat dalam model.
- Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas, lokasi, citra dan loyalitas sebesar 68,1%, selebihnya 27,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak terdapat dalam model.
- Lokasi dipengaruhi oleh kualitas, citra, kepuasan dan loyalitas sebesar 63,1%, selebihnya 36,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak terdapat dalam model.
- Loyalitas dipengaruhi oleh kualitas layanan, lokasi, citra dan kepuasan pelanggan sebesar 65,8% selebihnya dipengaruhi faktor lain yang tidak terdapat dalam model.

Pengujian Inner Model

Hipotesis statistik untuk *inner model* yakni variabel *laten* ekosgen terhadap *endogen*.

Tabel 11 : Hasil *inner weight* pada output PLS

Variabel	Koef.	tstatistik	Ket.
H1= kualitas layanan berpengaruh terhadap citra perusahaan	0.090	1.094	Tidak terbu kti
H2= kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan	0.056	1.193	Tidak terbu kti
H3= lokasi berpengaruh terhadap citra perusahaan	0.795	11.137	Terbu kti
H4= lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan	0.076	1.483	Tidak terbu kti
H5= citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan	0.857	7.818	terbu kti
H6= kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan	0.340	3.000	terbu kti
H7= citra perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan	0.443	3.138	terbu kti

H8= kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan	- 0.204	1.393	Tidak terbu kti
H9= lokasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan	0.247	1.545	Tidak terbu kti

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh :

- a. H1 = kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap citra perusahaan, hal ini karena diperoleh nilai $t_{statistik} < t_{tabel}$ yaitu sebesar 1.094, dengan perhitungan nilai t_{tabel} 1,6669.
- b. H2 = kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, hal ini karena diperoleh nilai $t_{statistik} > t_{tabel}$ yaitu sebesar 1.193, dengan perhitungan nilai t_{tabel} 1,6669.
- c. H3 = lokasi berpengaruh terhadap citra perusahaan, hal ini karena diperoleh nilai $t_{statistik} > t_{tabel}$ yaitu sebesar 11.137, dengan perhitungan nilai t_{tabel} 1,6669.
- d. H4 = lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, hal ini arena diperoleh nilai $t_{statistik} < t_{tabel}$ yaitu sebesar 1.483, dengan perhitungan nilai t_{tabel} 1,6669.
- e. H5 = Citra Perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, hal ini karena diperoleh nilai $t_{statistik} > t_{tabel}$ yaitu sebesar 7.818, dengan perhitungan nilai t_{tabel} 1,6669.
- f. H6 = Kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, hal ini karena diperoleh nilai $t_{statistik} > t_{tabel}$ yaitu sebesar 3.000, dengan perhitungan nilai t_{tabel} 1,6669.
- g. H7 = Citra Perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, hal ini karena diperoleh nilai $t_{statistik} > t_{tabel}$ yaitu sebesar 3.138, dengan perhitungan nilai t_{tabel} 1,6669.
- h. H8 = Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, hal ini karena diperoleh nilai $t_{statistik} < t_{tabel}$ yaitu sebesar 1.393, dengan perhitungan nilai t_{tabel} 1,6669.
- i. H9 = Lokasi tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, hal ini karena diperoleh nilai $t_{statistik} < t_{tabel}$ yaitu sebesar 1.545, dengan perhitungan nilai t_{tabel} 1,6669

Pembahasan

Kualitas layanan berpengaruh terhadap citra perusahaan

Berdasarkan dari hasil analisis data diketahui bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap citra perusahaan, hal ini ditunjukkan dengan nilai $t_{statistik} < t_{tabel}$ yaitu sebesar 1.094 dengan t-tabel sebesar 1,6669. Tidak berpengaruhnya variabel kualitas layanan, maka hotel Inna Garuda

diharapkan karyawan lebih memberikan pelayanan secara personal dan dapat memberikan bukti pelayanannya. Kualitas layanan merupakan cerminan dari kinerja perusahaan, kualitas layanan dapat digunakan untuk membedakan atau menjadi ciri khas dari bermacam-macam pelayanan dari perusahaan sedangkan karena kualitas hanya mampu dirasakan oleh konsumen setelah memutuskan untuk menginap di hotel tersebut.

Selain itu, kualitas pelayanan merupakan faktor yang dapat digunakan untuk memenangkan persaingan selain harga karena dengan memberikan kualitas dan pelayanan yang baik, pelanggan akan selalu mengunjungi dan menggunakan jasa, produk perusahaan. Apabila perusahaan gagal dalam memuaskan pelanggan karena kinerja dan pelayanannya yang tidak baik maka akan timbul masalah yang lebih kompleks lagi yaitu adanya dampak informasi negatif dan akibatnya perusahaan akan mengalami kerugian dan citra yang buruk di mata masyarakat.

Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

Berdasarkan dari hasil analisis data diketahui bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, hal ini ditunjukkan dengan nilai $t_{statistik} < t_{tabel}$ yaitu sebesar 1.193 dengan t-tabel sebesar 1,6669. Adanya peningkatan kualitas layanan diharapkan mampu memuaskan tamu hotel Hotel Inna Garuda Yogyakarta. Kualitas layanan dan kepuasan konsumen (tamu hotel) merupakan suatu konsep yang sangat penting bagi perusahaan sehingga perusahaan harus memahami terutama dalam persaingan bisnis yang semakin ketat.

Hal ini sangat penting bagi perusahaan untuk mengetahui bagaimana mengukur kualitas layanan dari perspektif konsumen (tamu hotel) untuk memahami dan mengerti apa yang diperlukan serta yang menyebabkan kepuasan konsumen (tamu hotel).

Lokasi berpengaruh terhadap citra perusahaan

Berdasarkan hasil yang didapatkan lokasi berpengaruh terhadap citra perusahaan, hal ini karena diperoleh nilai $t_{\text{statistik}} > t_{\text{tabel}}$ yaitu sebesar 11.137. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Kamal (2012), lokasi berpengaruh positif terhadap citra perusahaan Bandeng Juwana Elrina Semarang. Tempat adalah lokasi dimana sesuatu berada. Menurut Lupiyoadi (2001) lokasi/tempat merupakan keputusan yang dibuat perusahaan berkaitan dengan dimana operasi dan stafnya akan ditempatkan. Salah memilih lokasi perusahaan akan mengakibatkan kerugian bagi perusahaan. Lokasi menentukan kesuksesan suatu jasa, karena erat kaitannya dengan pasar potensial (Tjiptono, 2000). Selain lokasi, perusahaan juga harus memperhatikan desain dan tata letak fasilitas jasa agar dapat memberikan sentuhan tersendiri bagi para pelanggan.

Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan menyatakan bahwa lokasi tidak berpengaruh signifikan, hal ini karena diperoleh nilai $t_{\text{statistik}} < t_{\text{tabel}}$ yaitu sebesar 1.483. Hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Sinaga (2010) menyatakan bahwa lokasi terbukti secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pada umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan mengadakan survei melalui berbagai media baik melalui telepon, pos, ataupun dengan wawancara secara langsung. Dengan dilakukannya survei kepada pelanggan oleh pihak perusahaan, maka perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (*feedback*) secara langsung dari pelanggan dan juga akan memberikan tanda bahwa perusahaan menaruh perhatian yang besar terhadap para pelanggannya.

Citra Perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan menyatakan bahwa citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, hal ini karena diperoleh nilai $t_{\text{statistik}} > t_{\text{tabel}}$ yaitu sebesar 7.818. Hasil pada penelitian ini membuktikan jika citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sesuai dengan hasil yang telah dilakukan oleh Margareta (2004) menyatakan bahwa citra perusahaan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Kotler (1997) dalam mengukur kepuasan konsumen ada empat metode yang paling banyak digunakan: Sistem keluhan dan saran, Survey kepuasan pelanggan, Belanja Siluman (*Ghost Shopping*), Analisa Kehilangan Pelanggan (*Lost Customer Analysis*). Kotler dan Armstrong (1997) juga mengungkapkan bahwa untuk mengukur kepuasan dapat dilakukan dengan cara *Directly Reported Satisfaction*, *Derived Satisfaction*, *Program Analysis*, serta *Importance Performance Analysis*.

Kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, hal ini karena diperoleh nilai $t_{\text{statistik}} > t_{\text{tabel}}$ yaitu sebesar 3.000. Pada hasil penelitian terbukti jika kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, sesuai dengan penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh Kamal (2012) mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pembelian pada konsumen di kota Padang.

Citra Perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa citra perusahaan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, hal ini karena diperoleh nilai $t_{\text{statistik}} > t_{\text{tabel}}$ yaitu sebesar 3.138 dengan t_{tabel} sebesar 1,6669. Menurut penelitian

yang dilakukan oleh Sulisty (2008) bahwa citra merk sangat berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Suatu merek memberikan serangkaian janji yang di dalamnya menyangkut kepercayaan, konsistensi, dan harapan. Dengan demikian, merek sangat penting baik bagi konsumen maupun produsen. Bagi konsumen, merek bermanfaat untuk mempermudah proses keputusan pembelian dan merupakan jaminan atas kualitas. Sebaliknya bagi produsen, merek dapat membantu upaya-upaya untuk membangun loyalitas dan hubungan berkelanjutan dengan konsumen. Oleh sebab itu, citra merek yang positif dapat menyebabkan pembelian yang berulang-ulang kali.

Kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, hal ini karena diperoleh nilai $t_{\text{statistik}} > t_{\text{tabel}}$ yaitu sebesar 24.106 dengan t_{tabel} sebesar 1,6669. Berdasarkan hasil penelitian Sulisty (2008) tentang pengaruh kualitas layanan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan loyalitas pada Karma Jimbara kuta selatan Bandung yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kompensasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja kartawan pada perusahaan Karma Jimbara kuta selatan Bandung.

Lokasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa lokasi tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, hal ini karena diperoleh nilai $t_{\text{statistik}} < t_{\text{tabel}}$ yaitu sebesar 1.545 dengan t_{tabel} sebesar 1,6669. Secara tradisional, loyalitas dipahami sebagai sesuatu yang dengan sendirinya tercipta. Ketika seseorang bergabung dengan perusahaan, dengan sendirinya dia akan bersikap loyal, bertahan dalam organisasi dan melakukan yang terbaik untuk organisasi. Di lain pihak,

organisasi diasumsikan akan selalu memperhatikan perkembangan karyawan, memberikan yang dibutuhkan. Kontrak psikologis merupakan dasar adanya loyalitas. Akan tetapi, dengan meningkatnya persaingan bisnis saat ini, kontrak psikologis tinggal menjadi prioritas terakhir bagi perusahaan.

Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Kamal (2012), menggunakan regresi berganda dapat terlihat bahwa semua variabel harga, kualitas produk, dan lokasi berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Variabel lokasi mempunyai pengaruh yang paling besar yaitu dengan nilai koefisien sebesar 0,329, kemudian diikuti oleh variabel kualitas produk dengan nilai koefisien sebesar 0,323. Sedangkan variabel harga mempunyai nilai koefisien yang paling rendah dibandingkan variabel lain yaitu sebesar 0,

Simpulan

Hasil penelitian pengaruh kualitas layanan dan lokasi terhadap citra hotel, kepuasan dan loyalitas tamu di Hotel Ina Garuda Yogyakarta dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap citra perusahaan ditunjukkan dengan nilai $t_{\text{statistik}} < t_{\text{tabel}}$ yaitu sebesar 1.094.
2. Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ditunjukkan dengan nilai $t_{\text{statistik}} < t_{\text{tabel}}$ yaitu sebesar 1.193.
3. Lokasi berpengaruh terhadap citra perusahaan ditunjukkan dengan nilai $t_{\text{statistik}} > t_{\text{tabel}}$ yaitu sebesar 11.137.
4. Lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ditunjukkan dengan nilai $t_{\text{statistik}} < t_{\text{tabel}}$ yaitu sebesar 1.483.
5. Citra Perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ditunjukkan nilai $t_{\text{statistik}} > t_{\text{tabel}}$ yaitu sebesar 7.818.

6. Kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan ditunjukkan dengan nilai $t_{\text{statistik}} > t_{\text{tabel}}$ yaitu sebesar 3.000.
7. Citra Perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan ditunjukkan dengan nilai $t_{\text{statistik}} > t_{\text{tabel}}$ yaitu sebesar 3.138.
8. Kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan ditunjukkan dengan nilai $t_{\text{statistik}} > t_{\text{tabel}}$ yaitu sebesar 24.106.
9. Lokasi tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan ditunjukkan dengan nilai $t_{\text{statistik}} < t_{\text{tabel}}$ yaitu sebesar 1.545.

Yoeti. O.A. 2006. *Pariwisata Budaya – Masalah dan Solusinya*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Bangun Prasetyo. 2012. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus pada warnet chamber Semarang)*.
- Dharmmesta, Basu Swastha dan Handoko, Hani T. 2011. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Hartono, J. dan Abdullah, W. 2009. *Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) untuk penelitian empiris*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kamal, 2012. *Pengaruh Citra Merk, Rasa, Harga, Desain Kemasan, Dan Kemudahan Memperoleh Terhadap Lokasi Pembelian Mi Instan di Yogyakarta (Studi kasus pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional (UPN) Veteran Yogyakarta)*.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2005. *Manajemen Pemasaran; Edisi Ketiga Belas*; Jilid 2. Erlangga.
- Partua Pramana Hamonangan Sinaga, 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Bibis Jakarta*.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Bisnis; (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfa Beta.
- Sutojo, Siswanto. 2004. *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: PT Damar Mulia Pustaka.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*, Edisi kedua, Cetakan keenam, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.



UPAJIWA

Jurnal Online Ekonomi, Bisnis dan Manajemen Daerah Rakyat

PRODI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA
upajiwa_mm@ustjogja.ac.id

jurnalfe.ustjogja.ac.id

ISSN 2614-0853 (cetak)
ISSN 2579-535X (online)

LOYALITAS PELANGGAN DARI PERSPEKTIF KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS DI SHOWROOM BUCINI YOGYAKARTA)

Sri Mulyati

Magister Manajemen UST Yogyakarta
berbahku.1@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui loyalitas pelanggan dari perspektif keputusan pembelian di showroom Bucini Yogyakarta. Adapun teknik sampling yang digunakan simple random sampling dengan jumlah sampel sebanyak 80 responden. Teknis analisis data yang digunakan SPSS untuk menguji valid tidaknya butir-butir pertanyaan di kuesioner dan uji indikator menggunakan software Smart PLS.

Dari hasil pengujian dapat diketahui bahwa variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai koefisien sebesar 0,258 dan p-value sebesar 0,016. Variabel harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai koefisien sebesar 0,426 dan p-value sebesar 0,000. Variabel keputusan pembelian dapat dijelaskan variabel kualitas produk dan harga sebesar 32,8% , sedang sisanya 67,2% dijelaskan variabel lain diluar yang diteliti. Variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dengan nilai koefisien sebesar 0,379 dan p-value sebesar 0,000. Variabel harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dengan nilai koefisien sebesar 0,241 dan p-value sebesar 0,017. Variabel kualitas produk, harga dan keputusan pembelian berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dengan nilai koefisien sebesar 0,450 dan p-value sebesar 0,034. Variabel loyalitas dapat dijelaskan variabel kualitas produk, harga dan keputusan pembelian sebesar 47,4% , sedang sisanya 52,6% dijelaskan variabel lain diluar yang diteliti.

Keyword: kualitas produk, harga, keputusan pembelian, loyalitas

PENDAHULUAN

Industri yang berbahan baku kulit merupakan industri yang mempunyai peluang dan prospek pasar yang baik. Banyaknya permintaan terhadap produk-produk tersebut membuat sentra kerajinan kulit di Yogyakarta menjadi terkenal. Hal ini dikarenakan produk dari kulit terkenal awet dan berkelas. Tingginya minat masyarakat terhadap barang-barang kerajinan kulit inilah yang ditangkap oleh beberapa pengusaha di Yogyakarta.

PT Mandiri Jogja Internasional merupakan salah satu dari perusahaan yang menghasilkan produk yang berbahan baku kulit, antara lain sepatu, tas, dompet, gantungan kunci dan lain-lain. Sebagian besar dari produk kulit dari perusahaan ini diekspor ke Jepang, Australia dan benua Eropa. Sedangkan untuk pasaran dalam negeri, perusahaan ini mengembangkan merek lokal dengan nama "Bucini".

Produk Bucini dibuat dengan bahan baku kulit asli yang berkualitas, dimana penyamakan kulit sapi dengan bahan yang ramah lingkungan, sehingga keindahan kulit tetap terpancar dan berkesan natural. Warna pada produk Bucini tidak mudah pudar dan kulitnya tidak mudah mengelupas. Tekstur kulit asli sangat kuat sehingga awet dan tahan lama.

Produk Bucini dijahit sendiri (*handmade*) oleh karyawan perusahaan ini yang dilatih secara khusus oleh manajemen PT Mandiri Jogja Internasional, sehingga jahitan menjadi rapi. Kualitas jahitan produk Bucini juga dijamin kuat dan tidak mudah rusak.

Produk Bucini juga dilengkapi dengan berbagai fitur atau asesoris tambahan. Untuk tas kulit diberi asesoris berupa dua selempang tas yaitu yang panjang dan pendek, kemudian diberi slider, jizper ataupun ring yang berkualitas bagus dan mahal agar lebih awet dan tidak mudah rusak. Tas Bucini juga dilengkapi dengan beberapa kantong, yang bisa untuk menyimpan ponsel ataupun alat-alat kecantikan seperti sisir, parfum, lipstik dan lain-lain.

Sedangkan untuk sepatu dipilih sol sepatu yang tahan terhadap benturan,

sehingga tumit cenderung aman dari cedera. Sol sepatu juga dipilih yang ringan sehingga bobot sepatu tidak berat bila dipakai. Lapisan dalam sepatu Bucini dipilih yang mudah menyerap keringat sehingga sepatu tetap terasa kering. Sepatu Bucini nyaman dipakai karena tidak membuat lecet di kaki.

Desain produk Bucini selalu *uptodate*, dan tersedia dalam berbagai model dan ukuran. Produk Bucini dibuat untuk konsumen wanita maupun pria. Dengan berbagai ukuran dan warna yang elegan sehingga berkesan mewah, menjadikan produk Bucini menjadi istimewa dan menambah rasa percaya diri bagi pemakainya.

Perawatan produk kulit asli cukup mudah, hanya perlu dilap secara teratur menggunakan lap kering yang bersih dan jangan disimpan di tempat yang lembab. Bila dirawat dengan benar produk Bucini dapat dipakai selama bertahun-tahun.

Walaupun BUCINI hanya memiliki *showroom* tunggal tetapi suasananya sangat nyaman untuk berbelanja. Bangunan *showroom* terdiri dari 2 lantai, dimana lantai 1 untuk memajang sepatu, gantungan kunci, dompet, sedangkan lantai 2 untuk memajang tas, dengan dilayani oleh karyawan yang ramah, diharapkan pengunjung merasa puas dan berkesan positif terhadap produk BUCINI dan merekomendasikan produk ini kepada keluarga, teman dan koleganya.

Konsumen yang membutuhkan produk Bucini dapat melakukan penelitian terhadap produk yang sejenis. Walaupun Bucini hanya memiliki *showroom* tunggal, tetapi untuk menjangkau konsumen dari seluruh pelosok Indonesia, Bucini membuat *website* dengan alamatnya <http://www.bucini.id>. Di *website* tersebut tercantum semua produk Bucini, daftar harganya dan cara pemesanannya. Sehingga konsumen dapat membandingkan desain dan harga Bucini dengan merek lain. Sehingga bila konsumen memutuskan membeli produk Bucini, sudah sesuai dengan harapan konsumen.

Pangsa pasar Bucini pada kalangan menengah dan atas, sehingga harga yang ditetapkan pada produk ini bervariasi

tergantung desain dan kerumitan pembuatannya. Walaupun begitu, harga yang ditetapkan merek Bucini sesuai dengan manfaat dan kualitas yang dimiliki oleh produk ini. Untuk menarik minat beli konsumen, merek Bucini menerapkan strategi pemberian potongan harga bila konsumen membeli produk dalam jumlah yang banyak. Juga ada promosi diskon sampai dengan 17% setiap even Perayaan Kemerdekaan Indonesia tanggal 17 Agustus. Selain hal tersebut diatas Bucini juga menerapkan kemudahan dalam sistem pembayaran yaitu dengan cara tunai maupun non tunai (kartu kredit).

Bucini juga menerapkan layanan purna jual seperti perbaikan produk yang mengalami kerusakan ringan secara gratis dengan syarat kerusakan tersebut karena pemakaian. Hal ini dilakukan Bucini untuk menarik minat konsumen atau calon konsumen dan memperluas sikap positif dari keunggulan produk yang telah dijanjikan. Tujuan dari layanan jual ini yaitu menumbuhkan kekaguman, kepuasan, rekomendasi dan diatas semua itu adalah pembelian ulang. Sehingga konsumen Bucini menjadi loyal terhadap merek ini, dan tidak mudah berpaling ke merek pesaing. Rata-rata pengunjung Bucini sudah pernah membeli produk Bucini, dan kembali lagi untuk membeli produknya, setelah konsumen merasakan manfaat dan kualitas dari produk Bucini.

Berdasarkan hal ini tidak heran bila showroom Bucini tidak pernah sepi dari pengunjung, baik pengunjung dari dalam kota maupun pengunjung dari luar kota. Hal ini terbukti dengan omset Bucini yang mencapai Rp. 4.229.888.689,- pada tahun 2016.

Melihat fenomena diatas membuat penulis tertarik mengangkat permasalahan tersebut untuk dilakukan penelitian dengan tema **“Loyalitas Pelanggan dari Perspektif Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Showroom BUCINI Yogyakarta)”**

LANDASAN TEORI

1. Kualitas Produk

Menurut Kotler dan Keller yang dialih bahasakan oleh Bob Sabran (2009:143) kualitas produk adalah kemampuan suatu produk atau jasa untuk memberikan hasil atau kinerja yang memenuhi bahkan melebihi apa yang diinginkan pelanggan.

Menurut Mowen dan Minor (2011:90) kualitas produk merupakan proses evaluasi secara keseluruhan kepada pelanggan atas perbaikan kinerja suatu barang atau jasa.

Sedangkan Kotler dan Armstrong (2008:272) menjabarkan kualitas sebagai karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau diimplikasikan.

Pelanggan potensial menginginkan agar produk harus dibuat berkualitas, terutama dalam memenuhi harapan konsumen agar menjadi puas dan setia pada perusahaan (Milly Lingkan Mokoagouw:2016).

Sedangkan Fandy Tjiptono (2015) mengartikan kualitas produk sebagai penawaran produk yang menghasilkan manfaat (benefit) bagi pelanggan.

2. Harga

Menurut Kotler & Armstrong (2008:345), Harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan atas produk dan jasa, atau jumlah semua nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk dan jasa. Sedangkan Stanton (2000:308) berpendapat bahwa harga adalah jumlah uang (kemungkinan ditambah beberapa barang) yang dibutuhkan untuk memperoleh beberapa kombinasi sebuah produk dan pelayanan yang menyertainya.

Menurut Tjiptono (2015:151) harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa. Sedangkan Basu Swastha (2009:147) mengartikan bahwa “harga merupakan sejumlah uang (ditambah beberapa barang kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah

kombinasi dari barang beserta pelayanannya”. Dan menurut Kotler (2007) dalam arti sempit, Harga adalah sejumlah uang yang dibayarkan atas barang atau jasa.

3. Keputusan Pembelian

Pembelian yang dilakukan konsumen dipengaruhi kebiasaan pembelian. Dalam kebiasaan membeli tercakup kapan waktunya pembelian dilakukan, dalam jumlah berapa pembelian tersebut dilaksanakan dan dimana pembelian tersebut dilakukan. Proses pembelian adalah proses pemilihan produk yang akan dibeli. (Assauri; 2015:134).

Definisi lain dari Keputusan pembelian adalah suatu proses pengintegrasian yang mengkombinasikan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif, dan memilih salah satu diantaranya (Harmani, 2008:41). Sedangkan menurut Swastha (2015:65) keputusan pembelian adalah sangat kompleks.

4. Loyalitas

Loyalitas dapat diartikan sebagai kesetiaan yang timbul tanpa adanya paksaan dan timbul dari kesadaran diri. Menurut Oliver dalam Kotler dan Keller (2009), Loyalitas pelanggan adalah sebagai berikut : *“Customer Loyalty is deeply held commitment to rebuy or repatronize a preferred product or service consistently in the future, despite situational influences and marketing efforts having the potential to cause switching behaviour”*. Kalimat diatas memiliki arti: Loyalitas pelanggan adalah komitmen yang kuat dari pelanggan untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa yang disukai secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menimbulkan perilaku untuk berpindah

Sedangkan Fandy Tjiptono (2015:110) berpendapat Loyalitas pelanggan sebagai komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, pemasok berdasarkan sikap yang sangat positif dan

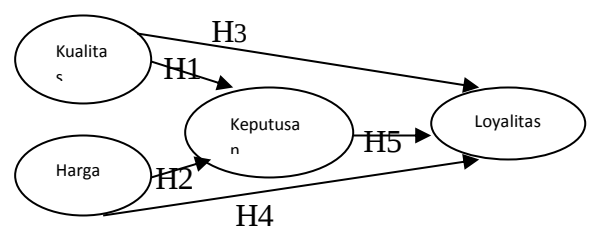
tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten.

Menurut Griffin (2009), konsep loyalitas pelanggan lebih banyak dikaitkan dengan perilaku (behavior) daripada dengan sikap. Beda lagi dengan Mowen dan Minor (1998:23) yang mengartikan Loyalitas sebagai kondisi dimana pelanggan mempunyai sikap positif terhadap suatu merek, mempunyai komitmen pada merek tersebut dan bermaksud meneruskan pembelannya dimasa mendatang.

Dari beberapa teori diatas, penulis mengambil beberapa hipotesa dalam penelitian ini yaitu

- H1= Kualitas Produk berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan pembelian
- H2= Harga berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan pembelian
- H3 = Kualitas Produk berpengaruh dan signifikan terhadap Loyalitas pelanggan
- H4 = Harga berpengaruh dan signifikan terhadap Loyalitas pelanggan
- H5 = Keputusan Pembelian berpengaruh dan signifikan terhadap Loyalitas pelanggan

Dimana kerangka pikiran tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka pemikiran

METODE PENELITIAN

Sedangkan Moleong (2010: 132) mendeskripsikan subjek penelitian sebagai informan, yang artinya orang pada latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.

Adapun subyek penelitian dalam tulisan ini, adalah pembeli atau pengunjung di showroom Bucini di Klodangan Sendangtirto, Berbah, Sleman, Yogyakarta.

Sugiyono (2009:38) pengertian objek penelitian adalah sebagai berikut “Suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.”

Adapun Obyek penelitian dalam tulisan ini meliputi: (1) Kualitas produk Bucini, (2) Harga produk Bucini, (3) Keputusan Pembelian terhadap produk Bucini, dan (4) Loyalitas Konsumen terhadap produk Bucini.

Menurut Sugiyono (2011: 80) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung di *showroom* Bucini di Berbah, Sleman, Yogyakarta.

Apabila populasi tidak diketahui, menurut Hair, J.F. Black, W.C. Babin, B.J & Anderson, R.E dalam Prawira (2010:46) menyarankan 20 x jumlah variabel. Mengacu pada teori diatas maka peneliti menetapkan sampel penelitian sejumlah 80 sampel, dengan perhitungan $20 \times 4 \text{ variabel} = 80 \text{ sampel}$. Dengan menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu sampel diambil kepada pengunjung *showroom* Bucini yang benar-benar melakukan pembelian.

Penelitian ini menjelaskan pengaruh antar variabel-variabel melalui pengujian hipotesis, yaitu variabel kualitas produk (X1), harga (X2), keputusan pembelian (Y1) dan loyalitas (Y2). Sedangkan alat analisis yang digunakan adalah SPSS, untuk menguji valid atau tidaknya butir-butir pertanyaan dalam kuesioner yang disebarkan. Kemudian indikator-indikator dalam penelitian ini diuji menggunakan Smart PLS untuk mengetahui validitas dan reliabilitasnya. Dan terakhir dilakukan uji hipotesis untuk menguji kebenaran suatu pernyataan secara statistik dan menarik kesimpulan apakah menerima atau menolak pernyataan tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas dan Reliabilitas
Digunakan untuk mengetahui apakah butir-butir pertanyaan dalam kuesione valid dan reliabel.

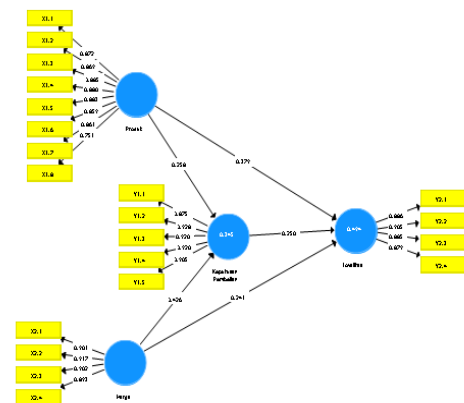
Tabel 1. Validitas dan realibilitas

Variabel	Sig	Alpha	Ket
X1	0,000	0,971	Valid & reliabel
X2	0,000	0,953	Valid & reliabel
Y1	0,000	0,964	Valid & reliabel
Y2	0,000	0,964	Valid & reliabel

Data primer diolah.2017

Dengan memperhatikan tabel diatas, dapat diketahui bahwa butir-butir pertanyaan dari variabel X1, X2, Y1, Y2 valid dan reliabel dikarenakan memiliki nilai sig 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dan memiliki alpha diatas 0,8.

2. Uji Hipotesis
Hasil uji menggunakan Smart PLS menunjukan hasil sebagai berikut:



Gambar2. PLS Algorithm

Signifikasi parameter yang diestimasi memberikan informasi yang sangat berguna mengenai hubungan antara variabel-variabel penelitian. Dasar yang digunakan dalam menguji hipotesis adalah hasil yang terdapat pada output *result for inner weight*.

Tabel 2. Koefisien Parameter dan nilai T

Hipotesis	Koefisien Parameter	T-stat	p	Keterangan
H1 Kualitas produk berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian	0,258	2,403	0,016	Terbukti
H2 Harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian	0,426	3,720	0,000	Terbukti

H3	Kualitas Produk dan harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian	0,328		0,000	Terbukti
H4	Kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas	0,379	4,060	0,000	Terbukti
H5	Harga berpengaruh terhadap Loyalitas	0,241	2,377	0,017	Terbukti
H6	Keputusan Pembelian berpengaruh terhadap Loyalitas	0,250	2,112	0,034	Terbukti
H7	Kualitas produk, Harga, Keputusan pembelian berpengaruh terhadap Loyalitas	0,474		0,000	Terbukti

Sumber: Data primer diolah, 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui hasil uji hipotesa dengan rincian sebagai berikut:

Hipotesis 1 menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil uji terhadap koefisien parameter antara kualitas produk terhadap keputusan pembelian menunjukkan adanya hubungan yang positif dengan nilai koefisien sebesar 0,258 dengan nilai t-statistik sebesar 2,403 yang lebih besar dari nilai $t_{tabel} 5\% = 1,96$ dan signifikan sebesar 0,016. Nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 dengan demikian H_{a1} diterima, artinya kualitas produk berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Hipotesis 2 menyatakan bahwa harga berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil uji terhadap koefisien parameter antara harga terhadap keputusan pembelian menunjukkan adanya hubungan yang negatif dengan nilai koefisien sebesar 0,426 dengan nilai t-statistik sebesar 3,720 yang lebih besar dari nilai $t_{tabel} 5\% = 1,96$ dan signifikan sebesar 0,000. Nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 dengan demikian H_{a2} diterima, artinya harga berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Hipotesis 3 menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil uji terhadap koefisien parameter antara kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan menunjukkan adanya hubungan yang positif dengan nilai koefisien sebesar 0,379 dengan nilai t-statistik sebesar 4,050 yang lebih besar dari nilai $t_{tabel} 5\% = 1,96$ dan signifikan sebesar 0,000. Nilai

signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 dengan demikian H_{a4} diterima, artinya kualitas produk berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Hipotesis 4 menyatakan bahwa harga berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil uji terhadap koefisien parameter antara harga terhadap loyalitas pelanggan menunjukkan adanya hubungan yang positif dengan nilai koefisien sebesar 0,241 dengan nilai t-statistik sebesar 2,377 yang lebih besar dari nilai $t_{tabel} 5\% = 1,96$ dan signifikan sebesar 0,017. Nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 dengan demikian H_{a5} diterima, artinya harga berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Hipotesis 5 menyatakan bahwa keputusan pembelian berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil uji terhadap koefisien parameter antara keputusan pembelian terhadap loyalitas pelanggan menunjukkan adanya hubungan yang positif dengan nilai koefisien sebesar 0,250 dengan nilai t-statistik sebesar 2,112 yang lebih besar dari nilai $t_{tabel} 5\% = 1,96$ dan signifikan sebesar 0,034. Nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 dengan demikian H_{a6} diterima, artinya keputusan pembelian berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

3. Pembahasan

a. Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian

Berdasarkan hasil *path coefficients* diketahui koefisien parameter antara kualitas produk terhadap keputusan pembelian menunjukkan adanya pengaruh dan signifikan dengan nilai koefisien sebesar 0,287 dengan nilai t-statistik sebesar 2,403 yang lebih besar dari nilai $t_{tabel} 5\% = 1,96$ dan signifikan sebesar 0,016. Nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 dengan demikian H_{a1} diterima, artinya kualitas produk berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Hal ini berarti konsumen selalu menuntut agar barang atau produk yang dibelinya memiliki

kualitas yang bagus. Apabila kualitas produk yang dihasilkan baik maka konsumen akan puas dan melakukan pembelian ulang. Tetapi bila kualitas produk mengecewakan, maka konsumen akan membeli produk dari merek saingan.

b. Pengaruh harga terhadap keputusan pembelian

Berdasarkan hasil *path coefficients* diketahui koefisien parameter antara harga terhadap keputusan pembelian menunjukkan adanya pengaruh dan signifikan dengan nilai koefisien sebesar 0,426 dengan nilai t-statistik sebesar 3,720 yang lebih besar dari nilai $t_{tabel} 5\% = 1,96$ dan signifikan sebesar 0,000. Nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 dengan demikian H_{a2} diterima, artinya harga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Dari butir pertanyaan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa harga mempengaruhi keputusan membeli dari konsumen. Dengan adanya kebijakan potongan harga bila membeli dalam jumlah banyak akan menarik konsumen untuk membeli produk Bucini. Apalagi konsumen berpendapat bahwa produk Bucini tidak lebih mahal dibanding merek lain

c. Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas

Berdasarkan hasil *path coefficients* diketahui koefisien parameter antara kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan menunjukkan adanya pengaruh dan signifikan dengan nilai koefisien sebesar 0,379 dengan nilai t-statistik sebesar 4,050 yang lebih besar dari nilai $t_{tabel} 5\% = 1,96$ dan signifikan sebesar 0,000. Nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 dengan demikian H_{a4} diterima,

artinya kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Jadi kualitas produk merupakan hal yang sangat perlu diperhatikan perusahaan, karena dengan kualitas yang baik akan memberikan kepuasan, kepercayaan kepada konsumen dalam penggunaannya yang kemudian menjadi motivasi konsumen untuk loyal/setia terhadap produk tersebut.

d. Pengaruh harga terhadap loyalitas

Berdasarkan hasil *path coefficients* diketahui koefisien parameter antara harga terhadap loyalitas pelanggan menunjukkan pengaruh signifikan, dengan nilai koefisien sebesar 0,241 dengan nilai t-statistik sebesar 2,377 yang lebih besar dari nilai $t_{tabel} 5\% = 1,96$ dan signifikan sebesar 0,017. Nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 dengan demikian H_{a5} diterima, artinya harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Pentingnya harga berdampak kepada kepuasan dan loyalitas konsumen. Artinya setiap peningkatan atau penurunan harga akan berdampak pada loyalitas pelanggan.

e. Pengaruh keputusan pembelian terhadap loyalitas

Berdasarkan hasil *path coefficients* diketahui koefisien parameter antara keputusan pembelian terhadap loyalitas pelanggan menunjukkan adanya pengaruh signifikan dengan nilai koefisien sebesar 0,250 dengan nilai t-statistik sebesar 2,112 yang lebih besar dari nilai $t_{tabel} 5\% = 1,96$ dan signifikan sebesar 0,034. Nilai signifikan tersebut lebih kecil dari

0,05 dengan demikian H_{a6} diterima, artinya keputusan pembelian berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Keputusan pembelian merupakan tindakan dari konsumen untuk mengambil keputusan membeli atau tidak terhadap suatu produk. Keputusan pembelian konsumen ditentukan berdasarkan persepsi konsumen tentang produk tersebut. Konsumen akan merasa puas apabila barang yang didapat sesuai dengan kebutuhan dan keinginan. Sehingga konsumen akan melakukan pembelian ulang dan loyal terhadap produk tersebut.

SIMPULAN

1. Kualitas produk berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Dalam hal ini perusahaan membuat produk yang inovatif dengan kualitas yang bagus sehingga konsumen tertarik untuk membeli produk Bucini.
2. Harga berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Dalam hal ini perusahaan untuk lebih cermat menyesuaikan harga yang ditawarkan oleh Bucini agar tidak kalah bersaing dengan perusahaan sejenis.
3. Kualitas produk berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas. Bucini harus memperhatikan dengan benar kualitas dari produk-produknya, jangan sampai konsumen kecewa. Bila konsumen puas dengan kualitas Bucini akan membuat mereka menjadi pelanggan yang loyal.
4. Harga berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas. Perusahaan juga harus memantau harga produknya, agar bisa mencangkup ke semua kalangan. Pentingnya harga berdampak kepada kepuasan dan loyalitas konsumen. Artinya setiap peningkatan atau

penurunan harga akan berdampak pada loyalitas pelanggan.

5. Keputusan pembelian berpengaruh terhadap loyalitas. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal apa saja yang bisa memicu konsumen untuk membeli produk Bucini, kemudian menerapkan hal itu baik dalam promosi, layanan purna jual dan sebagainya.
6. Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel independen lainnya selain kualitas produk dan harga yang sekiranya dapat mempengaruhi variabel lainnya yaitu keputusan pembelian dan loyalitas agar lebih melengkapi penelitian ini.

REFERENSI

- Assauri, Sofyan. 2015. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Rajawali Press.
- Griffin, Jill. 2009. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. terjemahan Dwi Kartini Y., Jakarta, Erlangga.
- Harmani, 2008, *Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Konsumen berbelanja di PasarTuri Baru Surabaya*.
<https://ejournal.stiesia.ac.id/jirm/article/view/1061>
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa : Bob Sabran. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1, Alih bahasa: Bob Sabran, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran (Terjemahan)*. Jakarta: Prenhallindo.
- Milly Lingkan Mokoagouw. 2016. *Pengaruh Gaya Hidup, Harga, Kualitas Produk terhadap keputusan Pembelian Handphone Samsung si Samsung Mobile IT Center*

- Manado. Jurnal berkala Ilmiah Efisiensi*,
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jbie/issue/view/1246>
- Mowen, John C. dan Michael Minor. 2011. *Perilaku Konsumen* (Terjemahan), Jakarta: Erlangga.
- Prawira, A. 2010. *Metodologi Penelitian*, Jilid I, Yogyakarta: PT. Grasindo.
- Swastha, Basu. 2015. *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta: BPFE
- Swastha, Basu. 2009. *Azas-Azas Marketing*. Yogyakarta: Liberty Offset.
- Sugiyono. 2011. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung. Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2012. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.



UPAJIWA

Jurnal Online Ekonomi, Bisnis dan Manajemen Daulat Rakyat

PRODI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA
upajiwa_mm@ustjogja.ac.id

jurnalfe.ustjogja.ac.id

ISSN 2614-0853 (cetak)
ISSN 2579-535X (online)

KECENDERUNGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI TRIGGER TURNOVER KARYAWAN

Raditya Adi Saputra

Magister Manajemen Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) dampak stress kerja, kompensasi, iklim organisasi terhadap kepuasan kerja; (2) dampak kepuasan kerja, stress kerja, kompensasi dan iklim organisasi pada intensi turnover. Populasi penelitian yaitu karyawan aktif Kokapura Avia yang berjumlah 180 orang, sedangkan karyawan yang telah bekerja selama lebih dari tiga tahun sebanyak 128 orang. Sampel pada penelitian diambil sebanyak 97 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda dan analisis jalur melalui program smart PLS 3.0. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) stress kerja, insentif kompensasi, dan iklim organisasi berdampak secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan; (2) kepuasan kerja, stress kerja, kompensasi dan iklim organisasi berdampak secara signifikan terhadap intensi turnover karyawan.

Kata Kunci: stress kerja, insentif kompensasi, iklim organisasi, kepuasan kerja, intensi turnover

TRENDS OF WORK SATISFACTION AS EMPLOYEE TRIGGER TURNOVER

Abstract

The purpose of this study are: (1) To determine the effect of work stress, compensation, organizational climate on job satisfaction; (2) To determine the effect of job satisfaction, work stress, compensation, and organizational climate on turnover intention. The population in this study are employees of the Cooperative KOKAPURA AVIA totaling 180 people, while employees who have worked more than three years as many as 128 people. Samples were taken 97 people. The technique of collecting data using questionnaires. The analysis used is multiple regression analysis and path analysis using PLS 3.0 Smart program. Based on the results of the study concluded that: (1) Work stress, compensation incentive, organizational climate significantly influence towards employee job satisfaction; (2) Job satisfaction, work stress, compensation, and organizational climate significantly influence toward employee turnover intention

Keywords: work stress, incentive compensation, organizational climate, job satisfaction, turnover intention

Latar Belakang Masalah

Perubahan lingkungan yang cepat, yang ditandai dengan perubahan informasi, perubahan selera pasar, perubahan demografi, fluktuasi ekonomi, dan kondisi dinamis lain menuntut organisasi untuk merespon perubahan yang terjadi agar eksis dalam persaingan global. Organisasi seringkali harus merubah struktur dan bentuk organisasi agar organisasi dapat merespon perubahan yang terjadi. Perubahan organisasi tersebut akan membawa dampak bagi individu yang berada di dalam organisasi. Setiap individu yang berada di dalam suatu organisasi dituntut untuk mengembangkan dan merealisasikan kompetensinya secara penuh. Organisasi akan memanfaatkan kompetensi yang dimiliki individu dengan mengembangkan kesempatan bagi tiap individu untuk mengembangkan karirnya.

Keberadaan sumber daya manusia di dalam suatu perusahaan memegang peranan sangat penting. Tenaga kerja memiliki potensi yang besar untuk menjalankan aktivitas perusahaan. Potensi setiap sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan output optimal. Tercapainya tujuan perusahaan tidak hanya tergantung pada peralatan modern, sarana dan prasarana yang lengkap, tetapi justru lebih tergantung pada manusia yang melaksanakan pekerjaan tersebut. Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya. Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai.

Setiap organisasi baik itu swasta maupun pemerintah akan berupaya dan berorientasi pada tujuan jangka panjang yaitu berkembangnya organisasi yang diindikasikan dengan meningkatnya pendapatan, sejalan pula dengan meningkatnya kesejahteraan para pegawainya. Namun dalam prakteknya untuk mencapai tujuan tersebut organisasi sering menghadapi kendala, yang salah satu faktornya adalah ketidakpuasan kerja dari para pegawainya. Sebagai akibatnya dapat berpengaruh kepada kinerja pegawai maupun kinerja organisasi secara keseluruhan.

Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting karena besar manfaatnya baik bagi kepentingan individu dan perusahaan. Bagi individu penelitian tentang

sumber-sumber kepuasan kerja memungkinkan timbulnya usaha-usaha peningkatan kebahagiaan hidup mereka. Bagi organisasi, stabilitas kepuasan kerja menjadi sangat penting, melalui terciptanya stabilitas kepuasan kerja tersebut maka keseimbangan dan kelancaran produksi dalam suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan produktivitas kerja meningkat. Peneliti banyak menggunakan variable persepsi stres kerja, kompensasi, dan iklim organisasi sebagai dimensi yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Fenomena ketidakpuasan karyawan ini banyak terjadi dalam perusahaan tidak terkecuali di KOKAPURA AVIA Unit Ground Handling yang merupakan Koperasi Karyawan Angkasa Pura I Cabang Bandara Internasional Adisucipto Yogyakarta. Meskipun perusahaan ini telah berkembang cukup pesat namun tidak sedikit karyawan yang tidak puas dengan perusahaan seperti rutinitas pekerjaan yang membosankan, ganjaran yang kurang pantas maupun adanya ketidaksesuaian antara pekerjaan dengan kepribadian. Disamping kepuasan kerja masih banyak persoalan karyawan yang mengakibatkan stres kerja.

Fenomena ini masih ditambah dengan belum puasnya karyawan terhadap kompensasi insentif yang mereka terima seperti masalah gaji, upah, tunjangan dan fasilitas kerja. Reaksi negatif yang sering terjadi adalah absensi yang meningkat, malas bekerja dan pelanggaran terhadap tata tertib dan protes terhadap atasan serta adanya keinginan untuk pindah kerja. Keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan disebut dengan *intensi turnover* sedangkan perilaku karyawan keluar dari perusahaan ini disebut *turnover*. Karyawan mulai membandingkan-bandingkan dengan pekerjaan yang lain, seseorang pada akhirnya akan melakukan *turnover* karena melihat pekerjaan di tempat lain akan memperoleh hasil yang lebih memuaskan. Tingginya tingkat *turnover* pada perusahaan akan semakin banyak menimbulkan berbagai potensi biaya baik itu biaya pelatihan yang sudah diinvestasikan pada karyawan, tingkat kinerja yang mesti dikorbankan, maupun biaya rekrutmen dan pelatihan kembali.

Tinjauan Pustaka Stress Kerja

Berbagai definisi tentang stres kerja, dimana Mangkunegara (2009) menyebutkan stress kerja merupakan perasaan tekanan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan.

Stres kerja ini tampak dari *simptom*, antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan.

Stres dapat disebabkan beberapa faktor. Menurut Hellriegel dan Slocum (2004) penyebab stres adalah perbedaan antara nilai perusahaan dan nilai karyawan. Penyebab stres kerja, antara lain beban kerja yang dirasakan terlalu berat, waktu kerja yang mendesak, kualitas pengawasan kerja yang rendah, iklim kerja yang tidak sehat, otoritas kerja yang tidak memadai yang berhubungan dengan tanggung jawab, konflik kerja, perbedaan nilai antara karyawan dengan pemimpin yang frustrasi dalam kerja (Mangkunegara, 2009).

Iklim organisasi

Iklim organisasi adalah serangkaian perasaan dan persepsi dari pihak berbagai pekerja yang dapat berubah dari waktu ke waktu dan dari pekerja yang satu ke pekerja yang lain (Sunyoto, 2013). Menurut Wirawan (2007), iklim organisasi merupakan kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relatif terus berkembang, dialami oleh anggota organisasi mempengaruhi perilaku mereka dan dapat dilukiskan dalam pengertian satu set karakteristik atau sifat organisasi. Kesimpulan yang dapat ditarik dari uraian di atas yaitu yang dimaksud dengan iklim organisasi adalah persepsi individu terhadap praktek ditempat kerja dan prosedur yang berasal dari pengalamannya berinteraksi di lingkungan organisasinya, suasana kerja dalam hubungannya dengan kesejahteraan mereka dan dapat mempengaruhi perilakunya di organisasi.

Indikator iklim organisasi menurut Wirawan (2007) terdapat tujuh buah yaitu (1) keadaan lingkungan fisik, (2) lingkungan sosial, (3) pelaksanaan sistem manajemen, (4) produk, (5) konsumen yang dilayani, (6) kondisi fisik dan kejiwaan anggota organisasi, dan (7) budaya organisasi.

Kompensasi

Menurut Hasibuan (2006) kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima pegawai sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Menurut Wibowo (2007) kompensasi merupakan jumlah paket yang ditawarkan organisasi kepada pekerja sebagai imbalan atas penggunaan tenaga kerjanya. Menurut Wirawan (2007), kompensasi

merupakan salah satu aspek yang berarti bagi pegawai karena besarnya kompensasi mencerminkan ukuran nilai karya mereka diantara para pegawai itu sendiri, keluarga, dan masyarakat. Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kompensasi adalah segala sesuatu yang diberikan oleh perusahaan untuk tenaga kerja sebagai imbalan atas jasa yang telah diberikan, meliputi aspek finansial baik diterima secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut Hasibuan (2006) tujuan pemberian kompensasi antara lain ikatan kerja sama, kepuasan kerja, pengaduan efektif, motivasi, stabilitas pegawai, disiplin, terhindarkan dari pengaruh serikat buruh dan intervensi pemerintah. Pemberian kompensasi dalam suatu organisasi harus diatur sedemikian rupa sehingga merupakan sistem yang baik dalam organisasi. Dengan sistem yang baik akan dicapai tujuan-tujuan yang diharapkan. Program kompensasi harus ditetapkan atas asas sebagai berikut asas adil dan asas layak serta wajar.

Turnover Intention

Definisi *turnover* adalah pengunduran diri permanen secara sukarela maupun tidak sukarela dari suatu organisasi. Angka turnover yang tinggi mengakibatkan bengkaknya biaya perekrutan, seleksi, dan pelatihan (Robbins, 2008). *Turnover* adalah berhentinya karyawan sebagai anggota dari suatu organisasi baik itu atas kemauan sendiri ataupun keputusan dari organisasi tempat karyawan tersebut bekerja. Harnoto (2002) menyatakan *turnover intention* adalah kadar atau intensitas dari keinginan untuk keluar dari perusahaan. *Turnover intention* adalah derajat kecenderungan sikap yang dimiliki oleh karyawan untuk mencari pekerjaan baru di tempat lain atau adanya rencana untuk meninggalkan perusahaan dalam masa tiga bulan yang akan datang, enam bulan yang akan datang, satu tahun yang akan datang dan dua tahun yang akan datang.

Menurut Harnoto (2002) *turnover intention* dapat ditandai oleh berbagai hal yang menyangkut perilaku karyawan, antara lain: (1) absensi yang meningkat, (2) mulai malas bekerja, (3) peningkatan terhadap pelanggaran tata tertib kerja, (4) peningkatan protes terhadap atasan, dan (5) perilaku positif yang sangat berbeda dari biasanya. Dalam turnover, dampak yang ditimbulkan paling besar bagi perusahaan adalah masalah biaya. *Turnover* ini merupakan petunjuk kestabilan karyawan.

Semakin tinggi *turnover*, berarti semakin sering terjadi pergantian karyawan. Tentu hal ini akan merugikan perusahaan. Sebab, seperti yang dikemukakan Aamodt (2004) bahwa dampak dari *turnover* akan terbagi 2 yaitu dampak yang tampak dan dampak yang tidak tampak. Dampak yang tampak dari *turnover* di antaranya biaya iklan, biaya agensi karyawan, bonus, biaya perjalanan penerimaan, gaji dan biaya yang dikeluarkan selama proses aplikasi dan wawancara kandidat, serta biaya penempatan bagi karyawan baru. Dampak yang tidak tampak termasuk hilangnya produktivitas berhubungan dengan pindahnya karyawan, karyawan lain harus melakukan pekerjaan yang lebih banyak, tidak ada produktivitas pada masa lowong, dan merendahnya produktivitas berkaitan dengan karyawan yang baru mendapat pelatihan.

Kepuasan Kerja

Menyadari betapa pentingnya arti kepuasan kerja bagi seseorang, maka hendaknya sedapat mungkin perusahaan memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada karyawannya untuk memperoleh kepuasan kerja. As'ad (2001) memberi batasan sebagai berikut: kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaan. Robbins (2008) istilah kepuasan kerjamerujuk kepada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggimenunjukkan sikap yang positif terhadap kerja itu; seseorang yang tidakpuas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan itu.

Pengaruh kepuasan kerja menurut Robbins (2008) yaitu produktivitas, angka ketidakhadiran, dan angka *turnover*. Sedangkan aspek-aspek kepuasan kerja terdiri dari kerja yang secara mental menantang, ganjaran yang pantas, kondidi kerja yang mendukung, rekan kerja yang mendukung, kesesuaian kepribadian pekerjaan. Menurut As'ad (2001) membuat kesimpulan bahwa aspek-aspek kepuasan kerja terdiri dari aspek psikologis, sosial, fisik dan finansial.

Hipotesis

Berdasarkan uraian dan teori-teori sebagaimana disampaikan maka perlu adanya penelitian yang menjelaskan ada tidaknya pengaruh stres kerja, iklim organisasi, dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan Angkasa KOKAPURA AVIA Unit Ground Handling, maka dapat dirumuskan hipotesis hipotesis sebagai berikut:

H1: Stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan

H2: Kompensasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

H3: Iklim organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan

H4: Stres kerja, kompensasi dan iklim organisasi secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan..

H5: Kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention* karyawan

H6: Stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention* karyawan

H7: Kompensasi insentif berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention* karyawan

H8: Iklim organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention* karyawan.

H9: Stres kerja, kompensasi, iklim organisasi dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention* karyawan.

Metode Penelitian

Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek penelitian ini adalah karyawan KOKAPURA AVIA Unit Ground Handling, sedangkan obyek penelitian ini adalah stres kerja, iklim organisasi, kompensasi, kepuasan kerja dan *turnover intention*.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan KOKAPURA AVIA Unit Ground Handling yang berjumlah 180 orang, sedangkan karyawanyang telah bekerja lebih dari 3 tahun sebanyak 128 orang Penelitian ini menggunakan metode *simple random sampling*yaitu yaitu teknik pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu sehingga semua karyawan mendapatkan kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel penelitian. Besarnya sampel penelitian menggunakan metode Slovin sebagai berikut (Wiyono,2011):

$$n = \frac{128}{1+128*(0.05)^2} \quad (1)$$

= 96,67 dibulatkan menjadi 97 responden.

Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan suatu persoalan metodologi yang khusus membicarakan teknis pengumpulan data.

Pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini menggunakan *questioner* (angket). Teknis penskalaan menggunakan skala Likert dengan skor 1 sampai 5.

Teknik Analisis Data Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendiskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk digeneralisasikan.

Analisis Inferensial

Alat analisis yang digunakan adalah *Patial Least Square* (PLS), yaitu SEM yang berbasis *variance*, dengan *software* SmartPLS 3.0. Tahapan pengujian PLS dilakukan melalui uji indikator dan uji hipotesis.

Analisis Jalur

Analisis jalur pada prinsipnya adalah melakukan analisis terhadap model jalur dari suatu diagram yang menghubungkan antara variabel *independen* (eksogen), *intervening* (eksogen/endogen), dan *dependen* (endogen). Pola hubungan ditunjukkan dengan menggunakan anak panah dari variabel eksogen ke variabel endogen. Menurut Sarwono (2007), analisis jalur dapat dilakukan dengan menghitung pengaruh langsung (*Direct Effect*), pengaruh tidak langsung (*Indirect Effect*), dan pengaruh total (*Total Effect*).

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Analisis Deskripsi Stres Kerja (X1)

Analisis deskriptif menggunakan nilai total dari keseluruhan jawaban pertanyaan. Nilai total maksimum yaitu $12 \times 5 = 60$ dan nilai total minimum yaitu $12 \times 1 = 12$, sehingga diperoleh interval sebesar 9,6

Tabel 1 : Hasil Tabulasi Variabel Stres Kerja

Interval	Kategori	Jumlah	(%)
12-21,60	Sangat rendah	2	2,06%
21,61-31,20	Rendah	29	29,90%
31,21-40,80	Sedang	39	40,21%
40,81-50,40	Tinggi	25	25,77%
50,41-60	Sangat tinggi	2	2,06%
Total		97	100%

Sumber: data primer diolah

Responden karyawan Kokapura AVIA Yogyakarta yang mempersepsikan

stress kerja sangat rendah 2 orang (2,06%), rendah 29 orang (29,90%), sedang 39 orang (40,21%), tinggi 25 orang (25,77%) dan sangat tinggi 2 orang (2,06%).

Analisis Deskripsi Kompensasi Insentif (X2)

Analisis deskriptif menggunakan nilai total dari keseluruhan jawaban pertanyaan. Nilai total maksimum yaitu $13 \times 5 = 65$ dan nilai total minimum yaitu $13 \times 1 = 13$, sehingga diperoleh interval sebesar 10,4.

Tabel 2 : Hasil Tabulasi variabel kompensasi

Interval	Kategori	Jumlah	(%)
13-23,40	Sangat rendah	1	1,03%
23,41-33,80	Rendah	21	21,65%
33,81-44,20	Sedang	57	58,76%
44,21-54,60	Tinggi	16	16,49%
54,61-65	Sangat tinggi	2	2,06%
Total		97	100%

Sumber: data primer diolah

Responden karyawan Kokapura AVIA Yogyakarta yang mempersepsikan kompensasi insentif sangat rendah 1 orang (1,03%), rendah 21 orang (21,65%), sedang 57 orang (58,76%), tinggi 16 orang (16,49%) dan sangat tinggi 2 orang (2,06%).

Analisis Deskripsi Iklim Organisasi (X3)

Analisis deskriptif menggunakan nilai total dari keseluruhan jawaban pertanyaan. Nilai total maksimum yaitu $21 \times 5 = 105$ dan nilai total minimum yaitu $21 \times 1 = 10$, sehingga diperoleh interval sebesar 16,8

Tabel 3: Hasil Tabulasi variabel iklim organisasi

Interval	Kategori	Jumlah	(%)
21-37,80	Sangat rendah	0	0,00%
37,81-54,40	Rendah	17	17,53%
54,41-71,40	Sedang	68	70,10%
71,41-88,20	Tinggi	12	12,37%
88,21-105	Sangat tinggi	0	0,00%
Total		97	100%

Sumber: data primer diolah

Responden karyawan Kokapura AVIA Yogyakarta yang mempersepsikan iklim organisasi sangat rendah 0 orang (0,00%), rendah 17 orang (17,53%), sedang 68 orang (70,10%), tinggi 12 orang (12,37%) dan sangat tinggi 0 orang (0,00%).

Analisis Deskripsi Kepuasan Kerja (Z)

Analisis deskriptif menggunakan nilai total dari keseluruhan jawaban pertanyaan. Nilai total maksimum yaitu $15 \times 5 = 75$ dan nilai total minimum yaitu $15 \times 1 = 15$, sehingga diperoleh interval sebesar 12

Tabel 4: Hasil Tabulasi Variabel Kepuasan Kerja

Interval	Kategori	Jumlah	(%)
15-27	Sangat rendah	1	1,03%
27, 01-39	Rendah	26	26,80%
39,01-51,0	Sedang	60	61,86%
51,01-63,0	Tinggi	9	9,28%
63,01-75	Sangat tinggi	1	1,03%
Total		97	100%

Sumber: data primer diolah

Responden karyawan Kokapura AVIA Yogyakarta yang mempersepsikan kepuasan kerja sangat rendah 1 orang (1,03%), rendah 26 orang (26,80%), sedang 60 orang (61,86%), tinggi 9 orang (9,28%) dan sangat tinggi 1 orang (1,03%).

Tabel 4: Hasil Tabulasi Variabel Kepuasan Kerja

Interval	Kategori	Jumlah	(%)
15-27	Sangat rendah	1	1,03%
27, 01-39	Rendah	26	26,80%
39,01-51,0	Sedang	60	61,86%
51,01-63,0	Tinggi	9	9,28%
63,01-75	Sangat tinggi	1	1,03%
Total		97	100%

Sumber: data primer diolah

Analisis Deskripsi Turnover Intention (Y)

Analisis deskriptif menggunakan nilai total dari keseluruhan jawaban pertanyaan. Nilai total maksimum yaitu $15 \times 5 = 75$ dan nilai total minimum yaitu $15 \times 1 = 15$, sehingga diperoleh interval sebesar 12.

Tabel 4: Hasil Tabulasi Variabel Turnover Intention

Interval	Kategori	Jumlah	(%)
15-27	Sangat rendah	1	1,03%
27, 01-39	Rendah	26	26,80%
39,01-51,0	Sedang	60	61,86%
51,01-63,0	Tinggi	9	9,28%
63,01-75	Sangat tinggi	1	1,03%
Total		97	100%

Sumber: data primer diolah

Responden karyawan Kokapura AVIA Yogyakarta yang mempersepsikan *turnover intention* sangat rendah 0 orang (0,00%), rendah 15 orang (15,46%), sedang 58 orang (59,79%), tinggi 24 orang (24,74%) dan sangat tinggi 0 orang (0,00%)

Uji Hipotesis

Signifikansi parameter yang diestimasi memberikan informasi yang sangat berguna mengenai hubungan antara variabel-variabel penelitian. Dasar yang digunakan dalam menguji hipotesis adalah nilai yang terdapat pada output *result for inner weight*. Tabel 4.23 memberikan *output estimasi* untuk pengujian model struktural.

Tabel 5 : Hasil uji hipotesis

Hipotesis	Koef. parameter	P Value s	Ket.
Stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan (H1)	-0,258	0,008	Terbukti
Kompensasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan (H2)	0,235	0,027	Terbukti
Iklim organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan (H3)	0,264	0,002	Terbukti
Stres kerja, kompensasi dan iklim organisasi secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan (H4)	0,314	0,000	Terbukti
Kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap turnover intention karyawan (H5)	0,210	0,012	Terbukti
Stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap turnover intention karyawan (H6)	0,200	0,025	Terbukti

Kompensasi insentif berpengaruh secara signifikan terhadap turnover intention karyawan (H7)	-0,245	0,011	Terbukti
Iklim organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap turnover intention karyawan (H8)	-0,207	0,018	Terbukti
Stres kerja, kompensasi, iklim organisasi dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap turnover intention karyawan (H9)	0,391	0,000	Terbukti

Sumber: Data Primer diolah

Pembahasan

Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil *path coefficients* diketahui bahwa nilai signifikansi stres kerja terhadap kepuasan kerja sebesar 0,008 ($p < 0,05$). Ini menunjukkan bahwa stres kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Nilai koefisien jalur menunjukkan nilai negatif (-0,258) sehingga semakin tinggi stres kerja maka semakin rendah kepuasan kerja, begitu pula sebaliknya semakin rendah stres kerja maka semakin tinggi kepuasan kerja.

Pengaruh Kompensasi Intensif Terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil *path coefficients* diketahui bahwa nilai signifikansi kompensasi insentif terhadap kepuasan kerja sebesar 0,027 ($p < 0,05$). Ini menunjukkan bahwa kompensasi insentif mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Nilai koefisien jalur menunjukkan nilai positif (0,235) sehingga semakin tinggi kompensasi insentif maka semakin tinggi pula kepuasan kerja, begitu pula sebaliknya semakin rendah kompensasi insentif maka semakin rendah pula kepuasan kerja.

Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil *path coefficients* diketahui bahwa nilai signifikansi iklim organisasi terhadap kepuasan kerja sebesar 0,002 ($p < 0,05$). Ini menunjukkan bahwa iklim organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan

terhadap kepuasan kerja. Nilai koefisien jalur menunjukkan nilai positif (0,264) sehingga semakin tinggi iklim organisasi maka semakin tinggi pula kepuasan kerja, begitu pula sebaliknya semakin rendah iklim organisasi maka semakin rendah pula kepuasan kerja.

Pengaruh Stres Kerja, Kompensasi Intensif dan Desain Produk Terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil analisis PLS diketahui bahwa nilai signifikansi stres kerja, kompensasi intensif dan iklim organisasi terhadap kepuasan kerja sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Ini menunjukkan bahwa stres kerja, kompensasi intensif dan iklim organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja.

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention

Berdasarkan hasil *path coefficients* diketahui bahwa nilai signifikansi kepuasan kerja terhadap *turnover intention* sebesar 0,018 ($p < 0,05$). Ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *turnover intention*. Nilai koefisien jalur menunjukkan nilai negatif (-0,264) sehingga semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin rendah *turnover intention*, begitu pula sebaliknya semakin rendah kepuasan kerja maka semakin tinggi *turnover intention*.

Pengaruh Stres Kerja Terhadap Turnover Intention

Berdasarkan hasil *path coefficients* diketahui bahwa nilai signifikansi stres kerja terhadap *turnover intention* sebesar 0,012 ($p < 0,05$). Ini menunjukkan bahwa stres kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *turnover intention*. Nilai koefisien jalur menunjukkan nilai positif (0,210) sehingga semakin tinggi stres kerja maka semakin tinggi pula *turnover intention*, begitu pula sebaliknya semakin rendah stres kerja maka semakin rendah pula *turnover intention*.

Pengaruh Kompensasi Intensif Terhadap Turnover Intention

Berdasarkan hasil *path coefficients* diketahui bahwa nilai signifikansi kompensasi insentif terhadap *turnover intention* sebesar 0,025 ($p < 0,05$). Ini menunjukkan bahwa kompensasi insentif mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *turnover intention*. Nilai koefisien jalur menunjukkan nilai negatif (-0,245) sehingga semakin tinggi kompensasi

insentif maka semakin rendah *turnover intention*, begitu pula sebaliknya semakin rendah kompensasi insentif maka semakin tinggi *turnover intention*.

Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Turnover Intention

Berdasarkan hasil *path coefficients* diketahui bahwa nilai signifikansi iklim organisasi terhadap *turnover intention* sebesar 0,011 ($p < 0,05$). Ini menunjukkan bahwa iklim organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *turnover intention*. Nilai koefisien jalur menunjukkan nilai negatif (-0,245) sehingga semakin tinggi iklim organisasi maka semakin rendah *turnover intention*, begitu pula sebaliknya semakin rendah iklim organisasi maka semakin tinggi *turnover intention*.

Pengaruh Stres Kerja, Kompensasi Intensif, Iklim Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention

Berdasarkan hasil analisis PLS diketahui bahwa nilai signifikansi stres kerja, kompensasi intensif, iklim organisasi dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Ini menunjukkan bahwa stres kerja, kompensasi intensif, iklim organisasi dan kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *turnover intention*.

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada uraian sebelumnya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Semakin tinggi stres kerja semakin rendah kepuasan kerja, semakin rendah stres kerja semakin tinggi kepuasan kerja.
2. Kompensasi insentif berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Semakin tinggi kompensasi insentif semakin tinggi kepuasan kerja, semakin rendah kompensasi insentif semakin rendah kepuasan kerja.
3. Iklim organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Semakin tinggi iklim organisasi semakin tinggi kepuasan kerja, semakin rendah iklim organisasi semakin rendah kepuasan kerja.
4. Stres kerja, kompensasi dan iklim organisasi secara bersama-sama berpengaruh secara

signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Tinggi rendahnya kepuasan kerja dipengaruhi oleh stres kerja, kompensasi dan iklim organisasi.

5. Kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. Semakin tinggi kepuasan kerja karyawan semakin rendah *turnover intention*, semakin rendah kepuasan kerja karyawan semakin tinggi *turnover intention*.
6. Stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. Semakin tinggi stres kerja karyawan semakin tinggi pula *turnover intention*, semakin rendah stres kerja karyawan semakin rendah pula *turnover intention*.
7. Kompensasi insentif berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. Semakin tinggi kompensasi insentif semakin rendah *turnover intention*, semakin rendah kompensasi insentif semakin tinggi *turnover intention*.
8. Iklim organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. Semakin tinggi iklim organisasi semakin rendah *turnover intention*, semakin rendah iklim organisasi semakin tinggi *turnover intention*.
9. Stres kerja, kompensasi insentif, iklim organisasi dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. Tinggi rendahnya *turnover intention* dipengaruhi oleh stres kerja, kompensasi insentif, iklim organisasi dan kepuasan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Aamodt, G.M. 2004. *Applied Industrial/Organizational Psychology (4th Edition)*. Thomson Wadsworth Publishing, California.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- As'ad, M, 2001, *Psikologi Industri*, Edisi Keempat, Cetakan Kelima, Liberty, Yogyakarta Harnoto, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi 2)*. PT. Prehallindo, Jakarta.

- Hasibuan, MP, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hellriegel, D and Slocum, Jr. 2004. *Organizational Behavior*, 10th Edition, Thomson, South-Western, Ohio.
- Johannes, Edward dan Rofi'i. 2014. Pengaruh Kompensasi dan Iklim Organisasi terhadap *Turnover Intension* dengan Kepuasan Kerja sebagai *Variable Intervening*.
- Jurnal Dinamika Manajemen*, Vol.2, No.2. Mangkunegoro, A.P., 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung
- Oetomo, Susanti dan Setyawardani. 2012. Analisis Hubungan antara Stres dan *Intention to Quit* dengan Kompensasi sebagai *Variable Intervening*. *Jurnal JAMBSP Vol. 8 No. 2*.
- Risnawan, Supartha dan Yasa. 2014. Peran Mediasi Komitmen Organisasional pada Pengaruh Stress Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Intensi Keluar Karyawan. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, Vol. 3, No.8.
- Robbins, Stephens P., 2008, *Perilaku Organisasi*, Edisi Kesepuluh, Prentice-Hall, Jakarta
- Schwepker, C.H. 2001. Ethical climate's relationship to job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention in the salesforce. *Journal of Business Research*, 54, 39-52.
- Sekaran, U. 2000. *Research Methods For Business : (Metodologi Penelitian untuk Bisnis)*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Sianipar dan Haryanti. 2014. Hubungan Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja dengan *Intensi Turnover* pada Karyawan Bidang Produksi CV. X. *Psikodimensia*, Vol. 13 No.1. Sopiah, 2008. *Perilaku Organisasi*. C.V Andi Offset, Yogyakarta
- Sunyoto, D., 2013, *Perilaku Organisasional*. CAPS, Yogyakarta
- Wirawan, 2007, *Budaya dan Iklim Organisasi*, Salemba Empat, Jakarta.
- Wiyono, G. 2011. *Merancang Penelitian Bisnis, Dengan Alat Analisis SPSS 17.0 & SmartPLS 2.0*. UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Wibowo, 2007. *Manajemen Kinerja*. Rajawali Pers PT Raja Grafindo Persada, Jakarta



UPAJIWA

Jurnal Online Ekonomi, Bisnis dan Manajemen Daulat Rakyat

PRODI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA
upajiwa_mm@ustjogja.ac.id

jurnalfe.ustjogja.ac.id

ISSN 2614-0853 (cetak)
ISSN 2579-535X (online)



ANALISIS KEPEMIMPINAN, BUDAYA ORGANISASI DAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI LOYALITAS KARYAWAN PADA PT. SYNERGY FIRST LOGISTICS YOGYAKARTA

Dodik Dwi Jemiyanto

Magister Manajemen Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa
Dodikdwi@rocketmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh variabel kepemimpinan, budaya organisasi, dan kompensasi terhadap kinerja karyawan melalui loyalitas pada PT. Synergy First Logistics Yogyakarta. Teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling*. Sampel merupakan karyawan PT. Synergy First Logistics Yogyakarta yang berjumlah 41 orang. Prosedur pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis jalur dengan alat bantu SPSS 16.0. dan *SmartPLS 3.0*. Berdasarkan analisis data dan hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan berpengaruh negatif terhadap loyalitas karyawan. Budaya organisasi berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan. Kompensasi berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan. Kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Budaya organisasi berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Kompensasi berpengaruh negatif terhadap loyalitas karyawan. Loyalitas berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Secara simultan variabel kepemimpinan, budaya organisasi, dan kompensasi berpengaruh positif terhadap loyalitas. Secara simultan variabel kepemimpinan, budaya organisasi, kompensasi dan loyalitas berpengaruh positif terhadap kinerja.

Kata Kunci: Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Kompensasi, Loyalitas, dan Kinerja

Abstract

The research was conducted to test leadership variable influence, organization culture, and compensation of the performance of them through loyalty to PT. Synergy first Logistics yogyakarta. Sampling technique used simple random sampling. The sample Is employee of Synergy combat yogyakarta which consisted of 41 peoples. The collection of data using koesioner. The analysis used is technique analysis spss 16.0 path by the tools. And smartpls 3.0. Based on analysis of the data and the results of the testing of hypotheses to research can be concluded that leadership have a negative influence on loyalty employees. Culture organization have had a positive impact of loyalty employees. Compensation have had a positive impact of loyalty employees. Leadership have had a positive impact on the performance of employees. Culture organization have a negative influence on of employee performance. Compensation have a negative influence on loyalty employees. Loyalty have had a positive impact on the performance of an employee. Simultaneously variable leadership, organization culture , and compensation had a positive impact on loyalty. Simultaneously variable leadership, organization culture, compensation and positive impact on the performance with loyalty.

Keywords: Discipline, Communication, Leadership, Motivation, commitment

LATAR BELAKANG

Sumber daya manusia merupakan unsur yang strategis dalam menentukan sehat tidaknya suatu organisasi. Dalam hal ini perlu adanya manajemen untuk mengatur, mengurus SDM berdasarkan visi misi perusahaan, agar tujuan organisasi tercapai. Sumber daya manusia dalam perusahaan tidak akan terlepas dari kepemimpinan dan karyawan. Kepemimpinan merupakan kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok kearah tercapainya suatu tujuan. Kepemimpinan adalah pribadi yang dijalankan dalam situasi tertentu, serta diarahkan melalui proses komunikasi kearah pencapaian satu atau beberapa tujuan tertentu. Kepemimpinan menyangkut proses pengaruh sosial yang disengaja dijalankan oleh seseorang terhadap orang lain untuk menstruktur aktivitas dan pengaruh didalam kelompok atau organisasi (Robbins, 2001:410).

Kontribusi karyawan bagi organisasi sangat dominan, karena karyawan adalah penghasil kinerja bagi organisasi. Berhasil tidaknya suatu organisasi ditentukan oleh unsur Manusia yang melakukan pekerjaan, sehingga perlu adanya budaya organisasi yang baik yang dapat menjadikan kinerja karyawan yang tinggi. Budaya organisasi adalah apa yang karyawan terima dan bagaimana persepsi ini menciptakan pola kepercayaan, nilai – nilai, dan harapan (Ivancevic, *et al*, 2011)

Faktor lain dalam mempengaruhi kinerja seseorang adalah kompensasi. Kompensasi merupakan seluruh imbalan yang diterima karyawan atas hasil kerja

karyawan tersebut pada organisasi. Kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima karyawan sebagai imbalan atas sumbangannya kepada perusahaan, termasuk didalamnya adalah gaji, pemberian tunjangan, fasilitas-fasilitas yang dapat dinikmati karyawan baik yang berupa uang maupun yang bukan. (Sentot Imam, 2010).

Industri jasa kiriman barang di Indonesia merupakan industri yang tingkat pertumbuhannya sangat pesat tahun demi tahun. Hal ini bisa terlihat dari banyaknya perusahaan jasa yang terus bertambah dan berkembang pada saat ini demi memenuhi tuntutan pertumbuhan perusahaan yang sangat membutuhkan dukungan dari industri ini. PT. Sinergi First Logistics didirikan pada tahun 2007, merupakan perusahaan domestik pengiriman lokal di Indonesia, yang beralamat di Jl. Ringroad Timur, Banguntapan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Mengingat bahwa sistem operasional dalam mengelola usaha. PT. Sinergi First Logistics mengambil posisi yaitu dengan memanfaatkan Teknologi Sistem Informasi untuk membantu mempercepat kegiatan operasional, meningkatkan mutu pelayanan dan memperhatikan Sumber Daya Manusia yang handal sebagai tulang punggung usaha.

Dalam organisasi/perusahaan tentunya tidak lepas dari masalah kinerja karyawan, begitu juga yang terjadi pada PT. Sinergi First Logistics. Berdasarkan hasil wawancara dengan bagian SDM PT. Sinergi First Logistics dinyatakan masih Adanya banyak keluhan dari konsumen yang menyatakan bahwa barang yang dikirim tidak sampai

pada tujuan pengirim, keterlambatan pengiriman, salah mengirim dan kerusakan pada barang yang dikirim. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada keteledoran karyawan dalam bekerja. Masalah lain yang perlu diperhatikan adalah rendahnya kerja sama, pemahaman tugas dan kedisiplinan karyawan. Hal ini tercermin dari seringnya terjadi keterlambatan input data barang yang sudah diterima klien/konsumen ke kantor, prioritas barang yang diantar dan penentuan rute pengiriman.

Faktor-faktor tersebut mendorong dan berpengaruh terhadap loyalitas, melalui loyalitas pada diri karyawan akan membuat kinerja lebih produktif lagi. Loyalitas karyawan dibutuhkan oleh setiap perusahaan, namun loyalitas karyawan tidak muncul dengan sendirinya tetapi diperlukan peran pemimpin dan pengendali manajemen yang baik untuk menciptakan loyalitas karyawan (Putri S, 2014). Seorang karyawan yang loyal terhadap perusahaan, tentunya akan memberikan kinerja yang maksimal dan produktif bagi kelangsungan perusahaan. Loyalitas karyawan sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan karena merupakan sikap mental karyawan yang ditunjukkan oleh sikap setia terhadap perusahaan walaupun perusahaan dalam keadaan baik atau buruk (Ardana, 2011).

Maka sudah selayaknya bila isu pentingnya kinerja para karyawan jasa pengiriman barang dalam memberikan pelayanan, terutama pelayanan yang berhubungan dengan kepentingan konsumen jasa pengiriman diangkat ke permukaan. Oleh sebab itu, upaya peningkatan

kinerja karyawan jasa pengiriman barang pantas dijadikan isu aktual untuk mengefektifkan pelaksanaan tugas sebagai pekerja jasa pengiriman barang. Karena dalam banyak hal tingkat kinerja para karyawan perusahaan jasa pengiriman barang belum optimal. Rendahnya produktifitasnya kerja karyawan pada perusahaan jasa pengiriman barang selayaknya dipandang sebagai suatu fenomena perilaku kerja karyawan yang tidak lepas dari berbagai faktor yang mempengaruhi.

Terhadap fenomena itu, dengan mengkritisi kondisi nyata di lapangan, timbul dugaan bahwa kepemimpinan, budaya organisasi dan kompensasi dapat menjadi faktor yang berpengaruh positif terhadap kinerja melalui loyalitas kerja karyawan pada PT. Sinergi First Logistics yogyakarta. Oleh sebab itu, secara kondisional kepemimpinan, budaya organisasi dan kompensasi tersebut secara bersama – sama dapat berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan melalui loyalitas. Dalam konteks ini, dugaannya adalah semakin tinggi dukungan kepemimpinan, budaya organisasi dan kompensasi dalam perusahaan guna melaksanakan fungsinya untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan para karyawan terhadap pekerjaannya dapat mendorong loyalitas karyawan, maka semakin tinggi juga tingkat kinerja karyawan pada PT. Sinergi First Logistics yogyakarta.

TINJUAN PUSTAKA

Kepemimpinann

Menurut Colquitt, *et al*, (2009 : 474) bahwa Kepemimpinan adalah sebagai penggunaan kekuasaan dan pengaruh untuk mengarahkan aktivitas flower terhadap pencapaina tujuan. Arah itu dapat mempengaruhi penafsiran pengikut peristiwa, organisasi kegiatan kerja mereka, komitmen mereka untuk tujuan – tujuan penting. Hubungan denagn pengikut lainnya, atau akses mereka untuk kerjasama dan dukungn dari unit kerja lainnya. Sedangkan Robbins (2011:410) mendefinisikan kepemimpinan sebagai kemampuan untuk mempengaruhi kelompok menuju pencapaian sebuah visi atau serangkaian tujuan.

Dalam kepemimpinan terdapat beberapa gaya kepemimpinan. Menurut Colquit, *et al*, (2009 : 549) dibagi menjadi 4 yaitu gaya delegatif, gaya fasilitatif, gaya konsultatif, gaya otokratis. Sedangkan menurut ivancevich (dalam Abdullah Salam, 2012) terbagi menjadi 4 yaitu otokratis, konsultasi, kelompok, dan mendelegasikan.

Budaya Organisasi

Secara Umum, Pengertian Budaya Organisasi adalah sebuah karakteristik yang dijunjung tinggi oleh organisasi dan menjadi panutan organisasi sebagai pembeda antara satu organisasi dengan organisasi yang lain. Menurut Luthans dalam Susanto (2006: 111) budaya organisasi adalah norma-norma dan nilai-nilai yang mengarahkan perilaku anggota organisasi. Menurut Tjira (2007), untuk mencapai keberhasilan yang permanen, organisasi perlu membangun *core values* yang membentuk budaya organisasi. Nilai – nilai ini akan memotivasi setiap orang dalam organisasi, berfungsi memperjelas alasan organisasi untuk bertindak dan melakukan sesuatu.

Kompensasi

Menurut Siswanto Sastrohadiwiryo (2002: 181) Kompensasi adalah imbalan jasa atau balas jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada para tenaga kerja, karena

tenaga kerja tersebut telah memberikan sumbangan tenaga dan pikiran demi kemajuan perusahaan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kompensasi dibedakan menjadi dua yaitu : kompensasi langsung (*direct compensation*) berupa gaji, upah, dan upah insentif; kompensasi tidak langsung (*indirect compensation* atau *employee welfare* atau kesejahteraan karyawan).

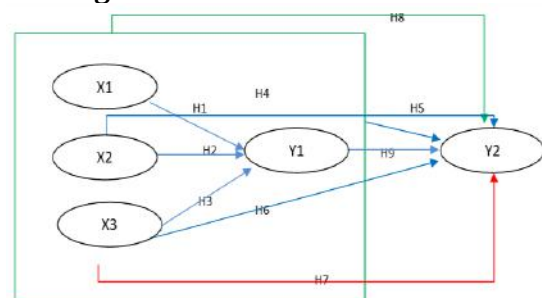
Loyalitas

Loyalitas berasal dari kata loyal yang berarti setia. Kesetiaan karyawan bukan hanya fisik, tetapi kesetiaan non fisik yang artinya pikiran dan perhatiannya terhadap perusahaan. menurut Meyer dan Herscovitch, dalam Istijanto (2010:190) loyalitas merupakan kondisi psikologis yang mengikat karyawan dan perusahaannya. Loyalitas dalam perusahaan sangat diperlukan karena sangat mempengaruhi kesuksesan dari perusahaan.

Kinerja

Menurut Robbins, (2011 : 599), di masa lalu organisasi lebih dinilai hanya seberapa baik karyawan melakukan tugas – tugas yang tercantum pada deskripsi pekerjaan, namun organisasi yang berorientasi memerlukan lebih banyak. Untuk mengetahui penilaian kinerja seseorang, terdapat beberapa metode (Mathis dan jackson, 2002) antara lain: (1) penilaian kategori, (2) perbandingan, (3) naratif, (4) tujuan atau perilaku.

Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Kerangka Pikir
Sumber : diadopsi dari (Abdullah Salam, 2012 : 32)

Keterangan:

X1: Kepemimpinan Variabel Penelitian

X2:	Budaya Organisasi	
X3:	Kompensasi	 Variabel Penelitian
Y1:	Loyalitas	
Y2:	Kinerja	 Variabel Penelitian
H9:	Garis antara	
→	variabel	

Hipotesis

Berdasar teori dan kerangka berpikir yang telah dikemukakan, maka hipotesis sesuai dengan tujuan penelitian :

- H1 : Kepemimpinan berpengaruh positif terhadap loyalitas kerja karyawan.
- H2 : Budaya organisasi berpengaruh positif terhadap loyalitas kerja karyawan.
- H3 : Kompensasi berpengaruh positif terhadap loyalitas kerja karyawan.
- H4 : Kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
- H5 : Budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
- H6 : Kompensasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
- H7 : Kepemimpinan, budaya organisasi, dan pemberian kompensasi secara simultan berpengaruh positif terhadap loyalitas kerja karyawan.
- H8 : Kepemimpinan, budaya organisasi, dan pemberian kompensasi dan loyalitas berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
- H9 : Loyalitas berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi penelitian adalah karyawan PT. Synergy First Logistics Yogyakarta.

Sedangkan sampel yang digunakan yaitu karyawan PT. Synergy First Logistics yang berjumlah 41 orang/karyawan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dipenelitian ini adalah *Simple Random Sampling*.

Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data kusioner yaitu suatu teknik pengumpulan data dimana penulis mengajukan daftar pertanyaan kepada responden. Jawaban responden diukur menggunakan skala likert, sedangkan alat analisis data yang digunakan adalah *software SmartPLS 3.0*.

Analisis Data

Analisa Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendiskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk digeneralisasikan. Dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kumulatif dan deskriptif individu.

Analisis Inferensial

Analisis inferensial adalah teknik statistik yang dirancang untuk meneliti pengaruh variabel *independend* terhadap variabel *dependend*. Guna melakukan analisis inferensial dari penelitian ini yaitu uji indikator dan uji hipotesis melalui alat analisis yang digunakan adalah *Patial Least Square* (PLS), yaitu SEM yang berbasis *variance*, dengan *software* SmartPLS 3.0.

Hasil dan Pembahasan

Gambaran Umum PT. Frist Logistics.

PT. SYNERGY FIRST LOGISTICS didirikan pada tahun 2007, sebuah perusahaan logistik ekspres yang didukung oleh sumber daya manusia berkualitas tinggi dan teknologi informasi terkini untuk memberikan solusi terbaik bagi semua kebutuhan pelanggan.

Visi : Kesuksesan kami tergantung pada hubungan yang kami bangun dengan para pelanggan kami. Kami memastikan bahwa tim kami memiliki pemahaman yang jelas dari semua kebutuhan pribadi Anda. Manfaat tambahannya adalah ketika Anda berbicara dengan staf kami, baik itu supir khusus atau tim layanan pelanggan kami, Anda akan berurusan dengan profesional yang ramah dan berpengetahuan luas.

Misi : Sebagai perusahaan kurir domestik lokal, kami menyediakan hari yang sama, layanan NextDay dan Reguler di Indonesia. Kami memastikan pengiriman paket dan dokumen yang ekspresif ke hampir semua tempat di dunia, dengan koleksi harian kapanpun sesuai dengan Anda.

Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

Tabel 1 : Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
Pria	28	68%
Wanita	13	32%
Total	41	100%

Sumber: data primer diolah, 2017

Berdasarkan jenis kelamin dari 41 karyawan di PT. Synergy Frist logistic yogyakarta untuk pegawai pria sebanyak 28 (68%) dan karyawan wanita sebanyak 13 (32%).

Deskripsi Responden Berdasarkan umur

Umur seseorang menunjukkan perbedaan dalam melakukan kegiatan sehari-hari, dengan hasil produktivitas yang dicapai. Pengelompokan berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2 : Umur Responden

Umur	Jumlah	Prosentase (%)
< 30	10	24%

30-40	13	32%
41-55	15	37%
>55	3	7%
Total	114	100%

Sumber: data primer diolah, 2017

Dari Tabel 2. di atas menunjukkan bahwa karyawan P4TK Yogyakarta mayoritas berumur antara 41 tahun – 55 tahun, yaitu sebesar 37% (15 orang).

Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan seseorang berpengaruh terhadap produktivitas karyawan, dengan tingkat pendidikan yang semakin tinggi akan menyebabkan kemampuan untuk berpikir yang tinggi pula.

Tabel 3: Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Prosentase (%)
S2	3	7
S1	11	27
Diploma	8	20
SMA/ST M	19	46
Jumlah		100

Sumber: data primer diolah, 2017

Hasil dari penyebaran kuesioner diketahui bahwa tingkat pendidikan sebagian besar karyawan adalah SMA sebesar 19 (40%), Diploma Tiga 8(20%) S1 11 (27%), S2 3 (7%).

Analisa Data

Variabel Kepemimpinan (X1)

Variabel disiplin kerja terdiri dari 14 item pertanyaan, sehingga diperoleh nilai skor total maksimal adalah 70 dan total skor minimal adalah 14, sehingga diperoleh interval data sebesar 11.

Tabel 5: data variabel kepemimpinan

Interval	Kategori	Jml.	(%)
15-26	Sangat tidak setuju	0	0
> 26-37	Tidak setuju	0	0

> 38-48	Netral	3	8
> 49-59	Setuju	12	29
> 60-70	Sangat Setuju	26	63
Jumlah		41	100

Sumber: Data Primer diolah, 2017

Tabel diatas dapat disimpulkan bahwa PT. Synergy Frist Logistics memiliki tingkat kepemimpinan yang sangat tinggi hal tersebut di buktikan dengan banyaknya 63%.

Variabel Budaya Organisasi

Variabel komunikasi terdiri dari 15 item pertanyaan, sehingga diperoleh nilai skor total maksimal adalah 75 dan total skor minimal adalah 14, sehingga diperoleh interval data sebesar 12.

Tabel 6: data variabel budaya organisasi

Interval	Kategori	Jml	(%)
15-27	Sangat tidak setuju	0	0
> 27-39	Tidak setuju	0	0
> 39-51	Netral	5	13
> 51-63	Setuju	15	37
> 63-75	Sangat Setuju	21	50
Jumlah		41	100

Sumber: Data Primer diolah, 2017

Tabel diatas dapat disimpulkan bahwa PT. Synergy Frist Logistics memiliki tingkat Budaya Organisasi yang sangat tinggi hal tersebut di buktikan dengan banyaknya 50%.

Variabel Kompensasi

Variabel kepemimpinan terdiri dari 12 item pertanyaan, sehingga diperoleh nilai skor total maksimal adalah 60 dan total skor minimal adalah 12, sehingga diperoleh interval data sebesar 10.

Tabel 7: data variabel kompensasi

Interval	Kategori	Jml	(%)
10-20	Sangat tidak setuju	0	0
> 20-30	Tidak setuju	0	0
> 30-40	Netral	5	12
> 40-50	Setuju	13	32

> 50-60	Sangat Setuju	23	56
Jumlah		41	100

Sumber: Data Primer diolah

Tabel diatas dapat disimpulkan bahwa PT. Synergy Frist Logistics memiliki tingkat Kompensasi yang sangat tinggi hal tersebut di buktikan dengan banyaknya 56%

Variabel Loyalitas

Variabel motivasi terdiri dari 9 item pertanyaan, sehingga diperoleh nilai skor total maksimal adalah 45 dan total skor minimal adalah 9, sehingga diperoleh interval data sebesar 7.

Tabel 8: data variabel loyalitas

Interval	Kategori	Jml	(%)
10-17	Sangat tidak setuju	0	0
> 17-24	Tidak setuju	0	0
> 24-31	Netral	2	3
> 31-38	Setuju	13	33
> 38-45	Sangat Setuju	26	64
Jumlah		41	100

Sumber: Data Primer diolah, 2017

Tabel diatas dapat disimpulkan bahwa PT. Synergy Frist Logistics memiliki tingkat Loyalitas yang sangat tinggi hal tersebut di buktikan dengan banyaknya 64%.

Variabel Kinerja

Variabel kinerja terdiri dari 19 item pertanyaan, sehingga diperoleh nilai skor total maksimal adalah 95 dan total skor minimal adalah 19, sehingga diperoleh interval data sebesar 15.

Tabel 9: data variabel kinerja

Interval	Kategori	Jml	(%)
20-35	Sangat tidak setuju	0	0
> 35-50	Tidak setuju	0	0
> 50-65	Netral	8	18
> 65-80	Setuju	13	33
> 80-95	Sangat Setuju	20	49
Jumlah		41	100

Sumber: Data Primer diolah, 2017

Tabel diatas dapat disimpulkan bahwa PT. Synergy Frist Logistics memiliki tingkat Kinerja yang sangat tinggi hal tersebut di buktikan dengan banyaknya 49%.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kepemimpinan (X1) terhadap Loyalitas (Y1) karyawan PT. Synergy First Logistic Yogyakarta.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kepemimpinan (X1) berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas (Y1). Nilai koefisien parameter sebesar -0,252 (0.066) menandakan adanya pengaruh negatif yang artinya semakin tinggi kepemimpinan maka semakin rendah loyalitas karyawan.

Faktor yang menyebabkan negatif dan tidak signifikan hubungan antara kepemimpinan dengan loyalitas dapat dilihat dari hasil analisis deskripsi yang menunjukkan bahwa kepemimpinan yang ada di PT. Synergy First Logistics Yogyakarta terhadap loyalitas karyawan masih perlu melakukan beberapa perubahan kebijakan agar karyawan memiliki rasa loyal terhadap perusahaan. Berdasarkan uraian tersebut, maka sesuai dengan Kepemimpinan menurut Colquitt, *et all* (2009: 474) yaitu : penggunaan kekuasaan dan pengaruh untuk mengarahkan aktivitas para pegawai terhadap pencapaian tujuan. Siagian (2002:62) mengemukakan bahwa kepemimpinan merupakan kemampuan seseorang untuk mempengaruhi orang lain (para Bawahannya) sedemikian rupa sehingga orang lain tersebut mau melakukan kehendak pemimpin meskipun secara pribadi hal itu mungkin tidak disenangnya.

Pengaruh Budaya Organisasi (X2) terhadap Loyalitas (Y1) karyawan PT. Synergy First Logistik Yogyakarta.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa budaya organisasi (X2) berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas (Y1). Nilai koefisien parameter sebesar 0,231 (0.194) menandakan adanya pengaruh positif yang artinya semakin tinggi

budaya organisasi maka semakin tinggi loyalitas karyawan.

Faktor yang menyebabkan positif dan tidak signifikan hubungan antara budaya organisasi dengan loyalitas dapat dilihat dari hasil analisis deskripsi yang menunjukkan bahwa budaya organisasi yang ada di PT. Synergy First Logistics Yogyakarta terhadap loyalitas karyawan sudah memberi pengaruh yang positif, namun masih kurang dalam memberikan kontribusi kepada karyawan. Hal ini berkaitan dengan karakteristik responden yaitu karyawan kebanyakan berpendidikan SMA (46%) sehingga kurang memahami tentang pengetahuan sosial, norma dan nilai-nilai dalam membentuk perilaku pekerja.

Berdasarkan uraian tersebut, maka sesuai dengan Budaya Organisasi menurut Colquitt, *et all* (2011:546) yaitu : pengetahuan sosial bersama di dalam organisasi berkenaan dengan peraturan, norma, nilai-nilai yang membentuk sikap dan perilaku pekerja. Hasil analisis uraian diatas menunjukkan bahwa variabel Organisasi (X2) memberikan pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel Loyalitas (Y1). Ini menunjukkan bahwa Budaya Organisasi yang ada di PT. Synergy First Logistik Yogyakarta sudah memberikan pengaruh yang positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas karyawan pada perusahaan. Peraturan, norma, nilai-nilai yang membentuk sikap karyawan PT. Synergy First Logistik Yogyakarta kurang memberi pengaruh yang signifikan.

Pengaruh Kompensasi (X3) terhadap Loyalitas (Y1) karyawan PT. Synergy First Logistik Yogyakarta.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis (H3) menunjukkan bahwa kompensasi (X3) berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas (Y1). Nilai koefisien parameter sebesar 0.323 (0.105) menandakan adanya pengaruh positif yang artinya semakin tinggi kompensasi maka semakin tinggi loyalitas karyawan.

Faktor yang menyebabkan positif dan tidak signifikan hubungan antara kompensasi dengan loyalitas dapat dilihat

dari hasil analisis deskripsi yang menunjukkan bahwa budaya organisasi yang ada di PT. Synergy First Logistics Yogyakarta terhadap loyalitas karyawan sudah memberi pengaruh yang positif, namun masih kurang dalam memberikan kontribusi kepada karyawan. Hal ini berkaitan dengan karakteristik responden yaitu karyawan kebanyakan berusia dibawah 41 tahun (56%) dan tingkat pendidikan SMA (46%) sehingga kurang memahami tentang pengetahuan sosial, norma dan nilai-nilai dalam membentuk perilaku pekerja.

Berdasarkan uraian tersebut, maka sesuai dengan definisi kompensasi yaitu : penghargaan atau ganjaran pada para pekerja yang telah memberi kontribusi dalam mewujudkan tujuannya, melalui kegiatan yang disebut bekerja. Hasil analisis uraian diatas menunjukkan bahwa variabel Kompensasi (X3) memberikan pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel Loyalitas (Y1). Ini menunjukkan bahwa Kompensasi yang ada di PT. Synergy First Logistik Yogyakarta sudah memberikan pengaruh yang positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas karyawan pada perusahaan. Penghargaan atau ganjaran yang diberikan perusahaan kepada karyawan PT. Synergy First Logistik Yogyakarta kurang memberi pengaruh yang signifikan. Hal ini mungkin dikarenakan besar kontribusi karyawan kurang memberi nilai dalam perhitungan pemberian kompensasi.

Pengaruh Kepemimpinan(X1) terhadap Kinerja (Y2) karyawan PT. Synergy First Logistik Yogyakarta.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis (H4) menunjukkan bahwa kepemimpinan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kinerja (Y2). Nilai koefisien parameter sebesar 0.477 (P Value 0.000) menandakan adanya pengaruh positif yang artinya semakin tinggi kepemimpinan maka semakin tinggi kinerja karyawan.

Hal ini sesuai dengan definisi kepemimpinan menurut Robbins (2011:410) yaitu kemampuan untuk mempengaruhi kelompok menuju pencapaian sebuah visi atau serangkaian tujuan. Hasil analisis uraian

didasar menunjukkan bahwa variabel Kepemimpinan (X1) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kinerja (Y2). Ini menunjukkan bahwa Kepemimpinan yang ada di PT. Synergy First Logistic Yogyakarta memberikan pengaruh yang baik untuk kinerja karyawan, pemimpin mampu mempengaruhi karyawannya untuk mencapai kinerja yang optimal pada perusahaan. sehingga kepemimpinan yang ada mampu memberi dampak positif dan signifikan pada kinerja karyawan PT. Synergy First Logistik Yogyakarta. Pemimpin disarankan mampu memberikan pengaruh baik dalam berbagai hal demi peningkatan kinerja karyawan PT. Synergy First Logistic Yogyakarta. Semakin tinggi tingkat kepemimpinan akan berdampak pula pada tingginya tingkat kinerja karyawan.

Pengaruh budaya organisasi (X2) terhadap kinerja (Y2) karyawan PT. Synergy First Logistik Yogyakarta.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis (H5) menunjukkan bahwa budaya organisasi (X2) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas (Y1). Nilai koefisien parameter sebesar -0,319 (0.027) menandakan adanya pengaruh negatif yang artinya semakin tinggi budaya organisasi maka semakin tinggi loyalitas karyawan.

Berdasarkan hasil tersebut, maka sesuai dengan Budaya Organisasi menurut Sarplin, dalam Sutanto (2006:120) yaitu : suatu sistem nilai, kepercayaan dan kebiasaan dengan struktur formalnya untuk menghasilkan norma-norma perilaku organisasi. Hasil analisis uraian diatas menunjukkan bahwa variabel Organisasi (X2) memberikan pengaruh negatif signifikan terhadap variabel Kinerja (Y2), Ini menunjukkan bahwa Budaya Organisasi yang ada di PT. Synergy First Logistic Yogyakarta kurang mampu memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada perusahaan.

Pengaruh Kompensasi (X3) terhadap Kinerja (Y2) karyawan PT. Synergy First Logistic Yogyakarta.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis (H6) menunjukkan bahwa kompensasi (X3) berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas (Y1). Nilai koefisien parameter sebesar -0.357 (0.010) menandakan adanya pengaruh negatif yang artinya semakin tinggi kompensasi maka semakin tinggi loyalitas karyawan.

Berdasarkan hasil tersebut, maka sesuai dengan Budaya Organisasi menurut Sarplin, dalam Sutanto (2006:120) yaitu : suatu sistem nilai, kepercayaan dan kebiasaan dengan struktur formalnya untuk menghasilkan norma-norma perilaku organisasi. Hasil analisis uraian diatas menunjukkan bahwa variabel Organisasi (X2) memberikan pengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel Kinerja (Y2), Ini menunjukkan bahwa Budaya Organisasi yang ada di PT. Synergy First Logistic Yogyakarta kurang mampu memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan pada perusahaan.

Budaya Organisasi yang ada saat ini memberikan pengaruh negatif pada karyawan, hal ini menunjukkan bahwa sistem nilai, kepercayaan dan kebiasaan dengan struktur formal perusahaan belum mampu menghasilkan norma-norma perilaku organisasi karyawan PT. Synergy First Logistic Yogyakarta dalam peningkatan kinerja, perusahaan perlu meninjau kembali dan merubah budaya organisasi untuk peningkatan kinerja karyawan.

Pengaruh Kepemimpinan (X1), Budaya Organisasi (X2) dan Kompensasi (X3) terhadap Loyalitas (Y1) karyawan PT. Synergy First Logistic Yogyakarta.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis (H7) menunjukkan bahwa (X1), budaya kerja (X2) dan kompensasi (X3) berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas (Y1). R square sebesar 0.193 (0.083) menandakan adanya pengaruh positif yang menunjukkan bahwa kepemimpinan (X1), budaya kerja (X2) dan kompensasi (X3) secara bersama – sama terhadap loyalitas (Y1) memberikan pengaruh positif sebesar 19,3% dan 80,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

Faktor yang menyebabkan positif dan tidak signifikan hubungan antara kepemimpinan, budaya organisasi dan kepemimpinan dengan loyalitas dapat dilihat dari hasil analisis deskripsi yang menunjukkan bahwa semakin tinggi kepemimpinan, budaya organisasi dan kompensasi maka secara simultan semakin tinggi loyalitas kerja karyawan. Menurut Siswanto (1989) loyalitas adalah tekad dan kesanggupan individu untuk mentaati, melaksanakan mengamalkan peraturan-peraturan dengan penuh kesadaran dan sikap tanggung jawab.

Pengaruh Kepemimpinan (X1), Budaya Organisasi (X2), Kompensasi (X3) dan Loyalitas (Y1) terhadap Kinerja (Y2) karyawan PT. Synergy First Logistic Yogyakarta.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis (H8) menunjukkan bahwa (X1), budaya kerja (X2) dan kompensasi (X3) dan loyalitas (Y1) berpengaruh signifikan terhadap kinerja (Y2). R square sebesar 0.411 (0.000) menandakan adanya pengaruh positif yang menunjukkan bahwa kepemimpinan (X1), budaya kerja (X2) dan kompensasi (X3) secara bersama – sama terhadap loyalitas (Y1) memberikan pengaruh positif sebesar 41.1% dan 58.9% dipengaruhi oleh faktor lain.

Faktor yang menyebabkan positif dan signifikan hubungan antara kepemimpinan, budaya organisasi, kompensasi dan loyalitas dapat dilihat dari hasil analisis deskripsi yang menunjukkan bahwa variabel Kepemimpinan (X1), Budaya Organisasi (X2), Kompensasi (X3), dan Loyalitas (Y1) mampu memberikan sumbangan terhadap peningkatan Kinerja (Y2). semakin besar kontribusi yang diberikan masing-masing variabel maka akan semakin besar peningkatan dari Kinerja yang dihasilkan.

Variabel Kepemimpinan (X1), Budaya Organisasi (X2), Kompensasi (X3), dan Loyalitas (Y1) secara simultan berpengaruh terhadap variabel Kinerja (Y2), hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dari kepemimpinan, budaya organisasi,

kompensasi dan loyalitas yang jika digabungkan akan mampu meningkatkan Kinerja dengan memberikan pengaruh positif sebesar 41.1% pada karyawan PT. Synergy First Logistic Yogyakarta.

Pengaruh Loyalitas (Y1) terhadap Kinerja (Y2) karyawan PT. Synergy First Logistic Yogyakarta.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis (H9) menunjukkan bahwa loyalitas (Y1) berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja (Y2). Nilai koefisien parameter sebesar 0.173 (0.303) menandakan adanya pengaruh positif yang artinya semakin tinggi loyalitas maka semakin tinggi kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka sesuai dengan Loyalitas menurut Reichheld, dalam Sutanto (2010:179) yaitu : semakin tinggi loyalitas karyawan dalam perusahaan, maka akan semakin mudah dalam meningkatkan kinerja dan pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Sebaliknya, apabila loyalitas karyawannya rendah, maka semakin sulit pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya oleh perusahaan. Sehingga loyalitas karyawan sangat harus diperhatikan oleh perusahaan karena menjadi faktor yang penting.

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Loyalitas (Y1) memberikan pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel Kinerja (Y2). Ini menunjukkan bahwa Loyalitas yang ada di PT. Synergy First Logistic Yogyakarta sudah memberikan pengaruh yang positif namun tidak signifikan terhadap Kinerja karyawan pada perusahaan. Kurangnya sikap loyal yang ada pada karyawan berdampak pula pada kinerja karyawan, oleh karena itu perusahaan perlu memperhatikan beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas untuk meningkatkan kinerja pada perusahaan. Peningkatan sikap loyal bisa dilakukan dengan mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhinya diantaranya : kompensasi, kepemimpinan, budaya organisasi dan faktor lain yang menunjang loyalitas pada diri konsumen.

Pengaruh Total

Pengaruh total kepemimpinan terhadap kinerja yang dimediasi oleh loyalitas yaitu 43,3% yang berarti memberikan pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Synergy First Logistic Yogyakarta sehingga kepemimpinan yang tepat dapat meningkatkan kinerja karyawan lebih produktif.

Pengaruh total budaya organisasi terhadap kinerja yang dimediasi loyalitas yaitu -27,9% yang berarti memberikan pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Synergy First Logistic Yogyakarta sehingga masih banyak faktor internal maupun eksternal yang dapat meningkatkan kinerja karyawan sehingga karyawan bekerja lebih produktif.

Pengaruh total kompensasi terhadap kinerja yang dimediasi loyalitas yaitu -30,1% yang berarti memberikan pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Synergy First Logistic Yogyakarta sehingga masih banyak faktor lain yang lebih besar dalam memberikan pengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan hasil penelitian, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepemimpinan mempunyai pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas di PT. Synergy First Logistik Yogyakarta. Hipotesis Pertama (H1) diatas **tidak terbukti**.
2. Budaya organisasi mempunyai pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas di PT. Synergy First Logistik Yogyakarta. Hipotesis Kedua (H2) diatas **tidak terbukti**.
3. Kompensasi mempunyai pengaruh yang positif tidak signifikan terhadap loyalitas di PT. Synergy First Logistik Yogyakarta. Hipotesis Ketiga (H3) diatas **tidak terbukti**.

4. Kepemimpinan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja di PT. Synergy First Logistik Yogyakarta. Hipotesis Keempat (H4) diatas **terbukti**.
5. Budaya organisasi mempunyai pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap kinerja di PT. Synergy First Logistik Yogyakarta. Hipotesis Kelima (H5) diatas **tidak terbukti**.
6. Kompensasi mempunyai pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap kinerja di PT. Synergy First Logistik Yogyakarta. Hipotesis Keenam (H6) diatas **tidak terbukti**.
7. Kepemimpinan, budaya organisasi dan kompensasi secara bersama – sama berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas di PT. Synergy First Logistik Yogyakarta. Hipotesis ketujuh (H7) **tidak terbukti**.
8. Kepemimpinan, budaya organisasi dan kompensasi secara bersama – sama berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja di PT. Synergy First Logistik Yogyakarta. Hipotesis kedelapan (H8) **terbukti**.
9. Loyalitas mempunyai pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap kinerja di PT. Synergy First Logistik Yogyakarta. Hipotesis Kesembilan (H9) diatas **tidak terbukti**.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Salam. 2012. *Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan, dan Motivasi Terhadap Kinerja (Studi Kasus pada PT.PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Yogyakarta)*. Yogyakarta : Fakultas Bisnis dan Teknologi Informasi. Universitas Teknologi Yogyakarta.
- Ardana, I Komang. 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Graha Ilmu: Denpasar.
- Colquitt, Jason A., Jeffery A. LePine, and Michael J. Wesson. 2009. *Organizational Behavior. Essential For Improving Performance and Commitment* McGraw-Hill Irwin, New York.
- Istijanto. 2010. *Riset Sumber Daya Manusia Cara Praktis Mengukur Stres Kerja, Kepuasan Kerja, Komitmen, Loyalitas, Motivasi Kerja & Aspek Aspek Kerja Karyawan Lainnya*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ivancevic, et all. 2011. *Organizational Behavior and Management*. McGraw-Hill Irwin, New York.
- Mathis, Robert, L., Jackson John h., 2002. *Human Resource Management (Terjemahan) Buku 2*, Edisi Kesembilan, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Putri, Sonnia Indah, 2014. *Pengaruh Kepemimpinan dan Loyalitas Karyawan Terhadap Kinerja karyawan (Studi pada PT. Kurnia Alam Perista Kudus)*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. Semarang.
- Robbins, Stephen P., 2001, *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi, Aplikasi*, Alih Bahasa Hadyana Pujaatmaka dan Benyamin Molan, Prenhallindo, Jakarta.
- Robbins, stephen P. 2011. *Organizational Behavior*. Fourteenth Edition. Person, New York.
- Sentot imam, 2010. *Perilaku Organisasi*, Graha Ilmu. Yogyakarta
- Siagian, Sondang P., 2002. *Kiat Meningkatkan Produktifitas Kerja*, Cetakan Pertama, Pt. Rineka Cipta, Jakarta.
- Siswanto Sastrohadiwiry. (2002). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Susanto, A.B., & Gede Prama. (2006). *Strategi Organisasi*. Amara Books: Yogyakarta
- Sutanto, M Eddy. 2010. *Analisis permotivasi dan Loyalitas Karyawan Bagian Pemasaran PT. Palma Abadi Sentosa di Palangka Raya*. Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis, Vol. 1
- Tjitra, H., 2007. *Mencapai Sukses Permanen Melalui Budaya Organisasi*, di dalam Buku *Corporate Culture, Challenge To Excellence*, editor: Moeljono, D., PT Elex Media -Komputindo, jakarta.



“Lawan Sastra Ngesti Mulya”

Office:
Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa
Jl. Kusumanegara No. 121. Mujamuju,
Umbulharjo, Yogyakarta, 55165
Phone/Fax: +62274-542224
CP Admin: +62813-2800-0361
Email: upajiwa_mm@ustjogja.ac.id.
Ejournal: <http://jurnalfe.ustjogja.ac.id>



9 772614 085001