



PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
TERHADAP KEPUASAN KERJA DI PT MOD INDO UNGARAN

(Studi Kasus Pada PT.Mod Indo Ungaran di Bagian Sewing)

Skripsi:

Untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik program sarjana ekonomi

Oleh:

Ainia Nadhiroh

NPM:17510035

Dosen pembimbing :

Dr.Eka handriani, SE.,MM
Fajar Suryatama,S.,Sos.,SE,MM

NIDN:06-070476-01
NIDN: 06-090664-01

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS DARUL ULUM ISLAMIC CENTRE SUDIRMAN GUPPI

UNDARIS

2023

PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAJEMEN* (TQM)
TERHADAP KEPUASAN KERJA DI PT MOD INDO UNGARAN**

Oleh :

Ainia Nadhiroh
NPM 17510035

Skripsi ini telah diuji dan mendapat pengesahan pada tanggal *7.7-2023*

Dosen Pembimbing Utama



Dr. Eka Hndriani, S.E., M.M
NIDN 067047601

Dosen Pembimbing Pendamping



Fajar Suryatama Sos., SE.,
NIDN 0622047503

Mengetahui Dekan Fakultas




Dr. Sri Rahayu SE.,MSi
NIDN 0606056901

PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAJEMEN* (TQM)
TERHADAP KEPUASAN KERJA DI PT MOD INDO UNGARAN

Oleh :

Ainia Nadhiroh NPM: 17510035

Skripsi ini telah diuji dan mendapat pengesahan pada tanggal 7.7.2023

Tim penguji ketua



Prof. Dr.Dra. Hj. Edy Dwi K., SE.,MM

NIDN 0606096201

Anggota



Dr. Eka Hndriani, S.E., M.M
NIDN 067047601

Anggota



Fajar Suryatama Sos., SE.,
NIDN 0622047503

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Jangan takut gagal, karna belajar dari kegagalan adalah hal yang bijak”

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua, kakak dan adik tercinta saya
2. Diriku sendiri yang tetap berjuang semaksimal mungkin
3. Teman-teman yang selalu mensupport
4. Almamater tercinta

Abstract

The human resources needed by the company are human resources who are loyal and able to help the company under any circumstances so that the company will reward them by increasing the job satisfaction of these employees. One approach that can be taken by a business company is Total Quality Management, where the rationale lies in the concept that the best way is to continuously improve human capabilities, processes and the environment by implementing Total Quality Management (Fandy Tjiptono and Anastasia Diana) and in TQM itself. there are factors of organizational trust, organizational culture, customer focus, teamwork, which above elements will affect job satisfaction. At PT.Mod Indo Ungaran, as is known, employees also play a major role in running the wheel of company life. If employees have high productivity and work motivation, the wheels will run fast, and will eventually result in good performance and achievement for the company.

This type of research is explanatory research with data collection techniques using a questionnaire. Research conducted at PT. Indo Ungaran Mod, which totaled 133 people with a total sample of 100 respondents. Data analysis used is correlation analysis, regression, hypothesis testing with t test and f test. The results of the analysis show that the t value of the organizational trust variable is -2.614 which is smaller than the t table of 1.977 and a significance value of $0.040 < 0.05$ significance level. This means that organizational trust has a significant negative effect on job satisfaction of PT.Mod Indo Ungaran employees.

The organizational culture variable produces a t-value of $5.589 > t$ -table of 1.977 and a significance value of $0.000 < 0.05$. which means the increasing organizational culture of employees, the job satisfaction of employees of PT. Indo Ungaran mod will increase. The customer focus variable produces a calculated t value of $4.157 > t$ table of 1.977 and a significance value of $0.000 < 0.05$. which means the higher the customer focus provided by PT. Mod Indo Ungaran, employee job satisfaction will also increase. The teamwork variable produces a calculated t value of $4.157 > t$ table of 1.977 and a significance value of $0.000 < 0.05$. which means the higher the teamwork provided by PT. Mod Indo Ungaran, employee job satisfaction will also increase. t count value of $4.157 > t$ table 1.977 and a significance value of $0.000 < 0.05$. which means the higher the teamwork provided by the company, the employee job satisfaction will also increase. From testing all independent variables simultaneously, it is obtained that the Fcount is $(26.316) > F$ table is (2.67) with a significant level $(0.000 > 0.05)$, indicating that the variables of organizational trust, organizational culture, customer focus and teamwork simultaneously has a significant effect on the job satisfaction variable of PT.Mod Indo Ungaran employees. From the results of the study it can be concluded that the variables of organizational trust, organizational culture, customer focus, and teamwork have a partial and simultaneous effect on job satisfaction

Keywords: organizational trust, organizational culture, customer focus teamwork and job satisfaction.

Abstrak

Sumber daya manusia yang di butuhkan oleh perusahaan adalah sumber daya manusia yang loyal serta mampu membantu perusahaan dalam keadaan apapun sehingga perusahaan akan memberikan penghargaan dengan meningkatkan kepuasan kerja karyawan tersebut. Salah satu pendekatan yang dapat dilakukan oleh perusahaan bisnis adalah Total Quality Management dimana dasar pemikirannya terletak pada konsep bahwa cara terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungan dengan menerapkan Total Quality Management (Fandy Tjiptono dan anastasia Diana) dan dalam TQM itu sendiri terdapat faktor-faktor kepercayaan organisasi, budaya organisasi, fokus pelanggan, kerjasama tim, yang mana diatas unsur tersebut akan mempengaruhi kepuasan kerja. Di PT. Mod Indo Ungaran Sebagaimana diketahui karyawan juga memegang peran utama dalam menjalankan roda kehidupan perusahaan. Apabila karyawan memiliki produktifitas dan motivasi kerja yang tinggi, maka laju roda pun akan berjalan kencang, dan akhirnya akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi perusahaan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatory dengan teknik pengambilan data menggunakan kuesioner. Penelitian dilakukan di PT. Mod Indo Ungaran, yang berjumlah 133 orang dengan jumlah sampel 100 responden. Analisis data yang digunakan adalah analisis korelasi, regresi, uji hipotesis dengan uji t dan ujif.

Hasil analisa menunjukkan, nilai t hitung variabel kepercayaan organisasi sebesar -2,614 yang lebih kecil dari t tabel 1,977 dan nilai signifikansi sebesar 0,040 < taraf signifikansi 0,05. Artinya kepercayaan organisasi mempunyai pengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Mod Indo Ungaran. Variabel budaya organisasi menghasilkan, nilai t hitung sebesar 5,589 > t tabel 1,977 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. yang artinya semakin meningkat budaya organisasi karyawan maka kepuasan kerja karyawan PT. Mod Indo Ungaran akan meningkat. Variabel fokus pelanggan menghasilkan nilai t hitung sebesar 4,157 > t tabel 1,977 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. yang artinya semakin tinggi fokus pelanggan yang diberikan oleh PT. Mod Indo Ungaran maka kepuasan kerja karyawan juga akan meningkat. Variabel kerjasama tim menghasilkan nilai t hitung sebesar 4,157 > t tabel 1,977 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. yang artinya semakin tinggi kerjasama tim yang diberikan oleh PT. Mod Indo Ungaran maka kepuasan kerja karyawan juga akan meningkat. Dari pengujian semua variabel independen secara simultan diperoleh nilai F hitung sebesar (26,316) > F tabel sebesar (2,67) dengan tingkat signifikan (0,000 > 0,05), maka menunjukkan bahwa variabel kepercayaan organisasi, budaya organisasi, focus pelanggan dan kerjasama tim secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan kerja karyawan PT. Mod Indo Ungaran. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan organisasi, budaya organisasi, fokus pelanggan, dan kerjasama tim berpengaruh secara parsial dan secara simultan terhadap kepuasan kerja.

Kata kunci : kepercayaan organisasi, budaya organisasi, fokus pelanggan kerjasama tim dan kepuasan kerja

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat, hidayah dan karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAJEMEN TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN**”. Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat-syarat menempuh tugas akhir pada Universitas Darul Ulum Islamic Centre Surdiman GUPPI(UNDARIS) Semarang.

Dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari hambatan dan kesulitan, namun penulis mendapatkan bimbingan, saran dan bantuan materi maupun spiritual dari segenap pihak. Maka dengan ketulusan dan kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Hono Sejati, S.H., M.Hum selaku Rektor UNDARIS.
2. Ibu Dr . Sri Rahayu, SE.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNDARIS.
3. Ibu Dr. Eka Handriani, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing utama yang telah banyak membimbing dan menyediakan waktunya selama proses bimbingan skripsi.
4. Bapak Fajar Suryatama, S.,Sos., MM selaku dosen pembimbing kedua yang telah banyak membimbing dan menyediakan waktunya selama proses bimbingan skripsi.
4. Ibu Prof. Dr. Edy Dwi Kurniati, SE., MM selaku dosen penguji yang telah banyak menguji.
6. Bapak dan Ibu Dosen UNDARIS yang telah banyak membimbing penulis.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu disini.
8. Sahabat- sahabat saya dan teman dekat saya, serta rekan sekelas Angkatan 2017 yang telah memberikan bantuan baik dukungan pikiran dan materi serta semangat untuk segera

menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari sepe bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis membuka kritik dan saran yang bersifat membangun demi sempurnanya proposal skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak pada umumnya dan khususnya bagi Mahasiswa Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman GUPPI (UNDARIS) Semarang. Aamiin

Ungaran, 7 juli 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ainia Nadhiroh', with a stylized flourish at the end.

AINIA NADHIROH

DAFTAR ISI

PROPOSAL PENELITIAN	i
PERSETUJUAN PROPOSAL PENELITIAN	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Tujuan Penelitian	15
D. Manfaat Penelitian	16
E. Definisi Operasional	17
F. Sistematika Penulisan	18
BAB II LANDASAN TEORI.....	19
A. Kajian Pustaka	19
1. Kepuasan Kerja	19
2. Kepercayaan Organisasi.....	21
3. Budaya Organisasi	25
4. Fokus Pelanggan	30
5. Kerjasama Tim.....	35
6. Penelitian Terdahulu.....	41
A. Kerangka Penelitian	43
B. Hipotesis	45
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Jenis Penelitian.....	45
B. Lokasi Penelitian.....	45
C. Variabel Penelitian.....	46
D. Populasi, Sample dan Teknik Sampling	48
E. Jenis dan Sumber Data.....	50
F. Teknik Pengumpulan Data.....	51
G. Teknik Analisis Data.....	51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	66
A. Gambaran Umum PT. Mod Indo Ungaran.....	66
B. Hasil Penelitian.....	66
C. Pembahasan.....	86
BAB V PENUTUP	102
A. Kesimpulan.....	102
B. Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Produksi karyawan.....	9
Tabel 1.2 Defect Produksi.....	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	40
Tabel 3.1 Indikator Penelitian.....	46
Tabel 3.2 Uji Validitas Variabel Penelitian.....	52
Tabel 3.3 Uji Reabilitas Variabel Penelitian.....	54
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Determinasi.....	54
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	67
Tabel 4.2 Usia Responden.....	68
Tabel 4.3 Pendidikan Responden.....	69
Tabel 4.4 Hasil Korelasi Sederhana.....	70
Tabel 4.5 Hasil Korelasi Berganda.....	71
Tabel 4.6 Regresi Sederhana X1 Terhadap Y.....	71
Tabel 4.7 Regresi Sederhana X2 Terhadap Y.....	72
Tabel 4.8 Regresi Sederhan X3 Terhadap Y.....	73
Tabel 4.9 Regresi Sederhana X4 Terhadap Y.....	74
Tabel 4.10 Hasil Uji Berganda Terhadap Y.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Pemikiran	42
Gambar 3.1 Uji t Parsial.....	60
Gambar 3.2 Uji f Simultan.....	62
Gambar 4.1 Uji t variabel kepercayaan organisasi	76
Gambar 4.2 Uji t variabel budaya organisasi.....	76
Gambar 4.3 Uji t variabel fokus pelanggan	77
Gambar 4.4 Uji t variabel kerjasama tim	78
Gambar 4.5 Uji f simultan kepercayaan organisasi, budaya organisasi, fokus pelanggan dan kerjasama tim	79

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan aset perusahaan karena sumber daya manusia memegang peranan penting dalam kemajuan perusahaan. Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan yang diharapkan tergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan tersebut. Sumber daya manusia yang di butuhkan oleh perusahaan adalah sumber daya manusia yang loyal serta mampu membantu perusahaan dalam keadaan apapun sehingga perusahaan akan memberikan penghargaan dengan meningkatkan kepuasan kerja karyawan tersebut. Kepuasan kerja karyawan tidak dapat di pisahkan oleh pengembangan karir karyawan. Perencanaan dan pengembangan karir yang jelas dalam perusahaan dapat meningkatkan kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya.

Setiap organisasi dibentuk karena ada tujuan yang ingin dicapai, tak terkecuali organisasi bisnis. Organisasi bisnis perusahaan melakukan berbagai usaha untuk aktivitas yang dilakukan terus menerus dan terarah pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan bersama-sama. Berbagai usaha dan aktivitas untuk pencapaian tersebut dilaksanakan dengan beberapa pendekatan untuk mencapai hasil yang optimal serta mempunyai nilai lebih atau daya saing dibandingkan perusahaan lainnya.

Salah satu pendekatan yang dapat dilakukan oleh perusahaan bisnis adalah *Total Quality Management* dimana dasar pemikirannya terletak pada konsep bahwa cara terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungan dengan menerapkan *Total Quality Management* (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana).

Total Quality Management (TQM) merupakan paradigma baru dalam menjalankan bisnis yang berupaya memaksimalkan daya saing organisasi melalui fokus pada konsumen, perbaikan proses atas kualitas produk, manusia, proses, dan lingkungan organisasi, dan keterlibatan total (Vibiz Management, 2009). Pendekatan TQM yang dilakukan organisasi untuk memperbaiki kualitas produknya, menekan biaya produksi, menciptakan kepuasan kerja karyawan dan meningkatkan produktifitasnya, yang pada akhirnya menciptakan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu setiap departemen organisasi harus memberikan kontribusi terhadap pencapaian standar mutu organisasi secara menyeluruh.

Dasar pemikiran perlunya TQM yaitu bahwa cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas yang terbaik. Untuk menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan. Peranan TQM dalam suatu perusahaan dapat memberikan beberapa manfaat utama dalam

meningkatkan laba serta daya saing perusahaan yang bersangkutan (Tjiptono dan Diana, 2003)

Harapannya setelah melakukan usaha-usaha memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus, meningkatkan sumber daya manusia, proses maupun lingkungannya, maka perusahaan diharapkan akan menjadi lebih baik, semakin berkembang dan maju sehingga mampu berdaya saing kuat dengan perusahaan yang lain maupun didalam atau diluar negri. Khususnya di Indonesia sebagai negara yang sedang berkembang yang menuju ke negara industri perlu membangun sistem kualitas modern dan praktek manajemen kualitas terpadu sebagai senjata untuk memenangkan kompetisi dalam pasar global.

Namun demikian biarpun perusahaan telah menerapkan TQM tetapi perusahaan belum mencapai tujuan yang diinginkan dan masih belum bisa berkembang sebagaimana yang diharapkan misalnya kualitas masih kurang bersaing, kinerja yang kurang maksimal, masih terjadi adanya karyawan yang keluar masuk dalam bekerja, produktifitas cenderung menurun, adanya hubungan yang masih kurang solid antara karyawan maupun dengan pimpinan, hal ini sebagaimana yang terjadi di PT. Mod Indo Ungaran.

PT.Mod Indo Ungaran Sebagaimana diketahui karyawan juga memegang peran utama dalam menjalankan roda kehidupan perusahaan. Apabila karyawan memiliki produktifitas dan motivasi kerja yang tinggi, maka laju roda pun akan berjalan kencang, dan akhirnya akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi perusahaan. Disisi lain,bagaimana mungkin roda perusahaan berjalan baik,kalau karyawannya kerja tidak prduktif, artinnya karyawan tidak memiliki semangat kerja yang tinggi,tidak ulet dalam bekerja dan meiliki moril yang rendah.

Hal semacam itu pada akhirnya berdampak pada kepuasan kerja yang menyangkut sikap seseorang mengenai pekerjaannya. Robbins (2006) menyatakan bahwa karyawan yang puas akan mampu meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan. Hal ini terjadi karena dalam organisasi jasa, kesetiaan dan ketidaksetiaan pelanggan sangat tergantung pada cara karyawan berhubungan dengan pelanggan. Karyawan yang puas lebih ramah, ceria, responsif-yang dihargai pelanggan. Karyawan yang puas memiliki kemungkinan kecil untuk mengundurkan diri, sehingga pelanggan lebih sering menjumpai wajah-wajah akrab dan menerima layanan yang berpengalaman. Ciri-ciri tersebut membangun kepuasan dan kesetiaan pelanggan.

Sedangkan dalam TQM itu sendiri terdapat faktor-faktor antara lain,kepercayaan organisasi,budaya organisasi,fokus pelanggan ,kerjasama tim, yang mana diatas unsur tersebut akan mempengaruhi kepuasan kerja.

Menurut Goetsch dan Davis yang dikutip dalam Tjiptono dan Diana (2003) menyatakan bahwa dalam menerapkan TQM memiliki empat unsur utama yang dikembangkan yaitu :

a. Kepercayaan Organisasi

Kepercayaan organisasi ditandai dengan adanya keterbukaan, keterpedulian, reliabilitas dan identifikasi suatu organisasi kepada pegawainnya. Kepercayaan kepada atasan ditandai dengan kesetiaan, keterbukaan dan konsistensi atasan terhadap bawahannya. Kepercayaan terhadap organisasi sebagai pelumas yang memungkinkan organisasi untuk bekerja dengan efektif.

b. Budaya Organisasi

budaya organisasi merupakan pola dari keyakinan, perilaku, asumsi, dan nilai-nilai yang dimiliki bersama. Budaya organisasi membentuk cara berperilaku dan berinteraksi anggota dan mempengaruhi cara kerja mereka. Pada gilirannya, budaya organisasi ini diharapkan akan mampu menciptakan lingkungan yang kondusif bagi perbaikan kinerja individu dan organisasi.

c. Fokus kepada pelanggan

Dalam penerapan TQM, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan penggerak dalam roda organisasi. Pelanggan eksternal menentukan produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas kerja, proses dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.

d. Kerjasama Tim

Organisasi yang menerapkan TQM diperlukan adanya kerjasama antar tim, kemitraan, dan hubungan yang telah terjalin serta dibina, baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintahan, dan masyarakat sekitar.

Untuk menciptakan kepuasan kerja karyawan bukanlah hal yang mudah, perusahaan perlu melakukan penyesuaian atas hal-hal apa saja yang dapat menjadi penunjang dalam tercapainya kepuasan karyawan, karena kebutuhan karyawan juga perlu di perhatikan agar mereka merasa nyaman dalam melakukan pekerjaannya dimana kontribusi mereka terhadap perusahaan dihargai serta tidak merasa terabaikan.

Kepuasan kerja karyawan bermanfaat bagi peningkatan kinerja,dedikasi,dan kedisiplinan karyawan, karena kepuasan kerja

merupakan sikap emosional yang menyenangkan dalam pekerjaan, sikap ini dapat dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Sikap ketidakpuasan kerja akan dapat berakibat pada produktivitas, kedisiplinan karyawan menjadi menurun, yang pada akhirnya mengganggu jalannya organisasi itu secara keseluruhan.

Semakin positif persepsi karyawan terhadap perbaikan berkesinambungan tersebut baik, semakin karyawan mempunyai kepuasan kerja yang tinggi, dan kinerjanya pun semakin baik. Ketika kinerja sumber daya manusia disuatu perusahaan baik, walau bukan satu-satunya faktor, namun menunjukkan kinerja organisasi yang baik, akhirnya menimbulkan kepuasan pelanggan, yang mana menjadi tujuan utama *Total Quality Management*.

Menurut Keng Boon Ooi, et al., (2005) yang meneliti hubungan antara penerapan *Total Quality Management* terhadap *Employees Job Satisfaction* (kepuasan kerja karyawan) di organisasi OSAT (*Outsourced Semiconductor Assembly and Test*) di Malaysia, Variabel-variabel *Total Quality Management* yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan adalah kepercayaan organisasi, budaya organisasi, fokus pelanggan, imbalan dan pengakuan, kerjasama tim. Dari hasil observasi penelitian kepuasan kerja karyawan (*Employees Job Satisfaction*) di PT Mod Indo Ungaran mengalami penurunan target karena karyawan merasa kurang puas akan adanya kepercayaan organisasi sesama individu

melaikan kurangnya kebajikan dari sesama karyawan selama pertukaran, yang terinspirasi dari nilai-nilai moral seperti kejujuran dan integritas. Jika seluruh kebutuhan seseorang untuk bekerja terpenuhi baik itu dari bahan yang dibutuhkan maupun dari rekan kerja itu sendiri maka kepuasan kerja akan terjadi. Dalam penelitian ini ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Faktor pertama yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah Kepercayaan Organisasi. Menurut Debora (2006) mengutip jurnal Janefi Alfiah (2013) Kepercayaan organisasi adalah ekspektasi dan pengharapan positif terhadap perusahaan dan menejemennya, sehingga mereka akan peduli terhadap masa depan dan keberhasilan perusahaan dan memahami peran mereka dalam organisasi serta berusaha melakukan yang terbaik dari peran mereka tersebut.

Kepercayaan organisasi ditandai dengan adanya keterbukaan, keterpedulian, reliabilitas dan identifikasi suatu organisasi kepada pegawainnya. Kepercayaan kepada atasan ditandai dengan kesetiaan, keterbukaan dan konsistensi atasan terhadap bawahannya. Kepercayaan terhadap organisasi sebagai pelumas yang memungkinkan organisasi untuk bekerja dengan efektif. Organisasi dengan tingkat kepercayaan yang tinggi memiliki tenaga kerja lebih produktif, moral anggota organisasi yang lebih baik dan pergantian anggota organisasi yang rendah (Bennis dalam Hitch, 2012).

Gap dalam penelitian ini adalah keterbukaan, saya mengangkat keterbukaan, keterbukaan tidak adanya keterbukaan karyawan pada atasannya atas masalah yang dihadapi saat produksi misal saat melakukan pekerjaan dalam proses tertentu karyawan mengalami kesulitan dalam melakukan pekerjaan tersebut akan tetapi karyawan tersebut tidak berani terbuka dalam masalah yang dihadapinya pada atasan sehingga menghambat produksi dengan kata lain atasan atau pimpinan tidak puas dengan pekerjaan karyawan tersebut. Keterbukaan diperusahaan ini adalah adanya *meeting* yang dilakukan setiap hari selasa, dan disinilah akan terjadi keterbukaan antara pempinan dengan karyawannya untuk memecahkan masalah yang terjadi di tempat masing-masing atau *line*. Kita akan diskusikan masalah bersama-sama agar dapat menemukan solusi yang terbaik agar pekerjaan semakin lancar dan masalah tersebut bisa teratasi dengan baik dan efisien. Dan di *meeting* ini juga akan membahas berbagai masalah yang sering terjadi yaitu kurangnya toleransi sesama karyawan, karyawan yang selesai menyelesaikan tugas tidak membatu rekan kerja yang mempunyai tumpukan baju yang banyak dan kesulitan , kurangnya indentifikasi karyawan dalam memiliki hasil kerja masing-masing, dan itu akan menghambat untuk mendapatkan target yang ditentukan. kerja perusahaan tidak akan berjalan dengan lancar tanpa campur tangan dari pimpinan. Pimpinan merupakan seseorang yang memiliki tanggungjawab terhadap seluruh aktivitas pada suatu perusahaan. Pimpinan sangat berperan dalam mendukung kepuasan karyawan

terhadap kinerjanya. Oleh karena itu, pimpinan perlu memperhatikan kebutuhan karyawan sehingga karyawan menjadi semangat serta memberikan kontribusi yang lebih bagi perusahaan dan mungkin kepuasan karyawan akan terpenuhi.

Pendapat Daebora (2006) dalam jurnal Midianto(2019) yaitu Kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Sedangkan Menurut hasil peneliti Niko hambari Kepercayaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja.

Selain kepercayaan organisasi faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah Budaya Organisasi, Menurut Edison (2016) budaya organisasi merupakan pola dari keyakinan, perilaku, asumsi, dan nilai-nilai yang dimiliki bersama. Budaya organisasi membentuk cara berperilaku dan berinteraksi anggota dan mempengaruhi cara kerja mereka. Pada gilirannya, budaya organisasi ini diharapkan akan mampu menciptakan lingkungan yang kondusif bagi perbaikan kinerja individu dan organisasi. Suatu organisasi dikatakan berhasil jika secara efektif dan efisien dapat mendayagunakan sumber daya terutama karyawan yang optimal dan profesional. Menggunakan sumberdaya secara optimal dan profesional artinya menggunakan karyawan sejak perencanaan, pelaksanaan hingga pengawasan dan evaluasi dengan tepat sasaran dan telah memenuhi kaidah-kaidah yang diinginkan baik oleh karyawan sendiri maupun oleh organisasi tempat karyawan bernaung. Jadi sumber

daya manusia dapat dikatakan sebagai faktor utama atau motor penggerak dari suatu organisasi. Dalam rangka mencapai tujuan organisasi diperlukan suatu budaya kerja yang baik, yang diberikan oleh pimpinan kepada karyawan, maupun antara karyawan dengan sesama rekan kerja guna mencapai tujuan suatu organisasi, karena budaya kerja karyawan sangat mendorong semangat kerja karyawan. Setiap orang perlu budaya untuk mendorong semangat kerja dalam melakukan segala hal. Dengan dorongan motivasi seseorang lebih giat dan semangat dalam menjalankan aktivitasnya. Berdasarkan fenomena tersebut yang menjadi masalahnya adalah bagaimana upaya untuk dapat meminimalisir ketidakstabilan kinerja yang cenderung terus menurun tiap tahunnya dengan meningkatkan kepuasan kerja karyawannya. Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan kerja adalah dengan meningkatkan budaya organisasi karyawan.

Gap yang terjadi di PT.Mod Indo saat ini adalah tidak mempunyai Orientasi tim atau kerjasama tim terhadap pekerjaannya, kurangnya perusahaan memberikan pelatihan dan pengembangan awal bagi karyawan baru. serta Kesadaran diri untuk menyelesaikan pekerjaan dengan tepat dan cermat serta kurangnya kemampuan mempertahankan budaya organisasi yang tinggi untuk menyelesaikan tugas dan dapat diandalkan, bertanggung jawab,tidak mampu secara sistematis mengidentifikasi risiko dan peluang dengan memperhatikan

keterhubungan antara perencanaan dan hasil dalam keberhasilan perusahaan.

Menurut *Industrial Engineering* produksi PT.Mod Indo Ungaran, berikut data realisasi produksi *shirt* PT.Mod Indo Ungaran selama tahun 2017 sampai tahun 2019 dimana karyawan bagian produksi tidak mampu mencapai target yang telah dibebankan karena kinerja karyawan yang tidak maksimal, berikut tabel data produksi penurunan target produksi.

Tabel 1.1
Realisasi Data produksi
PT.Mod Indo Ungaran

Bulan	Target	Realisasi	Presentase
Mei	18.500	10.000	54%
Juni	20.500	11.500	56%
Juli	22.000	12.300	55,9 %
Agustus	25.000	13.500	54 %
September	30.000	15.100	50,3 %

Sumber data : bagian personalia PT Mod Indo Ungaran

PT. Mod Indo Ungaran adalah salah satu pabrik garment di Ungaran, dituntut untuk selalu melayani kebutuhan pelanggan dengan menghasilkan jasa dengan kualitas sebaik mungkin. Tujuan ini dapat tercapai dengan didukung oleh upaya manajemen dalam perbaikan mutu yang dicapai melalui *Total Quality Management*. Total quality management yang dilakukan sebagai suatu proses perbaikan terus menerus ini dilaksanakan seluruh personil didalam perusahaan, terutama yang berhubungan langsung dengan konsumen.

Menurut hasil penelitian Wayan Suparta (2019) memperoleh hasil bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Sedangkan menurut Sari (2018) budaya organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan

Selanjutnya faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah Fokus pelanggan Robbin (2006) menyatakan bahwa karyawan yang puas akan mampu meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan. Hal ini terjadi karena didalam organisasi, kesetiaan dan ketidaksetiaan pelanggan sangat tergantung pada cara karyawan berhubungan dengan pelanggan. Karyawan yang puas lebih ramah,ceria,responsif-yang dihargai pelanggan. Karyawan yang puas memiliki kemungkinan kecil untuk mengundurkan diri, sehingga pelanggan lebih sering menjumpai wajah-wajah akrab dan menerima layanan yang berpengalaman.

Gap yang terjadi di PT.Mod Indo adalah kualitas produk masih kurang bagus dan maksimal dibuktikan dengan kembalinya beberapa produk dari *QC (quality control)* ke operator dikarenakan permintaan *buyer* yang kurang puas dengan hasil yang diberikan tidak sesuai permintaan. Akibatnya banyak sekali produk yang kembali dari *quality control* ke operator. Serta kurang memperhatikan pentingnya kepuasan pelanggan dalam menunjang keberhasilan suatu perusahaan demi mewujudkan tujuan yang diharapkan. Secara sederhana,kepuasan

pelanggan terhadap produk tertentu merupakan hasil dari perbandingan yang dilakukan pelanggan terhadap tingkat manfaat yang diharapkan. pada jurnal David Firmansyah (2018)

Berikut merupakan data *Defect garment* yang menunjukkan bahwa fokus pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan kerja, seperti tabel 1.2

Tabel 1.2
Tabel Defect
produksi

Bulan	Total <i>defect</i>	Total inspection <i>quality</i>	<i>Defect %</i>
Mei	1500	10.000	15 %
Juni	2100	11.500	18,2 %
Juli	3000	12.300	24,3 %
Agustus	3500	13.500	25,9 %
September	5000	15.100	33,1 %

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa orientasi masih kurang bagus dan maksimal dibuktikan dengan *defect* dari *QC (quality control)*. Serta kurang memperhatikan pentingnya kepuasan pelanggan dalam menunjang keberhasilan suatu perusahaan demi mewujudkan tujuan yang diharapkan. Secara sederhana, kepuasan pelanggan terhadap produk tertentu merupakan hasil dari perbandingan yang dilakukan pelanggan terhadap tingkat manfaat yang diharapkan.

Menurut hasil peneliti Indrawati fokus pelanggan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Selanjutnya faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah kerjasama Tim, Menurut Dejanaz (2006) mengutip Weniawati (2021) kerja sama tim adalah kemampuan individu untuk melakukan kerjasama dengan baik dalam mencapai maksud dan tujuan tim serta para anggotanya mampu berpartisipasi di dalam tim dan memperoleh kepuasan di dalam tim tersebut, dengan ciri memiliki tujuan, memahami peran dan tugas, saling percaya dan mendukung serta bertanggungjawab dalam menjalankan tugas-tugas untuk mencapai tujuan bersama.

Kerjasama dilakukan oleh sebuah tim lebih efektif daripada kerja secara individual. Menurut West (dalam Hatta, 2017) telah banyak riset membuktikan bahwa kerja sama secara berkelompok mengarah pada efisiensi dan efektivitas yang lebih baik dan hal ini sangat berbeda dengan kerja yang dilaksanakan secara perorangan. Menurut Andrew Carnegie (dalam Kaswan, 2017) kerjasama tim ialah kemampuan bekerja sama mencapai visi bersama. Kemampuan mengarahkan pencapaian individual terhadap tujuan organisasi. Kerjasama tim merupakan bahan bakar yang memungkinkan orang biasa mencapai hasil yang luar biasa. Selain itu menurut *New American Webster's Dictionary* mengatakan bahwa kerjasama tim atau teamwork tidak berbeda dengan collaboration atau kolaborasi. Karna itu, kata teamwork/ kerjasama tim dan collaboration/kolaborasi digunakan secara bergantian. Menurut Kaswan,

(2017) esensi kolaborasi ditunjukkan oleh kata itu sendiri. Collaboration adalah tentang co-labor (kerja sama), tentang *joint effort* (usaha bersama) dan ownership (kepemilikan). Kolaborasi terjadi ketika orang dari organisasi (unit dalam organisasi) yang berbeda menghasilkan sesuatu secara bersama-sama melalui usaha, sumber daya, dan pengambilan keputusan bersama, dan berbagi kepemilikan produk atau jasa akhir. Sebagaimana yang dinyatakan Bachtiar (dalam Hatta, 2017)

Gap yang terjadi di PT Mod Indo Ungaran saat ini adalah karyawan tidak mempunyai rasa tanggungjawab terhadap pekerjaan, kurangnya tanggungjawab untuk menyelesaikan tugas secara bersama-sama. sehingga setiap orang akan berinisiatif untuk tidak saling membantu. Melainkan hanya fokus memikirkan kepentingan pribadi. Kerjasama inilah yang akan membuat perusahaan tidak mencapai tingkat pencapaian yang diinginkan. serta akan membuat karyawan pulang tidak sesuai ketentuan dan akan terjadi *overtime* yang tidak terbayarkan. Karena di PT. Mod Indo saat ini sering kali terjadi pulang malam dikarenakan tidak mencapai target yang diberikan perusahaan, oleh karena itu seharusnya karyawan harus bekerja dengan giat tapi disini tradi sebaliknya kurangnya tanggungjawab dalam pekerjaan, kurangnya kerjasama yg kompak dari masing-masing karyawan itu sendiri , sehingga akan mengakibatkan *overtime* yang terlalu malam atau *molor*.

Serta kurangnya atasan mengawasi kinerja karyawan yang kurang baik serta banyaknya karyawan yang menyepelekan pekerjaannya.

Menurut Weniawati (2021) hasil penelitian menunjukkan *teamwork* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pada karyawan. Sedangkan menurut Sitepu (2019) kerjasama tim berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan uraian tersebut diatas dan hasil beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan, maka ada kecenderungan pengaruh antara TQM dengan Kepuasan Kerja Karyawan, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh *Total Quality Manajemen (TQM)* melalui kepercayaan organisasi, budaya organisasi, fokus pelanggan, kerjasama tim terhadap kepuasan kerja**".

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah di jelaskan di atas, dapat diidentifikasi permasalahan-permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah kepercayaan organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di PT.Mod Indo Ungaran?
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di PT.Mood Indo Ungaran?
3. Apakah fokus Pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di PT.Mod Indo Karyawan?

4. Apakah kerjasama tim berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di PT.Mod Indo Ungaran?
5. Apakah kepercayaan organisasi,budaya organisasi,fokus pelanggan, dan kerjasama tim berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di PT.Mood Indo Ungaran?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini mencakup sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi apakah kepercayaan organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di PT.Mood Indo Ungaran?
2. Untuk mengidentifikasi apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di PT.Mood Indo Ungaran?
3. Untuk mengidentifikasi apakah fokus pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di PT.Mood Indo Ungaran?
4. Untuk mengidentifikasi apakah kerjasama tim berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di PT.Mood Indo Ungaran
5. Untuk mengidentifikasi apakah kepercayaan organisasi,budaya organisasi, fokus pelanggan, dan kerjasama tim berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di PT.Mood Indo Ungaran.

D. Manfaat Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang dibedakan menjadi dua macam yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian sejenis yang tertarik melakukan penelitian selanjutnya.
- b. Penelitian ini diharapkan mampu menambah dan mengembangkan wawasan, informasi, serta pemikiran dan ilmu pengetahuan yang khususnya berkaitan dengan pengaruh *Total Quality Management* terhadap kepuasan kerja di PT. Mod Indo Ungaran?

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pertimbangan kepada perusahaan dalam melakukan analisis terhadap kepuasan kerja perusahaan yang dilakukan oleh manajemen.

b. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi untuk menambah wawasan dalam bidang ilmu pengetahuan *Total Quality Management* terhadap kepuasan kerja di PT. Mod Indo Ungaran?

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan dapat meletih dalam menerapkan teori yang telah diperoleh selama kuliah.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kekeliruan dan penafsiran yang diteliti, dikemukakan definisi setiap variable sebagai berikut:

1. Kepercayaan Organisasi adalah ekspektasi dan pengharapan positif terhadap perusahaan dan menejemennya, sehingga mereka akan peduli terhadap masa depan dan keberhasilan perusahaan dan memahami peran mereka dalam organisasi serta berusaha melakukan yang terbaik dari peran mereka tersebut. Debora (2006)
2. Budaya Organisasi adalah, budaya organisasi adalah pola dari, keyakinan perilaku, asumsi, dan nilai-nilai yang dimiliki bersama. Budaya organisasi membentuk cara berperilaku dan berinteraksi anggota dan mempengaruhi cara kerja mereka. Edison, (2016)
3. Fokus pada pelanggan adalah karyawan yang puas akan mampu meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan. Robbin (2006)
4. Kerjasama Tim adalah kemampuan individu untuk melakukan kerjasama dengan baik dalam mencapai maksud dan tujuan tim serta para anggotanya mampu berpartisipasi di dalam tim dan memperoleh kepuasan di dalam tim tersebut, dengan ciri memiliki

tujuan, memahami peran dan tugas, saling percaya dan mendukung serta bertanggungjawab dalam menjalankan tugas-tugas untuk mencapai tujuan bersama. Dejanaz (2006).

5. Kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Robbin&Judge (2015).

F. Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan penelitian ini dijelaskan bab demi bab sebagai berikut:

BAB 1 : Pendahuluan, bagian ini diawali dengan latar belakang masalah yang mendasar diadakannya penelitian ini, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, definisi operasional dan sistematika penulisan.

BAB 11 : Landasan teori, bagian ini berisi tinjauan pustaka yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini, kerangka pemikiran teoritis dan hipotesis.

BAB 111 : Metode penelitian, bagian ini berisi jenis lokasi penelitian, variabel penelitian , populasi dan teknik sampling, teknik pengambilan data dan metode analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian

Hasil penelitian dan pembahasan bagian ini berisi tentang gambaran umum perusahaan, diskripsi tanggapan responden, dan metode analisis data.

BAB V : Penutup

Kesimpulan dan Saran

BAB II

LANDASAN TEORI

A. TINJAUAN PUSTAKA

1. Kepuasan Kerja (Y)

a. Pengertian Kepuasan Kerja Karyawan

Menurut Robbins & Judge (2015) Kepuasan kerja adalah suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan kerja, atasan, peraturan dan kebijakan organisasi, standart kinerja, kondisi kerja dan sebagainya. Seorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaan itu, sebaliknya seorang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaan itu.

b. Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja

Menurut Robbins (2015) kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain: pekerja yang menantang, penghargaan, kondisi lingkungan kerja dan hubungan interpersonal.

1. Kerja yang menantang secara mental.

pada umumnya individu lebih menyukai pekerjaan yang memberi peluang untuk menggunakan ketrampilan dan kemampuan serta memberi beragam tugas seberapa baik pekerjaannya.

2. Penghargaan yang sesuai.

karyawan menginginkan sistem bayaran yang adil, tindakan ambigu, dan selaras dengan harapan karyawan. Saat bayaran dianggap adil, dalam arti sesuai dengan tuntutan pekerjaan, tingkat ketrampilan individual, dan standart bayaran masyarakat kemungkinan akan terciptanya kepuasan.

3. Kondisi kerja yang mendukung.

Karyawan yang berhubungan dengan lingkungan kerjanya untuk kenyamanan pribadi dan kemudahan dalam melakukan pekerjaan yang baik.

4. Kolega yang suportif.

individu mendapatkan sesuatu yang lebih daripada uang atau prestasi yang nyata dari pekerjaan tetapi karyawan juga memenuhi kebutuhan interaksi sosial. Perilaku atasan juga merupakan faktor penentu kepuasan yang utama. Oleh karena itu diterapkan rasa saling menghargai, loyal dan toleran antara satu dengan yang lain, sikap terbuka dan keakraban antara karyawan.

c. Indikator Kepuasan Kerja

Indikator merupakan karakteristik, ukuran, maupun ciri yang dapat menunjukkan sekaligus menandakan adanya perubahan yang terjadi pada suatu bidang tertentu. Robbins & Judge (2015) menyatakan bahwa:

1. Pekerjaan itu sendiri

Seorang pekerja secara sadar sudah memilih jenis pekerjaan yang diambil, mengetahui cara bagaimana ia bekerja dan beragam hal lainnya. Jika ia mampu mengerjakannya dengan baik, maka ia sudah menyenangi pekerjaannya tersebut.

2. Gaji

Suatu bentuk balas jasa ataupun penghargaan yang diberikan secara teratur kepada seseorang karyawan atas jasa dan hasil kerjanya.

3. Promosi

Komunikasi pemasaran yang dikerjakan untuk mempengaruhi, menyampaikan sesuatu, membujuk, serta meningkatkan pasar sasaran dari suatu perusahaan.

4. Pengawasan

Penentuan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan sesuai kinerja yang telah ditetapkan tersebut.

5. Rekan kerja

Sesama karyawan yang kemampuannya cakap dan saling mendukung dalam pekerjaannya. Rekan kerja dalam suatu tim dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

2. Kepercayaan Organisasi (X1)

a. Pengertian Kepercayaan Organisasi

Kepercayaan (*trust*) merupakan suatu keyakinan penuh dari seseorang terhadap orang lain atau terhadap sesuatu sehingga orang tersebut menyerahkan semua harapan dan keinginan, bahkan hidupnya kepada yang dipercayainya. Kepercayaan merupakan unsur paling penting dalam organisasi. Melalui sikap saling mempercayai maka tim kerja dalam organisasi akan mendapat kesempatan untuk mewujudkan tujuan organisasi dengan lebih baik. Goetsch dan Davis(2013) menyatakan bahwa dalam sebuah organisasi hal yang paling penting adalah kepercayaan antara rekan kerja.

Debora (2006) yang menyatakan bahwa kepercayaan organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Kepercayaan dalam penelitian ini diartikan sebagai keyakinan terhadap kemampuan seseorang dalam menjalankan tugas. Kepercayaan dalam lingkungan kerja dapat dilihat dari seberapa besar seorang pegawai percaya terhadap organisasi, percaya terhadap atasan dan percaya terhadap rekan kerja (Ferres et al, 2004). Kepercayaan

organisasi ditandai dengan adanya keterbukaan, keterpedulian, reliabilitas dan identifikasi suatu organisasi kepada pegawainya. Kepercayaan kepada atasan ditandai dengan kesetiaan, keterbukaan dan konsistensi atasan terhadap bawahannya. Kepercayaan terhadap organisasi sebagai pelumas yang memungkinkan organisasi untuk bekerja dengan efektif. Organisasi dengan tingkat kepercayaan yang tinggi memiliki tenaga kerja lebih produktif, moral anggota organisasi yang lebih baik dan pergantian anggota organisasi yang rendah (Bennis dalam Hitch, 2012).

b. Fungsi dan Manfaat Kepercayaan Organisasional (*Organizational Trust*)

Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam konteks organisasi, kepercayaan merupakan hal yang kritis di dalam komunikasi yang efektif, dan kerja sama tim yang sukses antara sesama karyawan. Sama pentingnya dengan kepercayaan antara para karyawan dan para manajer, serta dapat meminimalisasi resiko, biaya operasional, dan meningkatkan komitmen karyawan serta produktivitas mereka Novelskaite, (2010). Kepercayaan organisasi mempengaruhi karyawan, meningkatkan partisipasi mereka dalam pengambilan keputusan, serta dapat menciptakan atmosfer kerja yang aktif. Kepercayaan di dalam manajemen juga dapat meningkatkan identifikasi, loyalitas dan keterlibatan karyawan dengan organisasi.

Dengan meningkatnya kepercayaan di dalam organisasi, maka karyawan akan lebih berkomitmen kepada pihak berwenang dan institusi yang diwakili oleh pihak berwenang (Brockner et al, 1997).

c. Faktor-Faktor Kepercayaan Organisasional (*Organizational Trust*)

Kalau kita merujuk pendapat Pucetaite et al (2010), maka kita dapat mengatakan bahwa, keyakinan terhadap perilaku menguntungkan yang dilakukan pihak lain (karyawan) berkembang dari pengalaman dan keyakinan bahwa pihak yang dipercaya (perusahaan) telah mengikuti dan mematuhi norma-norma, nilai-nilai, dan prinsip-prinsip moral yang sama yang telah disepakati. Demikian juga, bila kita merujuk pendapat Paille, Bourdeau, & Galois (2010) yang juga menyimpulkan bahwa kepercayaan merupakan sebuah konsep kepercayaan organisasi berdasarkan komponen afektif, kognitif, dan konatif yang meliputi

1. Kebajikan dari pihak lain selama hubungan pertukaran, yang terinspirasi dari nilai-nilai moral seperti kejujuran dan integritas.
2. Kepercayaan bahwa pihak lain dapat diandalkan, berdasarkan kompetensi, pengalaman sebelumnya, dan informasi yang dimiliki.
3. Antisipasi terhadap reaksi atau perilaku dari individu-individu di dalam situasi yang berbeda-beda, seperti kemungkinan masa depan yang dipercaya dapat dilakukan.

d. Indikator- Indikator kepercayaan organisasi

Indikator merupakan karakteristik, ukuran, maupun ciri yang dapat menunjukkan sekaligus menandakan adanya perubahan yang terjadi pada suatu bidang tertentu. Menurut Debra, (2006) kepercayaan organisasi meliputi:

1. Kompetensi

“Kompetensi” ini diadaptasi dari bahasa Inggris, yakni “*competence*” atau juga “*competency*” yang artinya adalah kecakapan, kemampuan, serta wewenang. Secara umum, pengertian kompetensi ini merupakan suatu kemampuan atau kecakapan yang dimiliki oleh seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas pada bidang tertentu, sesuai dengan jabatan yang disandangnya.

2. Keterbukaan

Keterbukaan adalah keadaan yang memungkinkan ketersediaan informasi yang dapat diberikan dan didapat oleh masyarakat luas. Keterbukaan merupakan kondisi yang memungkinkan partisipasi karyawan dalam perusahaan.

Di samping itu, keterbukaan juga akan mengakibatkan batas-batas teritorial suatu karyawan menjadi kabur. Kecanggihan teknologi dan informasi membuat batas-batas teritorial suatu negara menjadi tidak

berarti. Seseorang akan dengan mudah memberikan dan menerima informasi sesuai dengan keinginannya. Pada akhirnya keterbukaan akan mengakibatkan hilangnya diferensiasi (perbedaan) sosial.

3. Reabilitas

Reabilitas adalah konsistensi dari sebuah tes secara berulang, sebagai sebuah bukti ketepatan hasil tes walau tes tersebut diulang-ulang akan menghasilkan hasil sama.

4. Identifikasi

Identifikasi adalah kegiatan yang mencari, menemukan, mengumpulkan, meneliti, mendaftarkan, mencatat, data dari informasi dari kebutuhan lapangan.

3. Budaya Organisasi (X2)

a. Pengertian Budaya Organisasi

Edison (2016) budaya organisasi merupakan pola dari keyakinan, perilaku, asumsi, dan nilai-nilai yang dimiliki bersama. Budaya organisasi membentuk cara berperilaku dan berinteraksi anggota dan mempengaruhi cara kerja mereka. Pada gilirannya, budaya organisasi ini diharapkan akan mampu menciptakan lingkungan yang kondusif bagi perbaikan kinerja individu dan organisasi. Suatu organisasi dikatakan berhasil jika secara efektif dan efisien dapat mendayagunakan sumber daya terutama karyawan yang optimal dan profesional. Mendayagunakan sumberdaya secara optimal

dan profesional artinya menggunakan karyawan sejak perencanaan, pelaksanaan hingga pengawasan dan evaluasi dengan tepat sasaran dan telah memenuhi kaidah-kaidah yang diinginkan baik oleh karyawan sendiri maupun oleh organisasi tempat karyawan bernaung. Jadi sumber daya manusia dapat dikatakan sebagai faktor utama atau motor penggerak dari suatu organisasi. Dalam rangka mencapai tujuan organisasi diperlukan suatu budaya kerja yang baik, yang diberikan oleh pimpinan kepada karyawan, maupun antara karyawan dengan sesama rekan kerja guna mencapai tujuan suatu organisasi, karena budaya kerja karyawan sangat mendorong semangat kerja karyawan. Setiap orang perlu budaya untuk mendorong semangat kerja dalam melakukan segala hal. Dengan dorongan motivasi seseorang lebih giat dan semangat dalam menjalankan aktivitasnya. Berdasarkan fenomena tersebut yang menjadi masalahnya adalah bagaimana upaya untuk dapat meminimalisir ketidakstabilan kinerja yang cenderung terus menurun tiap tahunnya dengan meningkatkan kepuasan kerja karyawannya. Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan kerja adalah dengan meningkatkan budaya organisasi karyawan.

b. Faktor-faktor Pembentuk Budaya Organisasi

Menurut Tika (2010) ada beberapa unsur yang mempengaruhi terbentuknya budaya organisasi yaitu:

1. Asumsi dasar

Asumsi dasar berfungsi sebagai pedoman bagi anggota maupun kelompok dalam organisasi.

2. Keyakinan

Keyakinan untuk dianut Dalam budaya organisasi terdapat keyakinan yang dianut dan dilaksanakan oleh para anggota organisasi. Keyakinan ini mengandung nilai-nilai yang dapat berbentuk slogan atau moto, asumsi dasar, tujuan umum 20 organisasi/perusahaan, filosofi usaha, atau prinsip-prinsip yang menjelaskan usaha.

3. Pemimpin atau kelompok

pencipta pengembangan budaya organisasi Budaya organisasi perlu diciptakan dan dikembangkan oleh pemimpin organisasi atau kelompok tertentu dalam organisasi tersebut.

4. Pedoman

mengatasi masalah Dalam organisasi terdapat dua masalah pokok yang sering muncul, yakni masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal. Kedua masalah tersebut dapat diatasi dengan asumsi dasar keyakinan yang dianut bersama anggota organisasi.

5. Berbagi nilai (*sharing value*)

Dalam budaya organisasi perlu berbagai nilai terhadap apa yang paling penting diinginkan atau apa yang lebih baik atau berharga bagi seseorang.

6. Pewarisan (*learning process*)

Asumsi dasar dan keyakinan yang dianut oleh anggota organisasi perlu diwariskan kepada anggota-anggota baru dalam organisasi sebagai pedoman untuk bertindak dan berperilaku dalam organisasi/perusahaan tersebut.

7. Penyesuaian atau adaptasi

Perlu adanya penyesuaian terhadap pelaksanaan peraturan atau norma yang berlaku dalam organisasi tersebut, serta penyesuaian antara organisasi dengan perubahan lingkungan.

c. Indikator-Indikator budaya organisasi

Indikator merupakan karakteristik, ukuran, maupun ciri yang dapat menunjukkan sekaligus menandakan adanya perubahan yang terjadi pada suatu bidang tertentu. Menurut Edison (2016) indikator budaya organisasi terdiri dari:

1. Kesadaran diri.

Anggota organisasi dengan kesadarannya bekerja untuk mendapatkan kepuasan dari pekerjaan mereka, mengembangkan diri, menaati

aturan, serta menawarkan produk-produk berkualitas dan layanan tinggi.

2. Keagresifan.

Anggota organisasi menetapkan tujuan yang menantang tapi realistis. Mereka menetapkan rencana kerja dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut serta mengejarkannya dengan antusias.

3. Kepribadian.

Anggota bersikap saling menghormati, ramah, terbuka, dan peka terhadap kepuasan kelompok serta sangat memperhatikan aspek-aspek kepuasan pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal (setiap bagian internal harus melayani bukan dilayani).

4. Performa.

Anggota organisasi memiliki nilai kreativitas, memenuhi kualitas, mutu, dan efisien.

5. Orientasi tim.

Anggota organisasi melakukan kerja sama yang baik, serta melakukan komunikasi dan koordinasi yang efektif dengan keterlibatan aktif para anggota, yang pada gilirannya mendapatkan hasil kepuasan tinggi serta komitmen bersama. Inovasi dan pengambilan risiko,

4. Fokus Pelanggan(X3)

a. Pengertian Fokus Pelanggan

Berdasarkan pandangan tradisional, pelanggan suatu perusahaan adalah orang yang membeli dan menggunakan produknya. Hoyle (2007) berpendapat *customer is an organization or person that receives a product from another organization and includes, consumer is client, end user, retailer, beneficiary, and purchaser*. Pelanggan adalah organisasi atau orang yang menerima produk dari organisasi lainnya, langganan termasuk klien, pemakai akhir, pengecer, penerima kegunaan organisasi, dan pembeli. Hal senada disebutkan dalam Kamus Bahasa Indonesia (2008) bahwa pelanggan adalah orang (tempat) yang mempunyai hubungan tetap dalam hal jual beli, sebagai pengguna produk.

Tjiptono dan Diana (2003) berpendapat pelanggan merupakan orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses menghasilkan produk. Sedangkan pihak-pihak yang berinteraksi dengan perusahaan sebelum tahap proses menghasilkan produk disebut sebagai pemasok. Berdasarkan pandangan tradisional pelanggan dan pemasok merupakan entitas eksternal.

b. Fungsi dan Manfaat fokus Pelanggan

Menurut Hoyle (2007) Fungsi dan manfaat sebagai berikut:

1. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya

Menjaga hubungan baik dengan pelanggan, merupakan salah satu kewajiban dalam berbisnis. Bisnis akan berkembang berkat adanya pelanggan, oleh sebab itu penting bagi perusahaan untuk mengetahui customer relationship

2. Dapat mendorong loyalitas pelanggan

Memberikan dasar yang baik untuk pembeli, cepat tanggap dan ramah melayani konsisten dalam pelayanan yang baik

3. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*)

Membentuk suatu pemahaman yang dimengerti kepada pembeli agar pembeli tertarik terhadap barang atau jasa yang kita tawarkan.

4. Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan

Untuk mempertahankan pelanggan dan membuat mereka loyal terhadap perusahaan hal terpenting yang harus dilakukan adalah membuat produk dengan kualitas yang baik terus melakukan inovasi untuk mengembangkan produk tersebut.

c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelanggan

Menurut Indasari 2019 bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pelanggan:

1. Mutu produk

Hal terpenting yang wajib diperhatikan setiap perusahaan untuk menciptakan kepuasan pelanggan adalah mutu dari produk yang digunakan. Untuk itu, pastikan Anda selalu memilih dan menggunakan produk berkualitas, sehingga pelanggan merasa puas dan tidak ragu untuk kembali membeli produk yang Anda tawarkan. Pengaruh mutu produk ini juga bisa menjadi salah satu strategi pemasaran terbaik, sebab sering dijumpai pelanggan akan merekomendasikan produk Anda kepada keluarga ataupun teman-temannya.

2. Kualitas pelayanan

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan juga bisa datang dari kualitas layanan yang diberikan oleh Anda dan seluruh karyawan yang ada. Hal ini sangat penting terutama bagi Anda yang bergerak di bidang jasa. Pasalnya, persepsi pelanggan terhadap bisnis sedikit banyak akan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan itu sendiri. Dengan demikian, pastikan Anda selalu memberikan kualitas pelayanan terbaik, termasuk setelah transaksi jual-beli diselesaikan.

3. Penetapan harga

Sebelum memutuskan pembelian suatu produk, pelanggan tentu akan melakukan perbandingan harga produk yang sama dari beberapa merek. Artinya, penetapan harga juga berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Jadi, sebaiknya selalu lakukan riset pasar sebelum Anda

menetapkan harga untuk produk barang/jasa yang akan dijual. Jika memungkinkan, berikan harga yang relatif terjangkau, dengan kualitas yang baik sehingga pelanggan tidak merasa dikecewakan.

4. Pengalaman belanja yang menyenangkan

Customer experience atau pengalaman belanja pelanggan juga berpengaruh lho terhadap kepuasannya. Pengalaman ini berbanding lurus dengan kemudahan selama proses pembelian. Artinya, proses belanja yang mudah, cepat, dan fleksibel sangat diminati oleh pelanggan. Fasilitas bebas biaya tambahan, gratis ongkos kirim, dan pilihan metode pembayaran yang beragam, pun mampu menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

5. Testimoni orang lain

Pengalaman orang lain akan mempengaruhi minat dan persepsi pelanggan baru. Faktor inilah yang nantinya akan menentukan pengalaman belanja yang dia dapatkan. Hal ini dikarenakan pelanggan akan langsung membandingkan testimoni orang lain dengan pengalaman yang didapatkan sendiri. Apabila dia juga menerima pengalaman baik sama seperti orang lain, maka dia juga akan merasa puas dan selalu memilih produk kita di antara pesaing-pesaing lainnya.

6. Strategi pemasaran

Satu lagi faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan saat membeli produk yang Anda tawarkan, yaitu strategi pemasaran. Tanpa disadari strategi Anda dalam membuat iklan dan promosi juga berpengaruh pada ekspektasi pelanggan. Ketika Anda berlebihan dalam mempromosikan keunggulan produk dan layanan, tanpa disertai dengan keadaan faktual yang demikian, maka pelanggan justru akan merasa kecewa karena apa yang didapatkan tidak sesuai dengan apa yang mereka lihat dan percayai dari penawaran Anda.

c. Indikator Pelanggan

Indikator merupakan karakteristik, ukuran, maupun ciri yang dapat menunjukkan sekaligus menandakan adanya perubahan yang terjadi pada suatu bidang tertentu. Faktor pelanggan dapat dilihat dari faktor internal dan eksternal perusahaan Robbin (2006). Hal yang harus diperhatikan perusahaan dalam mengamati kepuasan pelanggan adalah:

1. Kualitas Produk atau Jasa

Pemilik usaha tidak hanya sekedar membuat bisnis atau badan usaha, namun juga harus dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk atau jasa yang ditawarkan ke konsumen agar konsumen menjadi pelanggan tetap.

2. Kualitas *Customer Service*

Kualitas pelayanan kebutuhan konsumen juga menjadi nilai ukur kepuasan konsumen. Konsumen akan senang apabila mendapatkan kualitas pelayanan yang responsif akan kebutuhan konsumen dan ramah.

3. Harga

Harga produk atau jasa yang diberikan sesuai dengan nilai produk atau jasa yang ditawarkan. Konsumen juga senang dengan harga barang atau jasa yang relatif murah. Apalagi jika perusahaan menerapkan strategi promosi yang menarik perhatian konsumen untuk membeli produk atau jasa milik perusahaan.

4. Aksesibilitas yang Mudah

Konsumen mudah mendapatkan jasa atau produk tanpa biaya tambahan dan usaha tambahan. Sehingga praktis dan mudah didapatkan. Dengan begitu, bisa meningkatkan derajat 'kebutuhan' karena memang mudah didapatkan tanpa harus bersusah payah.

5. Testimoni orang lain

Pengalaman orang lain akan mempengaruhi minat dan persepsi pelanggan baru. Faktor inilah yang nantinya akan menentukan pengalaman belanja yang dia dapatkan. Hal ini dikarenakan pelanggan akan langsung membandingkan testimoni orang lain dengan pengalaman yang didapatkan sendiri. Apabila dia juga menerima pengalaman baik sama seperti orang lain, maka dia juga akan merasa

puas dan selalu memilih produk Anda di antara pesaing-pesaing lainnya.

6. Strategi pemasaran

Satu lagi faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan saat membeli produk yang Anda tawarkan, yaitu strategi pemasaran. Tanpa disadari strategi Anda dalam membuat iklan dan promosi juga berpengaruh pada ekspektasi pelanggan. Ketika Anda berlebihan dalam mempromosikan keunggulan produk dan layanan, tanpa disertai dengan keadaan faktual yang demikian, maka pelanggan justru akan merasa kecewa karena apa yang didapatkan tidak sesuai dengan apa yang mereka lihat dan percayai dari penawaran Anda.

5. Kerjasama Tim (X4)

a. Pengertian Kerjasama Tim

Dejanaz (2006) mendefinisikan teamwork adalah kemampuan individu untuk melakukan kerjasama dengan baik dalam mencapai maksud dan tujuan tim serta para anggotanya mampu berpartisipasi di dalam tim dan memperoleh kepuasan di dalam tim tersebut, dengan ciri memiliki tujuan, memahami peran dan tugas, saling percaya dan mendukung serta bertanggungjawab dalam menjalankan tugas-tugas untuk mencapai tujuan bersama.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kerjasama Tim

Menurut Tjiptono dan Diana 2003 faktor yang mempengaruhi kerjasama tim adalah:

1. Komunikasi

Komunikasi menjadi landasan terciptanya hubungan kerja yang baik. Komunikasi yang terjaga akan membuat hubungan jadi terbuka. Setiap individu harus berusaha menjaga komunikasi dalam kondisi apapun. Masing-masing orang harus belajar menjadi komunikator yang baik. Mau mendengarkan dan juga memberikan masukan. Tidak boleh ada yang pasif dan egois. Semuanya harus sama-sama terlibat dalam tim.

2. Saling Menghormati

Setiap orang dalam tim pasti punya kapasitas yang berbeda-beda. Walau kemampuan kerja tak sama, tidak boleh ada yang merasa paling penting dan meremehkan yang lain. Jika Anda ingin dihormati, maka Anda harus menghormati orang lain juga. Tanamkan sikap saling menghormati supaya hubungan kerja tetap harmonis.

3. Rasa Memiliki

Rasa saling memiliki akan menciptakan kerja sama tim yang solid. Setiap karyawan jadi ingin berkontribusi sebaik mungkin. Ada komitmen di dalam diri untuk menyelesaikan tugas secara

bersama-sama. Rasa kekeluargaan juga tertanam, sehingga setiap karyawan akan berinisiatif untuk saling membantu. Tidak ada yang hanya fokus memikirkan kepentingan pribadi, tetapi lebih mengutamakan kepentingan kelompok.

4. Membangun Rasa Percaya

Membangun rasa percaya antar anggota tim kerja akan membuat hubungan jadi lebih sehat. Tidak ada yang saling curiga, tapi setiap orang belajar untuk mempercayai satu sama lain. Dengan adanya kepercayaan, bekerja akan jadi lebih nyaman.

5. Memahami Peran Masing-Masing

Setiap orang dalam tim kerja, memiliki peran masing-masing dan akan menjalankan tanggung jawab yang berbeda. Namun, semuanya akan berdampak pada pekerjaan anggota lain dan target dalam tim. Untuk itu, setiap orang harus menyadari perannya dan melakukan yang terbaik untuk setiap tugasnya. Jangan ada yang menunggu perintah baru bekerja atau melalaikan tugasnya secara sengaja. Semuanya harus bekerja secara profesional.

6. Berkolaborasi

Kamu mungkin bisa mencapai sesuatu seorang diri. Namun, jika kamu ingin berjalan jauh dan mencapai hal yang besar, maka kamu membutuhkan orang lain untuk membantu. Itulah gunanya tim. Bangun kolaborasi bersama. Memang setiap orang punya perannya masing-masing. Namun, penting untuk memiliki sikap saling

melengkapi. Sehingga jika ada anggota yang sedang kesusahan, maka setiap orang bersedia untuk membantu.

7. Fokus Pada Tujuan Bersama

Meski setiap individu mungkin punya kepentingan lain dalam pekerjaan atau kesibukan lain di luar pekerjaan, masing-masing harus belajar untuk fokus pada tujuan bersama. Jangan ada yang melenceng dari jalur pekerjaannya. Untuk itu, selalu tekankan target bersama yang ingin dicapai. Hal-hal yang bersifat privasi dan masalah dalam kelompok, jangan sampai menjadi distraksi yang menghambat tercapainya tujuan.

c. Fungsi dan Manfaat

1. Meningkatkan Efisiensi Kerja

Masing-masing orang dalam tim mungkin memiliki pemikiran yang berbeda-beda. Namun, setiap orang harus sepakat dalam hubungan kerja. Tim kerja harus memahami target dalam kelompok dan memiliki satu visi yang sama dalam bekerja. Jika terjalin kerja sama yang baik, efisiensi kerja jadi meningkat. Setiap orang akan menjalankan fungsinya secara bersamaan sesuai tanggung jawab masing-masing, sehingga pekerjaan yang menumpuk dapat segera diselesaikan.

2. Memiliki Banyak Ide Kreatif

Jika kamu selalu bekerja sendirian, pikiran kamu akan lama berkembang. Saat pikiran kamu buntu, kamu tidak akan bisa menemukan ide yang kreatif dan inovatif. Berbeda jika kamu bekerja dalam tim, kamu dapat saling berkomunikasi untuk bertukar pikiran. Kreativitas pun akan terbangun karena terdapat diskusi untuk membahas berbagai gagasan yang menarik. kamu bisa mendapatkan ide terbaik dan akhirnya menciptakan solusi yang optimal secara bersama-sama.

3. Beban Kerja Jadi Lebih Ringan

Banyak hal yang dapat dikerjakan jika dilakukan bersama-sama. Suatu pekerjaan besar akan terasa mudah jika dikerjakan oleh beberapa orang. Meski setiap orang memiliki tugas masing-masing sesuai delegasi yang dibagikan oleh atasan, semuanya akan saling melengkapi untuk mencapai tujuan bersama. Enaknya memiliki tim, Anda bisa membagikan beban kerja Anda dan juga memberikan bantuan pada anggota tim lainnya. Semua orang akan saling tolong-menolong dan belajar untuk tidak memperhatikan kepentingan pribadi, tetapi mengutamakan kepentingan bersama.

4. Saling menguatkan Dimasa Sulit

Setiap anggota tim memiliki peran masing-masing. Namun, semuanya saling mendukung dan melengkapi dengan visi yang sama. Terutama pada masa-masa sulit, manfaat *teamwork* akan sangat terasa karena kamu bisa mengandalkan satu sama lain dan

juga saling menguatkan. Bandingkan jika kamu hanya bekerja sendiri. kamu akan kewalahan dalam menyelesaikan pekerjaan. kamu pun akan mengambil keputusan yang salah di saat stres melanda, karena tidak ada orang yang bisa diajak berdiskusi untuk mengatasi masalah.

5. Memajukan Perusahaan

Kolaborasi dalam tim akan berdampak terhadap kemajuan perusahaan. Produktivitas kerja akan meningkat karena setiap orang memiliki kesempatan yang sama untuk berpartisipasi dalam pekerjaan, sesuai dengan keterampilan masing-masing. Pastinya, sebuah proyek yang dikerjakan bersama akan cepat selesai. Proyek lain yang menanti pun bisa siap untuk dikerjakan. Target perusahaan akan cepat tercapai dengan adanya kualitas tim kerja yang saling mendukung.

d. Indikator-Indikator *Teamwork* (kerjasama tim)

Indikator merupakan karakteristik, ukuran, maupun ciri yang dapat menunjukkan sekaligus menandakan adanya perubahan yang terjadi pada suatu bidang tertentu. Dejanaz (2006) menetapkan indikator-indikator kerja sama tim sebagai alat ukurnya sebagai berikut:

1. Tanggung jawab,

yaitu secara bersama-sama menyelesaikan pekerjaan, yaitu dengan pemberian tanggung jawab dapat tercipta kerja sama yang baik.

2. Saling berkontribusi,

yaitu dengan saling berkontribusi baik tenaga maupun pikiran akan terciptanya kerja sama.

3. Pengerahan kemampuan secara maksimal,

yaitu dengan mengerahkan kemampuan masing-masing anggota tim secara maksimal, kerja sama akan lebih kuat dan berkualitas.

4. saling percaya yaitu menghormati pendapat, keinginan bahkan privasi.

5. memahami peran dan tugas

peran diartikan sebagai perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam perusahaan. sedangkan tugas yaitu kewajiban seseorang dalam suatu usaha atau pekerjaan.

B. Penelitian Terdahulu

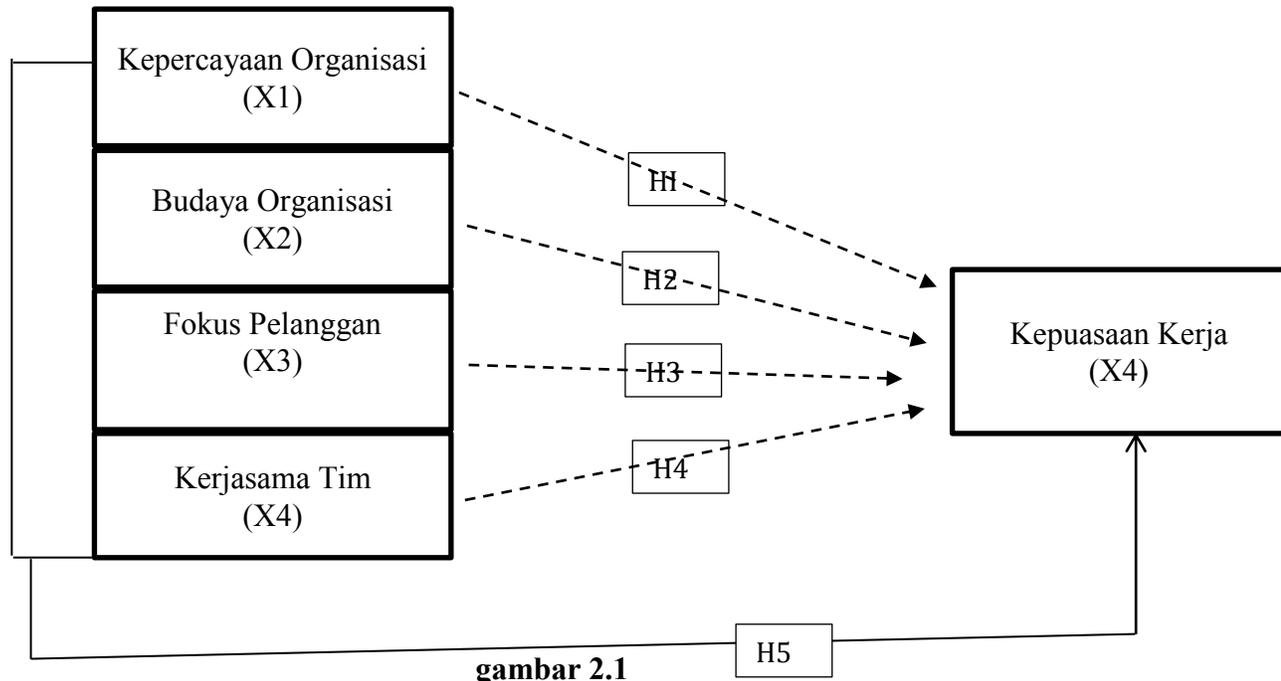
Penelitian terdahulu merupakan dasar dalam penyusunan penelitian, Untuk melandasi penelitian ini, terdapat penelitian terdahulu sebagai penunjang masalah pengaruh Kepercayaan Organisasi, Budaya Organisasi, Fokus Pelanggan, kerjasama Tim terhadap Kepuasan Kerja, dan beberapa penelitian lain yang masih memiliki kaitan dengan variabel dalam penelitian ini yang dijelaskan dengan hasil penelitian sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Judul penelitian	Hasil penelitian
1	Analisis pengaruh relationship bonds,kepuasaan kerja terhadap kepercayaan dan komitmen Janefi alfiah (2013)	Kepercayaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepercayaan yang terjadi, akan meningkatkan kepuasan kerja
2	Pengaruh budaya organisasi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada restoran srikandi lesehan keluarga medan marelan Syamsul akmal (2020)	Berdasarkan hasil analisis penelitian dan hasil pembahasan maka simpulan dari penelitian ini yaitu budaya organisasi dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan kerja karyawan PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (ITDC)
3	Kualitas pelayanan dan received value terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan ayu desi indrawati (2013)	Penelitian ini juga menemukan bahwa kepuasan kerja dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan
4	Pengaruh teamwork terhadap kepuasaan kerja karyawan PT. Federal International Finance Cabang Surabaya 2 Pendapat gebi devina (2018)	Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa teamwork berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Federal International Finance cabang Surabaya 2.
5	Implementasi <i>Total Quality Management (TQM)</i> terhadap kepuasaan kerja (samsir 2016)	Implementasi <i>TQM</i> mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kepuasaan kerja karyawan

C. Kerangka Pikir

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah disampaikan sebelumnya, maka berikut merupakan kerangka konseptual penelitian ini:



kerangka pikir2

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan

sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik (Sugiyono, 2016).

Dalam penelitian ini hipotesis yang dikemukakan sebagai berikut:

H1: Diduga Kepercayaan Organisasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan PT.Mod Indo Ungaran

H2: Diduga Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan PT.Mod Indo Ungaran

H3: Diduga Fokus pelanggan berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan PT.Mod Indo Ungaran

H4: Diduga Kerjasama Tim berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan PT.Mod Indo Ungaran

H5: Diduga Kepercayaan Organisasi, Budaya Organisasi, Fokus Pelanggan, dan kerjasama Tim berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan PT.Mod Indo Ungaran

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2016) metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dan kegunaan tertentu. Jenis penelitian yang digunakan berdasarkan tujuan penelitian adalah penelitian eksplanatori, yaitu untuk mengetahui pengaruh antar variabel baik parsial maupun simultan, maka tipe penelitian ini adalah penelitian asosiatif (Endro Wibowo, 2016).

Hasil dari penelitian tersebut pada akhirnya menjelaskan hubungan kausal antar variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Dalam penelitian ini penulis berupaya menjelaskan hubungan antara variabel Kepercayaan organisasi(X1), Budaya organisasi (X2), Fokus Pelanggan (X3), Kerjasama tim (X4)kepuasaan kerja (Y).

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di PT.Mod Indo ungaran yang beralamatkan di kemas, kec.pringapus, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah 50214.

Alasan memilih lokasi penelitian di PT.Mod Indo Ungaran adalah sebagai berikut :

1. Alasan Obyektif

Untuk menganalisa pengaruh keselamatan kerja, standar operasional prosedur dan pengawasan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT.Mod Indo Ungaran.

2. Alasan Subjektif

Peneliti mengenal karyawan di PT. Mod Indo Ungaran sehingga memudahkan dalam penelitian ini. Judul yang diajukan sesuai dengan jurusan penulis ambil di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Darul Islamic Centre Sudirman Guppi yaitu manajemen sumber daya manusia.

C. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau nilai dari orang, Obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2016)

Dalam penelitian ini ada dua jenis variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen sebagai berikut :

1. Variabel Bebas (Variabel Independen)

Menurut Sugiyono (2016) variabel penelitian adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari

sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah:

- a. Kepercayaan Organisasi (X1)
- b. Budaya Organisasi (X2)
- c. Fokus Pelanggan (X3)
- d. Kerjasama Tim (X4)

2. Variabel Terikat (Variabel Dependen)

Variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam hal ini yang mejadi variabel dependen Kepuasan kerja Karyawan (Y).

Selanjutnya indikator yang digunakan sebagai acuan untuk memudahkan dalam penelitian dalam Tabel 3.1 berikut ini:

Tabel 3.1
Variabel Dan Indikator Penelitian

No	Indikator	Skala
Kepercayaan organisasi(X1)	1. kompetensi 2. keterbukaan 3.reabilitas 4.identifikasi (Debora 2006)	Likert
Budaya organisai (X2)	1. Kesadaran diri 2,Keagresifan 3. Kepribadian, 4.Peforma, 5. Orientasi Tim (Edison., dkk 2016)	Likert
Fokus Pelanggan (X3)	1.kualitas produk atau jasa 2.kualitas <i>customer service</i> 3.harga 4.aksesibilitas yang mudah 5.testimoni orang lain (Robbin 2006)	Liket
Kerjasama Tim (X4)	1.Tanggung jawab 2.Saling berkontribusi 3.pengerahan kemampuan 4. saling percaya 5.memahami peran dan tugas (Dejanaz 2006)	Liket
Kepuasan Kerja (Y)	1.Pekerjaan itu sendiri 2.gaji 3.promosi 4.pengawasan 5.rekan kerja	Liket

	(Robbin&judge 2015)	
--	---------------------	--

D. populasi, sampel dan teknik sampling

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono ,2016). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan bagian pruduksi/sewing Mod Indo ungaran sebanyak 133 karyawan.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi misal, ada keterbatasan dana,tenaga dan waktu, maka penelitian akan mengambil sampel dari populasi itu.apa yang dipelajari sampel itu,kesimpulanya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (sugiyono 2016)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

dimana:

n: ukuran sampel

N: jumlah populasi

e : posisi yang ditetapkan (5%)

Berdasarkan rumus tersebut maka jumlah sampel yang akan diteliti yaitu:

Populasi N= 133 dengan asumsi tingkat kesalahan (e) = 5%, maka jumlah sampel yang harus digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} = \frac{133}{1+133(0.05)^2} = 99,81 \text{ dibulatkan menjadi}$$

100 Jadi dari perhitungan diatas, untuk mengetahui ukuran sampel dengan tingkat kesalahan 5% adalah sebanyak 100 karyawan bagian produksi.

3. Teknik Sampling

Teknik sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang *representatif* (hardani, et.al 2020) penelitian ini menggunakan teknik penentuan sampel *probability sampling* yaitu teknik pengambilan sample yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sample. Teknik *probability sampling* yang digunakan *simple random sampling* , yaitu teknik

pengambilan sample dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi (Riduwan dalam Sari & Sudharma,2017).

E. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Sugiyono (2016) mengelompokkan jenis data menjadi dua macam data yang selanjutnya digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

a. Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata atau kalimat. Data kualitatif digunakan untuk mengevaluasi beberapa variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikat dan untuk memperjelas perolehan hasil data kualitatif. Data kualitatif dalam penelitian ini diambil dari identitas responden (jenis kelamin, umur, pendidikan, masa kerja) dan tanggapan atau jawaban responden melalui penyebaran kuesioner.

b. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian kuantitatif adalah validitas, reliabilitas, korelasi sederhana dan berganda, regresi linier sederhana dan berganda, determinasi (adjusted r square), uji t dan f.

b. Sumber Data

Sugiyono (2016) mengelompokkan sumber data menjadi dua macam data yang selanjutnya digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

a. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer dalam penelitian ini

diperoleh dari responden melalui penyebaran kuesioner. dalam penelitian saya menggunakan data primer.

b. Sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misal lewat orang lain atau dokumen. Sumber data sekunder diperoleh dari buku, jurnal skripsi, catatan atau laporan dari perusahaan yang dijadikan tempat penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Jawaban tersebut diukur dengan menggunakan skala likert (Sugiono, 2016).

Skala yang digunakan dalam menilai jawaban/sikap responden. Peneliti menggunakan skala likert dalam memberikan peringkat atau bobot atas jawaban/sikap responden terhadap kriteria-kriteria berupa pernyataan-pernyataan yang diajukan peneliti. Dalam penelitian ini, skala likert tersebut menggunakan kriteria:

- a. Sangat Setuju (SS) skor 5
- b. Setuju (S) skor 4
- c. Kurang Setuju (KS) skor 3
- d. Tidak Setuju (TS) skor 2

e. Sangat Tidak Setuju (STS) skor 1

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, transkrip, buku, notulen rapat, agenda dan sebagainya. Dokumentasi dari asal kata dokumen yang artinya data yang diperoleh dari dokumentasi dapat dimanfaatkan untuk mengetahui, menafsirkan bahkan meramalkan (Sujarweni, 2015).

G. Analisis Data

Teknik analisis data merupakan salah satu kegiatan penelitian berupa proses penyusunan dan pengolahan data menjadi sebuah laporan. Tujuan analisis data adalah mengubah data ke dalam bentuk yang lebih sederhana agar mudah dibaca dan diinterpretasikan. Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisa data menggunakan program pengolah data SPSS 24.

Teknik analisis data digunakan sebagai cara melaksanakan analisis terhadap data, dengan tujuan mengolah data tersebut untuk menjawab perumusan masalah dan pengujian hipotesis yang diajukan (Sujarweni, 2015). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dapat dijelaskan oleh penulis sebagai berikut :

1. Uji instrument

a). Uji Validitas

Uji Validitas bertujuan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018). Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS 24. Menurut Suwarweji (2015) uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan untuk diuji validitasnya. Hasil r hitung dibandingkan dengan r tabel dengan kriteria sebagai berikut :

- 1) Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ maka item pernyataan adalah Valid.
- 2) Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ maka item pernyataan adalah tidak valid.

Uji Validitas menggunakan rumus menurut Sujarweni (2014) sebagai berikut :

$$r = x = \frac{n \sum xy - (\sum x \cdot \sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

keterangan :

r = nilai koefisien korelasi antar item dan total

y = jumlah skor total

Tabel 3.2
Uji Coba Validitas Variabel Penelitian

Variabel	Item/kode	r hitung	r tabel	Keterangan
	X1.1	0.841	0,632	Valid

	X1.2	0.783	0,632	Valid
Kepercayaan organisasi (X1)	X1.3	0.956	0,632	Valid
	X1.4	0.951	0,632	Valid
	X1.5	0.951	0,632	Valid
	X2.1	0.945	0,632	Valid
	X2.2	0.866	0,632	Valid
Budaya organisasi (X2)	X2.3	0.929	0,632	Valid
	X2.4	0.827	0,632	Valid
	X2.5	0.851	0,632	Valid
	X3.1	0.714	0,632	Valid
	X3.2	0.875	0,632	Valid
Focus pelanggan(X3)	X3.3	0.875	0,632	Valid
	X3.4	0.792	0,632	Valid
	X3.5	0.714	0,632	Valid
	X4.1	0.842	0,632	Valid
	X4.2	0.933	0,632	Valid
Kerjasama tim (X4)	X4.3	0.902	0,632	Valid
	X4.4	0.882	0,632	Valid
	X4.5	0.902	0,632	Valid
	Y1.1	0.724	0,632	Valid
	Y1.2	0.903	0,632	Valid
Kepuasan kerja (Y)	Y1.3	0.833	0,632	Valid
	Y1.4	0.800	0,632	Valid
	Y1.5	0.903	0,632	Valid

x = jumlah skor item

n = jumlah responden

b). Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas bertujuan untuk mengukur kehandalan kuesioner jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2018). Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS 24. Menurut Ghozali (2018) uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama – sama terhadap seluruh butir pertanyaan dengan kriteria sebagai berikut :

- a) Jika nilai Cronbach Alpha > 0,70 maka item pertanyaan adalah reliabel.
- b) Jika nilai Cronbach Alpha < 0,70 maka item pertanyaan adalah tidak reliabel.

Uji reliabilitas menggunakan rumus menurut Sujarweni (2014) sebagai berikut :

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

keterangan :

r = Koefisien reliabilitas instrument (*Cronbach Alpha*)

k = Banyak butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Total varian butir

σ_t^2 = Total varian

Tabel 3.3
Uji Coba Reabilitasi Variabel Penelitian

No	Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
1	Kepercayaan organisasi(X1)	0.942	Reliabel
2	Budaya organisasi(X2)	0.928	Reliabel
3	Focus pelanggan (X3)	0.853	Reliabel
4	Kerja sama tim (X4)	0.936	Reliabel
5	Kepuasan kerja (Y)	0.890	Reliabel

c). Uji Korelasi

Uji korelasi adalah teknik statistik yang digunakan untuk menguji ada atau tidaknya hubungan serta arah hubungan dari dua variabel atau lebih. Uji korelasi dalam penelitian ini menggunakan Eviews versi 10. Untuk dapat memberikan interpretasi terhadap kuatnya hubungan, maka digunakan pedoman menurut pendapat Sugiono (2016) yang disajikan pada Tabel 3.4 berikut ini :

Tabel 3.4
Interprestasi Koefisien korelasi

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,00-0,199	Sangat lemah
0,20-0,399	Lemah
0,40-0,599	Cukup
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat kuat

Sumber data sekunder, 2022

1. Korelasi Sederhana

Korelasi sederhana digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan secara parsial antara satu variabel bebas dan satu variabel terikat (Sugiyono, 2016).

Analisis korelasi sederhana adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara dua variabel (variabel X dan variabel Y) dan untuk mengetahui arah hubungan yang terjadi dengan hasil yang sifatnya kuantitatif.

Rumus korelasi sederhana sebagai berikut :

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

Keterangan :

r_{xy} = Korelasi antara X dan Y

X = Variabel independen (pendidikan, pelatihan, fasilitas kerja)

Y = Variabel dependen (kinerja karyawan)

2. Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda adalah analisis yang digunakan untuk mencari hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen secara simultan. Korelasi berganda adalah suatu korelasi yang bermaksud untuk melihat hubungan antara 2 variabel atau lebih (dua atau lebih variabel dependen dan satu variabel independen). Korelasi berganda berkaitan dengan interkorelasi variabel – variabel independen sebagaimana korelasi dengan variabel dependen. Rumus korelasi berganda sebagai berikut :

$$R_{YX_1X_2X_3X_4} = \sqrt{\frac{r_{2XY1}^2 + r_{2YX2}^2 + r_{2XY3}^2 - 2 r_{YX1} r_{YX2} r_{YX3} r_{X_1X_2X_3}}{1 - r_{2X1X2X3X4}^2}}$$

Keterangan :

$R_{YX_1X_2X_3X_4}$ = korelasi berganda antar X dan Y

r_{yx1} = koefisien korelasi variabel X1 (kepercayaan organisasi) dan Y (kepuasan kerja)

r_{yx2} = koefisien korelasi variabel X2 (budaya organisasi) dan Y (kinerja karyawan)

r_{yx3} = koefisien korelasi variabel X3 (fokus pelanggan) dan Y (kinerja karyawan)

r_{yx4} = koefisien korelasi variabel X4 (kerjasama tim)

$r_{x_1x_2x_3}$ = koefisien korelasi variabel X1 (kepercayaan organisasi), X2 (budaya organisasi), X3 (fokus pelanggan) (kerjasama tim).

Dari hasil yang diperoleh dengan rumus diatas, dapat diketahui tingkat kekuatan variabel X dan Y. Pada hakikatnya nilai R- squared dapat bervariasi dari -1 hingga +1, atau secara sistematis dapat ditulis menjadi $-1 \leq r \leq +1$. Hasil dari perhitungan akan memberikan 4 alternatif, yaitu :

- a) Jika R- square bernilai positif (artinya berkorelasi positif).
Semakin dekat nilai r ke +1, maka semakin kuat korelasinya.
- b) Jika R- squared bernilai negatif (artinya berkorelasi negatif).
Semakin dekat nilai r ke -1, maka semakin kuat korelasinya.
- c) Jika R- squared bernilai 0, maka antara variabel – variabel tidak menunjukkan korelasi.
- d) Jika R- Squared bernilai +1 atau -1, menunjukkan korelasi positif atau negatif sangat kuat.

c). Uji Regresi

1) Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana di gunakan untuk mengukur besarnya pengaruh antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisa ini untuk mengetahui arah pengaruh dan hubungan antara variabel independen (X) dengan variabel (Y) apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel

dependen (Y) apabila nilai variabel independen (X) mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + \beta X$$

Keterangan :

Y = variabel terikat (kinerja karyawan)

a = bilangan konstanta, yaitu Y jika X = 0

β = koefisien regresi, yaitu nilai peningkatan atau penurunan variabel Y yang didasarkan variabel X

X = variabel bebas (pendidikan, pelatihan, fasilitas kerja).

1). Regresi Linear Berganda

a). Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh antara dua variabel bebas atau lebih dengan satu variabel terikat (Sugiyono,2016). Model persamaan regresi linier berganda dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

Dimana :

Y = Variabel kepuasan kerja

X₁ = Variabel kepercayaan organisasi

X₂ = Variabel budaya organisasi

X₃ = Variabel fokus pelanggan

X_4 = Variabel kerjasama tim

a = Bilangan konstanta

$b_{1,2,3}$ = Koefisien regresi

b). Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Besarnya kontribusi variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara simultan dan selebihnya dipengaruhi oleh faktor lainnya. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Jika dalam proses mendapatkan nilai R^2 tinggi dapat diartikan baik, Oleh karena itu banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted R Square* pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Tidak seperti R^2 , nilai *Adjusted R Square* dapat naik atau turun apabila satu variabel bebas ditambahkan kedalam model.

Kelemahan koefisien determinasi adalah jumlah variabel independen yang dimasukkan kedalam model. Setiap tambahan satu variabel independen. Maka nilai R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap

variabel dependen. Oleh Karen itu saat mengevaluasi menggunakan nilai adjusted R^2 . Tidak seperti R^2 . Nilai adjusted R^2 dapat naik atau turun apabila satu varibel independen ditambahkan kedalam model.

Nilai adjusted R^2 dapat bernilai negatif, walaupun yang dikehendaki harus positif. Menurut (Gujarati, 2003) jika dalam uji empiris didapat nilai adjusted R^2 negatif, maka nilai adjusted R^2 dianggap bernilai nol. Secara matematis jika nilai $R^2 = 1$, maka adjusted $R^2 = R^2 = 1$, sedangkan jika nilai $R^2 = 0$, maka adjusted $R^2 = (1-k)/(n-k)$. Jika $k > 1$, maka adjusted R^2 akan bernilai negatif.

c). Uji Hipotesis

1). Uji t (Parsial)

Menurut (Ghozali, 2018) uji t digunakan untuk menguji tingkat signifikansi variabel bebas (X) secara parsial ada atau tidaknya pengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).

Kriteria dalam uji t dengan langka-langkah sebagai berikut :

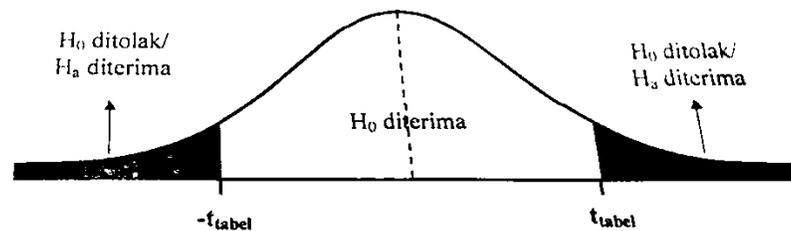
- A. Hipotesis yang diuji dengan taraf nyata (α) = 5% (uji dua arah = 2,5% atau 0,25).
 - a. $H_0 : \beta_1, \beta_2, \beta_3 = 0$ tidak ada pengaruh antara variabel bebas secara parsial terhadap variabel (X).
 - b. $H_a : \beta_1, \beta_2, \beta_3 \neq 0$ ada pengaruh antara variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat (Y).
- B. Menentukan nilai t_{hitung} dengan tingkat signifikansi $< 0,05$ yang diperoleh dari hasil pengolahan dengan program Eviews versi 10.

C. Menentukan nilai t_{tabel} dengan rumus $df = n - k - 1$ dengan keterangan df (*degree of freedom*) atau derajat kebebasan, n adalah *number* atau jumlah responden, k adalah konstruk atau jumlah variabel bebas, dan 1 adalah rumus atau dengan asumsi jumlah y .

D. Kesimpulan

- a. Apabila $-t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$ dan tingkat signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima atau H_a ditolak artinya tidak ada pengaruh variabel bebas (X) secara parsial terhadap variabel terikat (Y).
- b. Apabila $-t_{\text{hitung}} < -t_{\text{tabel}}$ atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ dan tingkat signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak atau H_a diterima artinya ada pengaruh variabel bebas (X) secara parsial terhadap variabel terikatn (Y).

E. Gambar Uji t (Parsial)



Gambar 3.1
Uji t (Parsial)

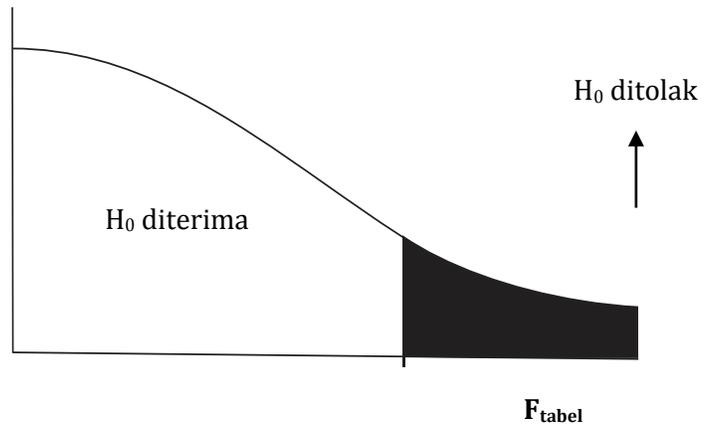
2). Uji F (Simultan)

Menurut (Ghozali, 2018) uji F digunakan untuk menguji tingkat signifikansi Variabel bebas (X) secara simultan ada atau tidaknya pengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).

Kriteria dalam uji f dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Hipotesis yang diuji dengan taraf nyata (α) = 5% (uji satu arah).

- a. $H_0 : \beta_1, \beta_2, \beta_3 = 0$ tidak ada pengaruh antara variabel bebas (X) secara simultan terhadap variabel terikat (Y).
 - b. $H_a : \beta_1, \beta_2, \beta_3 \neq 0$ ada pengaruh antara variabel bebas (X) secara simultan terhadap variabel terikat (Y).
2. Menentukan nilai F_{hitung} dengan tingkat signifikansi $< 0,05$ yang diperoleh dari hasil pengolahan dengan program Eviews versi 10.
 3. Menentukan nilai F_{tabel} dengan rumus derajat bebas (df) pembilang $(k-1)$ serta derajat bebas (df) penyebut $(n-k)$, dengan keterangan df (*degree of freedom*) atau derajat kebebasan, n adalah *number* atau jumlah responden, k adalah konstruk atau jumlah variabel bebas, dan 1 adalah rumus atau dengan asumsi jumlah y.
 4. Kesimpulan
 - a. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak atau H_a diterima artinya ada pengaruh antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.
 - b. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima atau H_a ditolak artinya tidak ada pengaruh antara variabel bebas (X) secara simultan terhadap variabel terikat (Y).
 5. Gambar uji F (Simultan)



Gambar 3.2 Uji F (Simultan)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum dan Lokasi

PT.Mod Indo Ungaran adalah perusahaan yang bergerak dibidang bisnis industri pakaian jadi (konveksi) dari tekstil. Dimana PT. Mod Indo Ungaran beralamat di Kawasan Pergudangan JL. Raya Candirejo Kel.pringapus, kota Semarang , Jawa Tengah. Wilayah klepu dipilih, karena lokasinya strategis disamping dekat dengan kota semarang. Sebagaimana diketahui, PT.Mod Indo Ungaran sudah membangun dan mengoperasikan pabrik garmen di kawasan Berikat Tanjung Mas Semarang. PT.Mod Indo Ungaran memiliki 2.500 pekerja yang bekerja dalam 5 hari kerja yaitu pada hari senin-jumat dengan jam kerja 08.30-16.30. Produk yang dihasilkan adalah *blous*, *dress* dan *pants*. PT.Mod Indo Ungaran melakukan 55 pengiriman ekspor, 3 pasar ekspor teratas adalah India, Meksiko, dan Malaysia dan 3 kategori Produk Ekspor teratas adalah: Kode HSN 84522900, Kode HSN 62064000 dan Kode HSN 61102004. PT.Mod Indo Ungaran membuat 9.107 pengiriman impor, 3 negara sumber teratas adalah Cina, India, Hongkong dan kategori produk impor teratas adalah: Kode HSN 60069000, Kode HSN 48211090 dan Kode HSN 58071000.

B. Hasil Penelitian

1. Identifikasi Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Mod Indo Ungaran yang pendidikannya rata-rata dibawah SMA yang berjumlah 100 responden. Data diperoleh dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) dimana kuesioner tersebut diberikan kepada 100 responden yang berkaitan dengan kepercayaan organisasi, budaya organisasi, fokus pelanggan, dan kerjasama tim terhadap kepuasan kerja di PT. Mod Indo Ungaran. Penjelasan responden secara teknik *probability sampling* yang digunakan *simple random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. sebelum dilakukan analisis korelasi dan regresi, terlebih dahulu akan dilakukan pembahasan identifikasi responden yang meliputi jenis kelamin, pendidikan dan masa bekerja.

a. Jenis Kelamin Responden

Karakteristik jenis kelamin responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Karyawan PT.Mod Indo
Ungaran

Jenis Kelamin Responden Penelitian			
No	Kategori Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-Laki	6	6 %
2	Perempuan	94	94%
3	Jumlah	100	100%

Berdasarkan Tabel 4.1 tersebut dapat dijelaskan bahwa jenis kelamin karyawan PT. Mod Indo Ungaran wanita sebanyak 94 responden, jenis kelamin karyawan PT. Mod Indo Ungaran pria sebanyak 6 responden dan sebagian besar karyawan PT. Mod Indo Ungaran yang menjadi responden berjenis kelamin wanita yaitu sebanyak 94 .

b. Usia Responden

Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan usianya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Usia Karyawan PT.Mod Indo
Ungaran

Usia Responden			
No	Usia	Jumlah	Prosentase
1	<i>S</i> 20-30 tahun	81	81%
2	<i>u</i> 31-40 tahun	18	18%
3	<i>m</i> 41 tahun keatas	1	1%
4	<i>b</i> Jumlah	100	100%

r
:olah data 2023

Berdasarkan tabel 4.2 tersebut dapat dilihat bahwa sebagian besar karyawan PT. Mod Indo Ungaran yang menjadi responden berusia 20-30 sebanyak (81%), sedangkan usianya 31-40 (18 %) dan 41 tahun keatas (1 %) responden atau 100%.

c. Pendidikan Responden

Karakteristik lama bekerja responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3
Pendidikan Karyawan PT.Mod Indo
Ungaran

Pendidikan Responden			
No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1	SD	7	7%
2	SLTP/ sederajat	19	19%
3	SLTA /sederajat	74	74%
4	D3-SARJANA	1	1%
5	JUMLAH	100	100%

Sumber : Data primer diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.3 diketahui bahwa sebagian besar latar belakang pendidikan karyawan PT. Mod Indo Ungaran yang menjadi responden adalah yang pendidikannya SMP yaitu sebanyak 19 % , SMA yaitu sebanyak 74 % , 1 responden yang berpendidikan D3 atau 1%.

2. Analisis Data

Analisa Korelasi

Korelasi dilakukan untuk mengetahui hubungan antar variabel penelitian yang dilakukan baik secara sederhana (parsial) maupun secara berganda (simultan).

a. Korelasi Sederhana

Analisa korelasi sederhana digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat secara individu atau secara sendiri. Analisa ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara (X1) Kepercayaan organisasi dengan kepuasan kerja (Y), hubungan antara (X2) budaya organisasi dengan kepuasan kerja (Y), hubungan antara fokus pada pelanggan (X3) dengan kepuasan kerja (Y), dan hubungan (X4) dengan kepuasan kerja (Y). Adapun hasil dari pengolahan EVIEWS 10 maka dapat didapatkan hasil perhitungan uji korelasi sederhana sebagai berikut.

Tabel 4.4
Hasil Korelasi
Sederhana

	Y	X1	X2	X3	X4
Y	1.000	0.467291	0.544786	0.569935	0.364144
X1	0.467291	1.000000	0.475449	0.494265	0.171791
X2	0.544786	0.475449	1.000000	0.592163	0.395376
X3	0.569935	0.494265	0.592163	1.000000	0.382217
X4	0.364144	0.171791	0.395376	0.382217	1.000000

Dari tabel 4.4 diatas dapat disimpulkan bahwa :

1. Hasil pengujian variabel kepercayaan organisasi terhadap kepuasan kerja

Dapat diketahui bahwa variabel kepercayaan organisasi dan kepuasan kerja mempunyai hubungan yang positif dengan menghasilkan nilai korelasi sebesar 0.467. Nilai tersebut mempunyai tingkat hubungan korelasi “sedang” antara variabel kepercayaan organisasi terhadap kepuasan kerja. Hal tersebut dapat dilihat dari

tabel interpretasi koefisien korelasi yaitu terletak diantara 0,40 -0,599.

Hasil positif menunjukkan hubungan yang searah .

2. Hasil pengujian variabel budaya organisasi terhadap kepuasan kerja

Dapat diketahui bahwa variabel budaya organisasi dan kepuasan kerja mempunyai hubungan yang positif dengan menghasilkan nilai korelasi sebesar 0.544. Nilai tersebut mempunyai tingkat hubungan korelasi “sedang” antara variabel budaya organisasi terhadap kepuasan kerja. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel interpretasi koefisien korelasi yaitu terletak diantara 0,40 -0,599. Hasil positif menunjukkan hubungan yang searah .

3. Hasil pengujian variabel fokus pelanggan terhadap kepuasan kerja dapat diketahui bahwa variabel fokus pelanggan dan kepuasan kerja mempunyai hubungan yang positif dengan menghasilkan nilai korelasi sebesar 0.569. Nilai tersebut mempunyai tingkat hubungan korelasi “Sedang” antara variabel kepercayaan organisasi terhadap kepuasan kerja. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel interpretasi koefisien korelasi yaitu terletak diantara 0,40 -0,599. Hasil positif menunjukkan hubungan yang searah.

4. hasil pengujian variabel kerjasama tim terhadap kepuasan kerja

Dapat diketahui bahwa variabel kerjasama tim dan kepuasan kerja mempunyai hubungan yang positif dengan menghasilkan nilai korelasi sebesar 0.364. nilai tersebut mempunyai tingkat hubungan korelasi

“rendah” antara variabel kepercayaan organisasi terhadap kepuasan kerja. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel interpretasi koefisien korelasi yaitu terletak diantara 0,20 -0,399. Hasil positif menunjukkan hubungan yang searah .

b. Korelasi Berganda

Adapun uji korelasi berganda berdasarkan pengolahan eviews versi 10 dapat dilihat pada tabel 4.5

Tabel 4.5
Tabel korelasi berganda

Dependent Variable: Y
Method: Least Squares
Date: 04/04/23 Time: 10:38
Sample: 1 100
Included observations: 100

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	1.908971	2.405568	0.793563	0.4294
X1	0.211742	0.102092	2.074025	0.0408
X2	0.262189	0.116535	2.249861	0.0268
X3	0.302259	0.108446	2.787188	0.0064
X4	0.121763	0.081472	1.494537	0.1383
R-squared	0.427453	Mean dependent var		21.43000
Adjusted R-squared	0.403346	S.D. dependent var		3.147085
S.E. of regression	2.430915	Akaike info criterion		4.663119
Sum squared resid	561.3879	Schwarz criterion		4.793378
Log likelihood	-228.1560	Hannan-Quinn criter.		4.715837
F-statistic	17.73132	Durbin-Watson stat		2.006478
Prob(F-statistic)	0.000000			

berdasarkan tabel 4.5 diatas diperoleh hasil perhitungan koefisien korelasi berganda sebesar 0,427 yang artinya bahwa variabel kepercayaan organisasi, budaya organisasi, fokus pelanggan, kerjasama tim memiliki hubungan korelasi sedang terhadap variabel kepuasan kerja. Hal tersebut dapat disimpulkan berdasarkan tabel interpretasi koefisien korelasi yaitu terletak diantara 0,40-0,599 (bernilai positif).

B. Regresi Linear Sederhana

a. hasil uji regresi linear sederhana variabel kepercayaan organisasi dapat dilihat pada tabel 4.6.

Tabel 4.6
Uji Regresi sederhana Kepercayaan Organisasi (X1)
Terhadap Kepuasan Kerja (Y)

Dependent Variable: Y

Method: Least Squares

Date: 04/04/23 Time: 10:25

Sample: 1 100

Included observations: 100

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	10.07480	2.188135	4.604284	0.0000
X1	0.513810	0.098199	5.232351	0.0000
R-squared	0.218361	Mean dependent var		21.43000
Adjusted R-squared	0.210385	S.D. dependent var		3.147085
S.E. of regression	2.796509	Akaike info criterion		4.914418
Sum squared resid	766.4053	Schwarz criterion		4.966521
Log likelihood	-243.7209	Hannan-Quinn criter.		4.935505
F-statistic	27.37749	Durbin-Watson stat		2.005825
Prob(F-statistic)	0.000001			

berdasarkan tabel diatas maka diperoleh persamaan regresi linear sederhana variabel kepercayaan organisasi terhadap kepuasan kerja, dengan persamaan regresi : $Y= 10,07480 + 0,513810X1$ Dari persamaan tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaruh kepercayaan organisasi terhadap kepuasan kerja adalah positif. Nilai koefisien regresi linear sederhana variabel kepercayaan organisasi sebesar 0.513810, artinya jika kepuasan kerja naik satu satuan maka kepercayaan organisasi naik sebesar 0,513810. Tanda positif menunjukkan semakin tinggi kepuasan kerja maka akan diikuti kenaikan kepercayaan organisasi.

b. Hasil uji linear sederhana variabel budaya organisasi dapat dilihat dari tabel 4.7.

Tabel 4.7
Uji Regresi Sederhana Budaya Organisasi (X2)
Terhadap Kepuasan kerja (Y)

Dependent Variable: Y
Method: Least Squares
Date: 04/04/23 Time: 10:29
Sample: 1 100
Included observations: 100

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	8.038224	2.099117	3.829337	0.0002
X2	0.617417	0.096002	6.431272	0.0000
R-squared	0.296792	Mean dependent var		21.43000
Adjusted R-squared	0.289616	S.D. dependent var		3.147085
S.E. of regression	2.652498	Akaike info criterion		4.808678
Sum squared resid	689.5028	Schwarz criterion		4.860781
Log likelihood	-238.4339	Hannan-Quinn criter.		4.829765
F-statistic	41.36126	Durbin-Watson stat		1.850048
Prob(F-statistic)	0.000000			

Tabel diatas maka diperoleh persamaan regresi linear sederhana variabel budaya organisasi terhadap kepuasan kerja, maka diperoleh persamaan regresi : $Y = 8,038224 + 0,617417X_2$

Dari persamaan tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja adalah positif. Nilai koefisien regresi linear sederhana variabel budaya organisasi sebesar 0.617417, artinya jika kepuasan kerja naik satu satuan maka budaya organisasi naik sebesar 0,617417. Tanda positif menunjukkan semakin tinggi kepuasan kerja maka akan diikuti kenaikan budaya organisasi.

c. Hasil uji regresi linear sederhana variabel fokus pelanggan dapat dilihat dari tabel 4.8.

Tabel 4.8
Uji Regresi Sederhana Fokus pelanggan (X1)
Terhadap Kepuasan Kerja (Y)

Dependent Variable: Y
Method: Least Squares
Date: 04/04/23 Time: 10:31
Sample: 1 100
Included observations: 100

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	8.368010	1.919973	4.358401	0.0000
X3	0.597529	0.087022	6.866422	0.0000
R-squared	0.324826	Mean dependent var		21.43000
Adjusted R-squared	0.317936	S.D. dependent var		3.147085
S.E. of regression	2.599087	Akaike info criterion		4.767995
Sum squared resid	662.0150	Schwarz criterion		4.820098
Log likelihood	-236.3998	Hannan-Quinn criter.		4.789082
F-statistic	47.14775	Durbin-Watson stat		2.200673
Prob(F-statistic)	0.000000			

Berdasarkan tabel diatas maka diperoleh persamaan regresi linear sederhana variabel fokus pelanggan terhadap kepuasan kerja, maka diperoleh persamaan regresi : $Y = 8,368010 + 0.597529X_3$

Dari persamaan tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaruh fokus pelanggan terhadap kepuasan kerja adalah positif. Nilai koefisien regresi linear sederhana variabel fokus pelanggan sebesar 0.597529 artinya jika kepuasan kerja naik satu satuan maka fokus pelanggan naik sebesar 0,597529. Tanda positif menunjukkan semakin naik kepuasan kerja maka akan diikuti kenaikan fokus pelanggan.

- d. Hasil uji regresi linear sederhana variabel kerjasama tim dapat dilihat dari tabel 4.9.

Tabel 4.9
Uji Regresi Sederhana Kerjasama tim (X4)
Terhadap Kepuasan kerja(Y)

Dependent Variable: Y

Method: Least Squares

Date: 04/04/23 Time: 10:32

Sample: 1 100

Included observations: 100

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	14.26170	1.875279	7.605111	0.0000
X4	0.342653	0.088527	3.870581	0.0002
R-squared	0.132601	Mean dependent var		21.43000
Adjusted R-squared	0.123750	S.D. dependent var		3.147085
S.E. of regression	2.945931	Akaike info criterion		5.018524
Sum squared resid	850.4938	Schwarz criterion		5.070627
Log likelihood	-248.9262	Hannan-Quinn criter.		5.039611
F-statistic	14.98140	Durbin-Watson stat		1.815626
Prob(F-statistic)	0.000196			

berdasarkan tabel diatas maka diperoleh persamaan regresi linear sederhana variabel kerjasama tim terhadap kepuasan kerja, maka diperoleh persamaan regresi : $Y= 14.26170 + 0.342653X4$.

Dari persamaan tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaruh kerjasama tim terhadap kepuasan kerja adalah positif. Nilai koefisien regresi linear sederhana variabel kerjasama tim sebesar 0.342653, artinya jika kepuasan kerja naik satu satuan maka kerjasama tim naik sebesar 0.342653. Tanda positif menunjukkan semakin tinggi kepuasan kerja maka akan diikuti kenaikan kerjasama tim.

C. Regresi Linear Berganda

Adapun hasil Uji Regresi linear Berganda berdasarkan pengolahan EVIEWS versi 10 dapat dilihat pada tabel 4.10.

Tabel 4.10
Uji Regresi Berganda

Dependent Variable: Y
Method: Least Squares
Date: 04/04/23 Time: 10:38
Sample: 1 100
Included observations: 100

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	1.908971	2.405568	0.793563	0.4294
X1	0.211742	0.102092	2.074025	0.0408
X2	0.262189	0.116535	2.249861	0.0268
X3	0.302259	0.108446	2.787188	0.0064
X4	0.121763	0.081472	1.494537	0.1383
R-squared	0.427453	Mean dependent var		21.43000
Adjusted R-squared	0.403346	S.D. dependent var		3.147085
S.E. of regression	2.430915	Akaike info criterion		4.663119
Sum squared resid	561.3879	Schwarz criterion		4.793378
Log likelihood	-228.1560	Hannan-Quinn criter.		4.715837
F-statistic	17.73132	Durbin-Watson stat		2.006478
Prob(F-statistic)	0.000000			

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa variabel independen kepercayaan organisasi memiliki nilai probabilitas sebesar 0.0408. Budaya organisasi memiliki nilai probabilitas sebesar 0.0268, Fokus pelanggan memiliki nilai probabilitas sebesar 0.0064, dan kerjasama tim mempunyai nilai probabilitas sebesar 0.1383 secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja karena nilai probabilitas diatas nilai signifikan 0.05. jadi, dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan kerja secara parsial dipengaruhi oleh kepercayaan organisasi, budaya organisasi, fokus pelanggan, dan kerjasama tim dengan persamaan secara sistematis:

$$Y=1.908971+0.211742X_1+0.262189X_2+0.302259X_3+0.121763X_4$$

- 1) Nilai constanta sebesar 1.908971 dapat diartikan bahwa apabila variabel kepercayaan organisasi, budaya organisasi, fokus pelanggan, dan kerjasama tim tidak mengalami perubahan maka kepuasan kerja PT.Mod Indo Ungaran akan mengalami perubahan sebesar 1.908971
- 2) Nilai koefisien regresi kepercayaan organisasi 0.211742 menunjukkan arah hubungan positif (searah) antara kepercayaan organisasi dengan kepuasan kerja, hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan kepercayaan organisasi maka kepuasan kerja akan meningkat.
- 3) Nilai koefisien regresi budaya organisasi 0.262189 menunjukan arah hubungan positif (searah) antara budaya organisasi dengan

kepuasan kerja, hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan budaya organisasi maka kepuasan kerja akan meningkat.

4) Nilai koefisien regresi fokus pelanggan 0.302259 menunjukkan arah hubungan positif (searah) antara fokus pelanggan dengan kepuasan kerja, hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan fokus pelanggan maka kepuasan kerja akan meningkat.

5) Nilai koefisien regresi kerjasama tim 0.121763 menunjukkan arah hubungan positif (searah) antara kerjasama tim dengan kepuasan kerja, hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan kerjasama tim maka kepuasan kerja akan meningkat.

5. Uji Koefisien Determinasi (R)

Berdasarkan tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa besarnya Adjusted R² sebesar 0.4033, hal ini berarti 40.3% variabel kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh variasi dari empat variabel independen kepercayaan organisasi, budaya organisasi, fokus pelanggan, kerjasama tim. Sedangkan sisanya (100%-40.3% = 59.7%) dijelaskan oleh sebab-sebab variabel lainnya. Standard error of estimate (SE of regression) sebesar 2.43, makin kecil nilai SE of regression akan membuat model regresi semakin tepat dalam memprediksi variabel dependen.

a. Uji Signifikansi parameter individual (Uji Statistik t) berdasarkan table 4.5 diatas dapat disimpulkan bahwa :

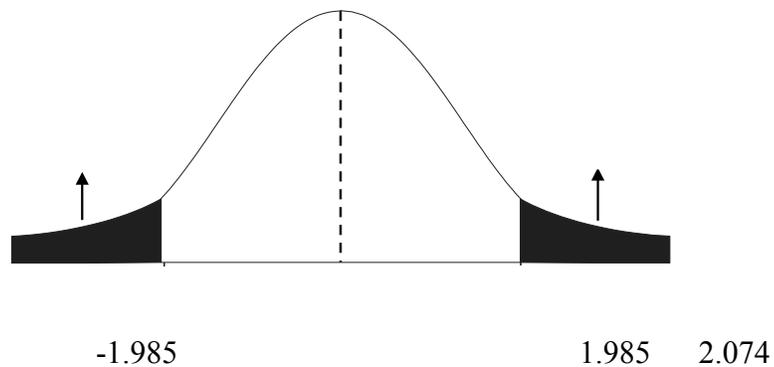
6. Uji Hipotesis

1. Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan kerja

Berdasarkan pengujian hipotesis 1 variabel kepuasan kerja menghasilkan nilai t hitung sebesar $(2.0740) > t$ tabel sebesar (1.985) dan nilai probabilitas sebesar $0.0408 > 0.05$ yang artinya bahwa H_a diterima dan H_o ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima atau kepercayaan organisasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Dari hasil diatas dapat digambarkan dan dapat dilihat pada gambar 4.1 sebagai berikut

Gambar 4.1

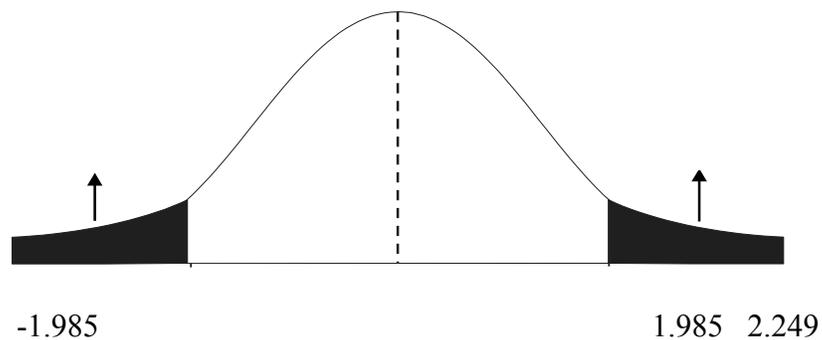
Uji t variabel kepercayaan organisasi



2. Pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja

Berdasarkan pengujian hipotesis 2 variabel kepuasan kerja menghasilkan nilai t hitung sebesar $(2.249) > t$ tabel sebesar (1.985) dan nilai probabilitas sebesar $0.026 > 0.05$ yang artinya bahwa H_a diterima dan H_o ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi H2 di terima atau secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Dari hasil diatas dapat digambarkan dan dapat dilihat pada gambar 4.2 sebagai berikut

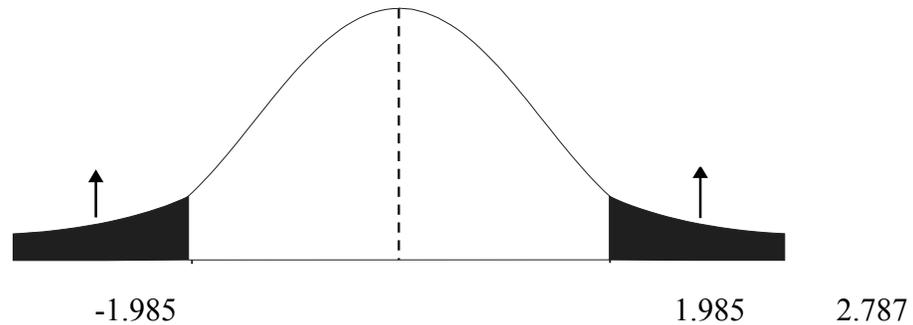
Gambar 4.2
Uji t variabel budaya organisasi



3. Pengaruh fokus pelanggan terhadap kepuasan kerja

Berdasarkan pengujian hipotesis 3 variabel kepuasan kerja menghasilkan nilai t hitung sebesar $(2.787) > t$ tabel sebesar (1.985) dan nilai probabilitas sebesar $0.006 > 0.05$ yang artinya bahwa H_a diterima dan H_o ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa H3 fokus pelanggan organisasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Dari hasil diatas dapat digambarkan dan dapat dilihat pada gambar 4.3 sebagai berikut:

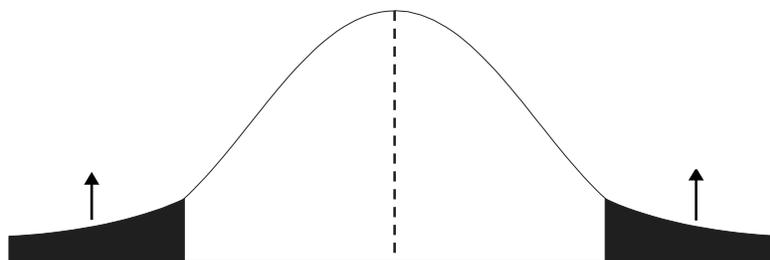
Gambar 4.3
Uji t variabel fokus pelanggan

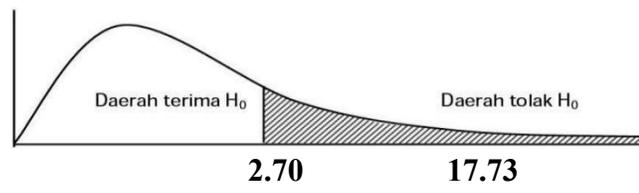


4. Pengaruh kerjasama tim terhadap kepuasan kerja

Berdasarkan pengujian hipotesis 4 variabel kerjasama tim menghasilkan nilai t hitung sebesar $(1.494) < t$ tabel sebesar (1.985) dan nilai probabilitas sebesar $0.138 > 0.05$ yang artinya bahwa H_a ditolak dan H_0 diterima, maka dapat disimpulkan bahwa H_4 kerjasama tim diduga tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT.Mod Indo Ungaran diterima atau kerjasama tim secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Dari hasil diatas dapat digambarkan dan dapat dilihat pada gambar 4.4 sebagai berikut:

Gambar 4.4
Uji t variabel
kerjasama tim





C. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan organisasi mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, Secara parsial dengan hasil nilai t hitung sebesar $(2.0740) > t$ tabel sebesar (1.985) dan nilai probabilitas sebesar $0.0408 > 0.05$ Hal ini menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan variabel kepercayaan organisasi terhadap kepuasan kerja. bahwa H_a diterima dan H_o ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima atau kepercayaan organisasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Artinya jika kepercayaan organisasi meningkat maka kepuasan kerja semakin meningkat. Hal ini sesuai dengan penelitian Pendapat Daebora (2006) dalam jurnal Midianto (2019) yaitu Kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Sedangkan Menurut hasil peneliti Niko hambari kepercayaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, nilai t hitung sebesar $(2.249) > t$ tabel sebesar (1.985) dan nilai probabilitas sebesar $0.026 > 0.05$ yang artinya bahwa H_a diterima dan H_o ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima atau Budaya organisasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Menurut hasil penelitian Wayan Suparta (2019) memperoleh hasil bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Sedangkan menurut Sari (2018) budaya

organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fokus pelanggan mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, secara parsial dengan hasil nilai t hitung sebesar $(2.787) > t$ tabel sebesar (1.985) dan nilai probabilitas sebesar $0.006 < 0.05$ yang artinya bahwa H_a diterima dan H_o ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima atau fokus pelanggan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Menurut hasil peneliti Indrawati (2018) fokus pelanggan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerjasama tim mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, nilai t hitung sebesar $(1.494) < t$ tabel sebesar (1.985) dan nilai probabilitas sebesar $0.138 > 0.05$ yang artinya bahwa H_a diterima dan H_o ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima atau kerjasama tim secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Sitepu (2019) kerjasama tim berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Hasil penelitian Secara simultan menunjukkan bahwa diperoleh nilai F hitung $(17,73) > F$ tabel $(2,67)$ dan $sign(0,000) < sign \alpha(0,05)$, artinya bahwa variabel variabel kepercayaan organisasi (X_1), budaya

organisasi (X2), fokus pelanggan (X3), dan kerjasama tim (X4) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Y). hal ini ditunjukkan adanya upaya di PT.Mod Indo Ungaran dalam perbaikan dari berbagai aspek. Sehingga perusahaan juga mempertimbangkan kepuasan kerja untuk karyawannya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh kepercayaan organisasi, budaya organisasi, fokus pelanggan, dan kerjasama tim terhadap kepuasan kerja karyawan PT.Mod Indo Ungaran, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepercayaan organisasi mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja karyawan PT. Mod Indo Ungaran nilai koefisien korelasi sebesar 0.467 yang termasuk dalam kategori sedang. Kepercayaan organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.5138 , nilai t hitung sebesar 2.074 yang lebih besar dari t tabel 1,977 dan nilai signifikansi sebesar 0,040 > taraf signifikansi 0,05. yang artinya bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima atau kepercayaan organisasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Artinya kepercayaan organisasi mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT.Mod Indo Ungaran.
2. Budaya organisasi mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja karyawan nilai koefisien korelasi sebesar 0,544 yang termasuk dalam kategori sedang. Budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan

kerja karyawan yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,6174, nilai t hitung sebesar $2.249 > t$ tabel

1,977 dan nilai signifikansi sebesar $0,026 < 0,05$. yang artinya bahwa H_a diterima dan H_o ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima atau budaya organisasi organisasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. yang artinya semakin meningkat budaya organisasi karyawan maka kepuasan kerja karyawan PT. Mod Indo Ungaran akan meningkat.

3. Fokus pelanggan mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja karyawan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,569 yang termasuk dalam kategori sedang. Fokus pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Mod Indo Ungaran yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,597 nilai t hitung sebesar $2.787 > t$ tabel 1,977 dan nilai signifikansi sebesar $0,006 < 0,05$. yang artinya bahwa H_a diterima dan H_o ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima atau fokus pelanggan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. yang artinya semakin tinggi fokus pelanggan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan kerja karyawan juga akan meningkat.

4. Kerjasama tim mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja karyawan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,364 yang termasuk dalam kategori sedang. Kerjasama tim tidak berpengaruh terhadap kepuasan

kerja karyawan PT. Mod Indo Ungaran yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,483 nilai t hitung sebesar 1.494 < t tabel 1,977 dan nilai signifikansi sebesar 0,138 > 0,05. yang artinya bahwa H_a diterima dan H_o ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima atau kerjasama tim secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. yang artinya semakin tinggi kerjasama tim yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan kerja karyawan juga akan meningkat

5. Kepercayaan organisasi, budaya organisasi, fokus pelanggan, dan kerjasama tim secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Mod Indo Ungaran. hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung 17.73 lebih besar daripada F tabel 2,67 ($17.73 > 2,67$) dengan signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hasil uji Adjusted R2 pada penelitian ini diperoleh nilai sebesar 0,403. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh kepercayaan organisasi, budaya organisasi, fokus pelanggan, dan kerjasama tim sebesar 40.3% sedangkan sisanya sebesar 59,7 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

A. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang berhasil dilakukan maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini yaitu:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan pertimbangan yang dapat digunakan untuk mengeluarkan berbagai kebijakan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan.
2. Sebagai landasan penelitian yang akan datang, selain itu dapat menambah pengetahuan dalam mengidentifikasi permasalahan serta dapat memberikan usulan mengenai pemecahan masalah yang

sedang dihadapi sekaligus menambah wawasan tentang penerapan *Total Quality Management*.

3. PT Mod Indo Ungaran diharapkan dapat meningkatkan kerjasama tim demi meningkatkan hasil produk yang tinggi agar kepuasan karyawan meningkat, bila pulang tepat waktu. serta atasan atau manajer dapat memperbaiki dan mengawasi kerjasama tim dengan baik. Perusahaan perlu memperhatikan tingkat ketidakhadiran karyawan supaya kerjasama tim akan terus berjalan dan akan membuat pekerjaan berjalan lancar dan menghasilkan produk yang diminta perusahaan terpenuhi.
4. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan atau bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dengan topik yang sama dengan mengembangkan variabel- variabel bebas lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan terlepas dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini

DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi, cholid nabuko abu. (2015). Metodologi Penelitian: Metodologi penelitian Skripsi. *Rake Sarasin*, 36.
- Akhmal, A., Laia, F., Sari, R. A., Studi, P., Bisnis, A., Studi, P., Industri, T., & Karir, P. (2019). Pengaruh Pengembangan Krir Terhadap Kepuasan Kerja. *Jurnal Bisnis Administrasi*, 8(1), 1–6.
- Akmal, S., & Raisnayah, R. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat Gampong (Dpmg) Kabupaten Pidie. *Jurnal Sains Riset*, 10(2), 114–139. <https://doi.org/10.47647/jsr.v10i2.276>
- Alfiah, J. (2013). Pengaruh Konflik Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Kepercayaan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 1(1), 197–208.
- Ariani, 1 Hj. Misna, & Hn, I. (n.d.). Kepemimpinan, Komitmen, dan Budaya Organisasi Mempengaruhi Kinerja Karyawan (Studi Kasus: PT. Sumreicon Dikota Balikpapan. *Jurnal Geoekonomi Issn*.
- Aziz, A., & Pratama, N. (2016). Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Karyawan di BMT Taruna Sejahtera Ungaran , Jawa Tengah. *Jurnal Muqtasid*, 7(1), 93–117.
- Baribin, D. P., & Cici Bela Saputri. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 11(1), 46–61. <https://doi.org/10.21009/jrmsi.011.1.03>
- Br Sitepu, C. N. (2019). Pengaruh Penerapan Total quality Managemen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di PTPN V Pekanbaru. *MAHATANI: Jurnal Agribisnis (Agribusiness and Agricultural Economics Journal)*, 2(1), 1–15. <https://doi.org/10.52434/mja.v2i1.673>
- Devina, G. (2018). Pengaruh Teamwork Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Federal International Finance Cabang Surabaya 2. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 6(1), 1–9.
- Debora (2006) “Pengaruh Pemberdayaan kerja dan psikologis terhadap terhadap kepercayaan organisasional dan kepuasan kerja dosen tetap perguruan tinggi swasta” *Jurnal kewirausahaan dan manajemen petra* 8(2).
- Dejanaz (2006) ,). Pengaruh Teamwork, Kepuasan Kerja, dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Internasional Manajemen Bisnis*. Universitas Airlangga
- Edison, Emron, 2016 dkk. (2016) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan kesatu april

2016. Bandung: Alfabeta.
- Hoyle (2007)) Gaya kepemimpinan dan budaya organisasi pengaruhnya terhadap kinerja karyawan pada PT. Perwakilan BPKP Karina Dwi Pradita, Arif Hartono, A. F. M. (2019).
- Membangun, J. I. (2019). *Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Dosen Tetap Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Membangun (studi kasus pada dosen tetap sekolah tinggi ilmu ekonomi indonesia membangun tahun 2019)*. 18(2), 30–44.
- Mu, A. (2019). Jurnal Tinjauan Pustaka. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Ni Mde Dwi Puspitawati, Ig. R. (2014). Pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional dan kualitas layanan. *Jurnal Manajemen Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*,
- Novelskaite (2010) . *Pengaruh Organizational Trust, Employee Empowerment Dan Work Dan Work Centrality Terhadap Komitmen Organisasi PADA pt. Askrindo. S.L.: Binus University*.
- Pucetaite, et al., (2010) *Manajemen Sumber Daya Manusia ., Edisi Revisi, Bumi Askara. Jakarta:Grasindo*
- Robbin & Judge (2015) *organizational behavior edition* 15. US:
- Tjiptono, dan Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta:andi Offset.
- Weniawati, N. K. (2021). *Pengaruh Kompensasi Finansial , Teamwork , dan Komitmen Organisasional Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan VIP*. 1(3), 897–908

A. DATA RESPONDEN

No Responden :

Nama :

Usia :

jenis kelamin :

Pendidikan :

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Pertanyaan berikut mohon diisi dengan jujur dan sesuai keadaan serta kenyataan yang ada.

2. Berilah tanda checklist atau centang (√) pada salah satu kolom jawaban

dari setiap pertanyaan/ Pernyataan sesuai dengan apa yang anda alami dan rasakan saat ini.

5. Kriteria penilaian

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

A. Kepercayaan organisasi

NO	PERTANYAAN	STS	TS	KS	S	SS
1	Kompetensi suatu kemampuan atau kecakapan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas pada bidang masing-masing karyawan					
2	Keterbukaan Karyawan dalam meeting bersama pimpinan atau atasan					
3	Reabilitas atau konsistensi dalam tes yang dilakukan untuk karyawan baru					
4	Identifikasi karyawan dalam memiliki hasil kerja masing-masing					
5	Identifikasi Karyawan dalam mencapai target yang diberikan perusahaan					

B. Budaya Organisasi

NO	PERTANYAAN	STS	TS	KS	S	SS
1	Kesadaran diri untuk menyelesaikan pekerjaan dengan tepat dan cermat					
2	Keagresifan rencana kerja dan strategi untuk mencapai tujuan bersama					
3	Kepribadian yang saling menghormati dan terbuka terhadap pekerjaan bersama-sama					
4	Peforma karyawan memiliki kreativitas, memenuhi kualitas, mutu, dan efisien					

5	Orientasi tim untuk melakukan kerjasama yang baik serta melakukan komunikasi yang efektif					
---	---	--	--	--	--	--

C. Fokus Pelanggan

NO	PERTANYAAN	STS	TS	KS	S	SS
1	Harapan anda terhadap kualitas produk yang anda buat adalah produk kualitas terbaik					
2	harga produk sesuai dengan kualitas					
3	produk yang diberikan sesuai dengan harga yang ditawarkan					
4	Aksesibilitas konsumen mudah mendapatkan produk tanpa biaya tambahan dan usaha tambahan					
5	Testimoni orang lain mempengaruhi minat persepsi					

D. Kerjasama Tim

NO	PERTANYAAN	STS	TS	KS	S	SS
1	Tanggungjawab secara bersama dalam menyelesaikan pekerjaan					
2	Saling berkontribusi terhadap tenaga dan pikiran					
3	Pengerahan kemampuan secara maksimal yang lebih kuat dan berkualitas					
4	Saling percaya menghormati pendapat dan keinginan bersama					

5	Memahami peran dan tugas dalam pekerjaan yang dimiliki masing-masing karyawan					
---	---	--	--	--	--	--

E. Kepuasan Kerja

No	PERTANYAAN	STS	TS	KS	S	SS
1	Pekerjaan yang cocok sesuai skil dan tidak membebankan karyawannya					
2	Gaji yang diterima setiap bulan dapat mencukupi kebutuhan sehari-hari					
3	Promosi atau pelayanan yang diberikan untuk konsumen sangat baik					
4	Pengawasan memberikan tindakan koreksi untuk memperbaiki kesalahan – kesalahan yang terjadi sebelumnya					
5	Rekan kerja yang bertanggung jawab terhadap pekerjaanya					

LAMPIRAN 2

IDENTITAS RESPONDEN

Safarul muslimin	Laki-laki	23	SMP
Elia prihtiningsih	Perempuan	24	SMA
Sumarsono	Laki-laki	35	SMP
Toni	Laki-laki	30	SMP
Afifah Inayah	Perempuan	25	SMA
Silvia Kartika sari	Perempuan	22	SMA
Ali purwanto	Laki-laki	34	SMP
Mega Dian agustina	Perempuan	25	SMA
Novia indriani	Perempuan	27	SMP
Alfana bahtian	Laki-laki	25	SMP
Elsa dini anggraini	Perempuan	19	SMA
Hendra Ariawan	Laki-laki	24	SMP
Suparni	Perempuan	39	SD
Nurjanah	Perempuan	25	SMP
Elisabeth prisilia	Perempuan	28	SMA
Umi muamalah	Perempuan	25	SMA
Friska lukmawati	Perempuan	22	SMA
Pratama Martha cahya	Perempuan	30	SMA
Endah nur wijayanti	Perempuan	26	SMA
Indah prihatin	Perempuan	35	SMP
Masitoh	Perempuan	38	SMP
Dwi permanahayati	Perempuan	25	SMA
Irma ariani	Perempuan	26	SMA
Lutfiana nur azizah	Perempuan	25	SMA
Tri harsari	Perempuan	31	SMP
Agatha tara claudia	Perempuan	20	SMA , D3
Navi atin nikmah	Perempuan	23	SMA
Atrin suminartiwi	Perempuan	30	SMA
Elly krisnawati	Perempuan	25	SMA
Mega putri	Perempuan	20	SMA

Suherin	Perempuan	25	SMA
Harin adiyarrisadi	Perempuan	35	SMA
Dwi endang saputri	Perempuan	31	SMP
Uji agustina	Perempuan	32	SMA
Silvia kartika wati	Perempuan	29	SMA
Tri dian susanti	Perempuan	21	SMA
Windwiarti	Perempuan	33	SMA
TH. Dewi kartika P	Perempuan	22	SMA
Linda permatasari	Perempuan	25	SMA
Laili ma'rufah	Perempuan	27	SMA
Ambarwati	Perempuan	26	SMA
Novia sari	Perempuan	24	SMA
Laili fauzus sa'diyah	Perempuan	25	SMA
Desy cahyaningrum	Perempuan	19	SMA
Aditya nila wardani	Perempuan	29	SMA
Ratna atsari	Perempuan	22	SMA
Rifka nugraheni	Perempuan	26	SMA
Dwi yuliani	Perempuan	19	SMA
Evri kurniawati	Perempuan	26	SMP
Darwanti	Perempuan	38	SD
Alfiatun	Perempuan	24	SMA
Sularsi	Perempuan	40	SD
Nurmasitoh	Perempuan	45	SD
Puji lestari	Perempuan	35	SD
Ista hariyati	Perempuan	27	SMP
Dwi aprilia	Perempuan	24	SMA
Yayu Mulyaningsih	Perempuan	35	SMP
Suminarsih	Perempuan	40	SD
Trisniwati	Perempuan	30	SD
Anggun	Perempuan	27	SMA
Anugrah Dwi Febri	Perempuan	26	SMA
Nimas ayu	Perempuan	25	SMA
Dea farazila	Perempuan	25	SMA

Elizabeth ermis yulia	Perempuan	28	SMA
Sunari	Perempuan	34	SMP
Yuni purwanti	Perempuan	29	SMP
Lutfi Setiawati	Perempuan	26	SMA
Susanti	Perempuan	27	SMA
Bibit lestari	Perempuan	25	SMA
Minarti	Perempuan	32	SMA
Anggun Kumalasari	Perempuan	28	SMA
Pipin desiana	Perempuan	24	SMA
Dika listiani	Perempuan	24	SMA
Setia Kurniawati	Perempuan	23	SMA
Suryani	Perempuan	38	SMP
Novi Permatasari	Perempuan	24	SMA
Inka paramita	Perempuan	25	SMA
Denty widya pramurti	Perempuan	23	SMA
Diah siristia ningsih	Perempuan	24	SMA
Yesi Kumalasari	Perempuan	24	SMA
Pitri ningsih	Perempuan	20	SMA
Lina supriyanti	Perempuan	25	SMA
Retno ambarsari	Perempuan	26	SMA
Bethari ayu	Perempuan	23	SMA
Magdalena indira	Perempuan	25	SMA
Viola margareta	Perempuan	23	SMA
Kristananta eristani	Perempuan	25	SMA
Wedha ayu Paramita	Perempuan	25	SMA
Amanda cita prasasti	Perempuan	22	SMA
Lia nurvitasari	Perempuan	23	SMA
Dwina prihasnita	Perempuan	25	SMA
Agustina	Perempuan	28	SMP
Ana pratiwi	Perempuan	27	SMA
Destias natalia	Perempuan	24	SMA
Mufidaturrohmah	Perempuan	27	SMA
Laurentia rosita	Perempuan	28	SMA

Endah indriyanti	Perempuan	25	SMA
Susi Widya hastuti	Perempuan	25	SMA
Dian santi	Perempuan	26	SMA
Naimatuzzaroh	Perempuan	24	SMA

LAMPIRAN 3

TABULASI 10 RESPONDEN Uji Validitas dan Reabilitas

NO	KODE	KEPERCAYAAN ORGANISASI					total
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	R-01	4	4	4	4	4	20
2	R-02	5	5	5	5	5	25
3	R-03	4	5	3	3	3	18
4	R-04	3	3	3	3	3	15
5	R-05	4	4	4	4	4	20
6	R-06	3	4	3	4	4	18
7	R-07	4	3	3	3	3	15
8	R-08	3	4	3	3	3	16
9	R-09	4	4	4	4	4	20
10	R-10	5	5	5	5	5	25

NO	KODE	BUDAYA ORGANISASI					total
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
1	R-01	4	4	4	4	4	20
2	R-02	5	4	5	5	4	23
3	R-03	5	4	5	5	4	23
4	R-04	5	4	4	5	4	22
5	R-05	5	5	5	5	5	25
6	R-06	5	5	5	5	5	25
7	R-07	5	4	5	4	5	23
8	R-08	5	4	5	4	5	23
9	R-09	3	3	3	3	3	15
10	R-10	4	4	4	4	4	20

NO	KODE	FOKUS PELANGGAN					total
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
1	R-01	5	5	5	4	4	23
2	R-02	4	4	4	4	4	20
3	R-03	4	5	5	5	4	23
4	R-04	5	5	5	5	5	25
5	R-05	4	4	4	4	4	20
6	R-06	4	5	5	4	5	23

7	R-07	4	4	4	4	4	20
8	R-08	5	4	4	4	5	22
9	R-09	5	5	5	5	5	25
10	R-10	5	5	5	5	5	25

NO	KODE	KERJASAMA TIM					
		x4.1	x4.2	x4.3	x4.4	x5.5	total
1	R-01	3	3	3	3	3	15
2	R-02	4	5	5	4	5	23
3	R-03	5	5	5	5	5	25
4	R-04	5	4	4	5	4	22
5	R-05	5	5	5	5	5	25
6	R-06	5	4	5	4	4	22
7	R-07	4	4	4	4	4	20
8	R-08	5	5	5	5	5	25
9	R-09	5	5	5	5	5	25
10	R-10	5	4	4	4	5	22

NO	KODE	KEPUASAAN KERJA					
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	total
1	R-01	5	5	5	5	5	25
2	R-02	4	5	5	4	5	23
3	R-03	5	5	5	5	5	25
4	R-04	5	4	4	5	4	22
5	R-05	5	5	5	5	5	25
6	R-06	5	4	5	4	4	22
7	R-07	4	4	4	4	4	20
8	R-08	5	5	5	5	5	25
9	R-09	5	5	5	5	5	25
10	R-10	4	4	4	4	4	20

LAMPIRAN 4

TABULASI 100 RESPONDEN

NO	KODE	KEPERCAYAAN ORGANISASI					total
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	R-01	5	5	5	5	5	25
2	R-02	4	4	4	5	3	20
3	R-03	5	5	5	5	5	25
4	R-04	5	3	4	4	3	19
5	R-05	3	3	3	3	3	15
6	R-06	5	4	4	4	5	22
7	R-07	5	5	4	4	4	22
8	R-08	4	4	4	4	4	20
9	R-09	4	5	3	5	3	20
10	R-10	3	3	3	3	3	15
11	R-11	3	4	4	5	4	20
12	R-12	5	5	5	5	5	25
13	R-13	4	4	4	5	4	21
14	R-14	4	4	4	4	4	20
15	R-15	3	3	3	3	3	15
16	R-16	5	3	5	3	4	20
17	R-17	5	4	3	5	4	21
18	R-18	5	4	4	5	5	22
19	R-19	5	5	5	5	5	25
20	R-20	3	3	3	3	3	15
21	R-21	4	4	5	4	5	22
22	R-22	4	4	4	4	4	20
23	R-23	5	5	5	5	5	25
24	R-24	5	4	3	5	3	20
25	R-25	4	5	4	4	4	21
26	R-26	4	5	5	5	5	24
27	R-27	5	5	5	5	5	25
28	R-28	5	4	4	5	4	22
29	R-29	4	4	5	5	4	22
30	R-30	3	3	3	3	3	15
31	R-31	3	4	4	5	4	20
32	R-32	5	5	4	5	5	24
33	R-33	5	5	5	5	5	25
34	R-34	4	4	4	4	4	20
35	R-35	3	5	5	5	4	20
36	R-36	4	3	5	4	4	20

37	R-37	4	4	4	4	4	20
38	R-38	4	5	4	3	3	19
39	R-39	4	4	3	5	4	20
40	R-40	3	3	3	3	3	15
41	R-41	5	5	5	5	5	25
42	R-42	5	5	5	5	5	25
43	R-43	3	5	5	5	5	23
44	R-44	4	4	4	4	4	20
45	R-45	5	5	5	5	5	25
46	R-46	4	5	5	5	5	24
47	R-47	4	4	3	4	5	20
48	R-48	5	5	5	5	5	25
49	R-49	4	4	4	4	4	20
50	R-50	3	3	3	3	3	15
51	R-51	4	4	4	4	4	20
52	R-52	5	5	4	3	3	20
53	R-53	5	5	5	5	5	25
54	R-54	4	4	4	4	4	20
55	R-55	3	3	5	4	5	20
56	R-56	3	5	5	4	5	22
57	R-57	5	3	4	4	4	20
58	R-58	5	4	4	5	3	21
59	R-59	4	4	4	4	4	20
60	R-60	3	3	3	3	3	15
61	R-61	5	3	4	5	5	22
62	R-62	5	3	5	4	4	20
63	R-63	3	3	5	5	5	23
64	R-64	5	5	5	5	5	25
65	R-65	3	3	3	3	3	15
66	R-66	3	5	5	3	4	20
67	R-67	5	5	5	5	5	25
68	R-68	4	4	5	4	4	21
69	R-69	5	5	5	5	4	24
70	R-70	3	3	3	3	3	15
71	R-71	5	5	5	5	5	25
72	R-72	5	4	4	4	3	20
73	R-73	4	5	3	5	5	22
74	R-74	5	3	3	4	4	19
75	R-75	3	3	3	3	3	15
76	R-76	5	5	5	5	5	25
77	R-77	4	4	5	4	4	21
78	R-78	4	4	4	4	4	20

79	R-79	4	4	4	4	4	20
80	R-80	3	3	3	3	3	15
81	R-81	4	4	5	3	4	20
82	R-82	5	3	4	5	4	21
83	R-83	4	4	4	3	4	19
84	R-84	4	4	4	4	4	20
85	R-85	5	5	4	5	5	24
86	R-86	5	5	5	5	5	25
87	R-87	5	5	5	5	5	25
88	R-88	5	5	5	5	5	25
89	R-89	4	4	4	4	5	21
90	R-90	3	3	3	3	3	15
91	R-91	4	4	5	5	5	18
92	R-92	3	5	4	5	4	21
93	R-93	5	4	5	5	5	24
94	R-94	4	4	4	4	4	20
95	R-95	3	3	3	3	3	15
96	R-96	5	5	5	5	5	25
97	R-97	5	5	5	5	5	25
98	R-98	4	4	4	5	4	21
99	R-99	5	4	5	4	5	23
100	R-100	3	3	3	3	3	15

NO	KODE	BUDAYA ORGANISASI					total
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
1	R-01	3	3	3	3	3	15
2	R-02	4	5	3	4	3	19
3	R-03	4	5	4	3	4	20
4	R-04	4	4	4	5	5	22
5	R-05	3	3	3	3	3	15
6	R-06	5	5	4	4	3	21
7	R-07	3	3	3	3	3	15
8	R-08	5	4	4	5	4	22
9	R-09	5	3	5	4	4	21
10	R-10	3	3	3	3	3	15
11	R-11	5	4	5	4	5	23
12	R-12	3	3	3	3	3	15
13	R-13	5	3	4	5	4	21
14	R-14	4	5	4	3	5	21
15	R-15	3	3	3	3	3	15
16	R-16	3	3	3	3	3	15
17	R-17	3	4	3	4	3	17
18	R-18	4	5	4	3	4	20
19	R-19	5	5	5	5	5	25
20	R-20	3	3	3	3	3	15
21	R-21	4	4	4	5	5	22
22	R-22	4	4	4	5	3	20
23	R-23	5	5	4	4	3	21
24	R-24	3	3	3	3	3	15
25	R-25	5	5	5	5	5	25
26	R-26	5	5	5	5	4	24
27	R-27	4	3	4	4	5	20
28	R-28	5	4	4	3	4	20
29	R-29	4	4	4	4	4	20
30	R-30	3	3	3	3	3	15
31	R-31	5	5	5	5	5	25
32	R-32	4	4	4	4	4	20
33	R-33	5	5	5	5	5	25
34	R-34	5	5	4	5	5	24
35	R-35	4	4	5	4	4	21
36	R-36	5	4	3	4	5	21

37	R-37	5	5	5	5	5	25
38	R-38	3	4	3	5	5	20
39	R-39	4	4	4	4	5	21
40	R-40	3	3	3	3	3	15
41	R-41	4	4	5	4	4	21
42	R-42	3	4	4	3	4	21
43	R-43	4	5	4	4	5	22
44	R-44	4	3	4	4	5	20
45	R-45	5	4	5	4	3	21
46	R-46	4	5	5	4	4	22
47	R-47	4	4	4	4	4	20
48	R-48	3	4	5	4	3	19
49	R-49	3	4	4	3	4	17
50	R-50	3	3	3	3	3	15
51	R-51	3	5	3	4	5	20
52	R-52	4	4	4	4	4	20
53	R-53	5	4	3	4	4	20
54	R-54	4	5	3	4	5	21
55	R-55	3	5	5	5	5	23
56	R-56	4	4	4	4	4	20
57	R-57	5	5	4	3	4	21
58	R-58	3	4	4	5	5	21
59	R-59	5	4	3	3	5	20
60	R-60	3	3	3	3	3	15
61	R-61	3	3	3	3	3	15
62	R-62	5	5	5	4	4	23
63	R-63	5	5	5	5	5	25
64	R-64	5	4	5	3	4	21
65	R-65	3	3	3	3	3	15
66	R-66	4	4	4	3	4	19
67	R-67	4	5	5	5	5	24
68	R-68	4	4	3	4	5	20
69	R-69	3	5	5	5	5	23
70	R-70	3	3	3	3	3	15
71	R-71	3	5	4	5	5	22
72	R-72	5	4	4	4	4	21
73	R-73	5	5	4	3	3	20
74	R-74	5	4	4	4	5	22
75	R-75	4	4	4	4	4	20
76	R-76	5	5	5	5	5	25

77	R-77	3	5	4	4	3	21
78	R-78	4	4	5	5	5	23
79	R-79	5	5	5	5	4	24
80	R-80	3	3	3	3	3	15
81	R-81	4	4	4	5	3	19
82	R-82	5	3	4	3	3	18
83	R-83	5	3	5	4	4	21
84	R-84	4	4	3	4	5	20
85	R-85	5	5	5	5	5	25
86	R-86	4	3	4	5	4	20
87	R-87	5	5	5	5	5	25
88	R-88	5	5	4	5	4	23
89	R-89	4	4	5	4	4	21
90	R-90	3	3	3	3	3	15
91	R-91	3	3	3	3	3	15
92	R-92	5	5	5	5	5	25
93	R-93	5	4	4	4	3	20
94	R-94	4	4	3	5	4	20
95	R-95	5	3	3	4	5	21
96	R-96	3	5	4	5	4	21
97	R-97	5	5	5	5	5	25
98	R-98	4	4	5	4	4	21
99	R-99	3	5	3	5	4	20
100	R-100	5	5	5	5	5	25

NO	KODE	FOKUS PELANGGAN					total
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
1	R-01	5	5	5	5	5	25
2	R-02	3	5	3	4	3	18
3	R-03	3	4	5	5	4	21
4	R-04	4	5	4	5	4	22
5	R-05	4	4	4	4	4	20
6	R-06	3	5	4	4	5	21
7	R-07	4	4	3	5	4	20
8	R-08	5	4	5	4	4	22
9	R-09	5	5	5	5	3	23
10	R-10	3	3	3	3	3	15
11	R-11	5	5	5	5	5	25
12	R-12	5	4	3	4	5	21
13	R-13	5	5	5	5	5	25
14	R-14	4	5	4	5	3	21
15	R-15	4	4	4	4	4	20
16	R-16	5	5	5	5	5	25
17	R-17	4	4	3	4	4	19
18	R-18	5	4	5	5	4	23
19	R-19	5	5	5	5	4	24
20	R-20	3	3	3	3	3	15
21	R-21	5	3	4	5	4	21
22	R-22	4	4	4	3	4	19
23	R-23	5	5	5	4	4	23
24	R-24	4	4	5	4	4	21
25	R-25	5	5	5	5	5	25
26	R-26	5	5	5	5	5	25
27	R-27	5	5	5	5	5	25
28	R-28	3	3	3	3	3	15
29	R-29	4	5	4	4	4	21
30	R-30	3	3	3	3	3	15
31	R-31	5	4	3	5	5	22
32	R-32	3	5	5	5	5	23
33	R-33	5	5	5	5	5	25
34	R-34	3	3	3	3	3	15
35	R-35	5	5	5	5	5	25
36	R-36	5	5	5	5	5	25
37	R-37	3	3	3	3	3	15

38	R-38	4	5	4	4	3	20
39	R-39	4	3	5	4	5	21
40	R-40	3	3	3	3	3	15
41	R-41	5	5	5	5	5	25
42	R-42	4	4	4	4	4	20
43	R-43	5	5	5	5	5	25
44	R-44	4	5	5	5	5	24
45	R-45	3	3	3	3	3	15
46	R-46	4	4	3	4	4	19
47	R-47	5	5	5	5	5	25
48	R-48	4	4	4	4	4	20
49	R-49	3	3	3	3	3	15
50	R-50	3	3	3	3	3	15
51	R-51	4	4	5	4	4	21
52	R-52	3	3	3	3	3	15
53	R-53	5	5	5	5	5	25
54	R-54	3	3	3	3	3	15
55	R-55	5	3	4	3	3	18
56	R-56	5	4	3	4	4	20
57	R-57	5	5	5	5	5	25
58	R-58	4	4	4	4	4	20
59	R-59	5	5	4	3	4	21
60	R-60	3	3	3	3	3	15
61	R-61	4	4	3	4	5	20
62	R-62	5	4	4	3	3	19
63	R-63	5	5	5	5	5	25
64	R-64	4	4	4	4	4	20
65	R-65	3	3	3	3	3	15
66	R-66	3	4	4	5	4	20
67	R-67	4	3	4	4	5	20
68	R-68	3	5	5	4	4	21
69	R-69	4	4	4	4	4	20
70	R-70	3	3	3	3	3	15
71	R-71	5	5	5	5	4	24
72	R-72	3	5	3	4	3	18
73	R-73	5	5	5	5	5	25
74	R-74	3	5	3	4	5	20
75	R-75	3	3	3	3	3	15
76	R-76	5	5	5	5	5	25
77	R-77	4	4	3	5	4	20

78	R-78	5	5	3	3	4	20
79	R-79	4	5	4	3	5	21
80	R-80	3	3	3	3	3	15
81	R-81	5	4	4	3	4	20
82	R-82	3	4	5	4	4	23
83	R-83	5	5	5	5	5	25
84	R-84	5	3	4	4	3	21
85	R-85	3	3	3	3	3	15
86	R-86	4	5	4	3	4	22
87	R-87	5	5	4	5	4	23
88	R-88	5	4	5	3	3	20
89	R-89	5	5	5	5	5	25
90	R-90	3	3	3	3	3	15
91	R-91	5	4	3	4	4	20
92	R-92	3	4	4	5	4	20
93	R-93	5	5	5	5	5	25
94	R-94	5	5	5	5	5	25
95	R-95	3	3	3	3	3	15
96	R-96	4	4	3	5	4	20
97	R-97	4	5	3	4	5	21
98	R-98	4	4	4	4	4	20
99	R-99	5	5	4	4	5	23
100	R-100	3	3	3	3	3	15

NO	KODE	KERJASAMA TIM					total
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	
1	R-01	3	3	3	3	3	15
2	R-02	3	5	5	4	4	21
3	R-03	5	5	5	5	5	25
4	R-04	5	4	5	4	3	21
5	R-05	3	5	5	5	5	23
6	R-06	4	4	4	3	5	20
7	R-07	5	5	5	5	4	24
8	R-08	4	4	3	5	4	20
9	R-09	4	4	4	4	4	20
10	R-10	5	5	5	5	5	25
11	R-11	4	4	4	4	4	20
12	R-12	4	5	5	4	5	23
13	R-13	5	5	5	5	5	25
14	R-14	4	3	5	4	4	20
15	R-15	3	3	3	3	3	15
16	R-16	5	5	5	5	5	25
17	R-17	4	5	4	3	4	20
18	R-18	5	5	4	5	4	23
19	R-19	4	4	4	4	4	20
20	R-20	3	3	3	3	3	15
21	R-21	4	4	4	4	4	20
22	R-22	5	4	3	4	4	20
23	R-23	5	5	5	5	5	25
24	R-24	4	5	3	4	5	21
25	R-25	5	5	5	5	5	25
26	R-26	5	5	5	5	5	25
27	R-27	4	4	3	5	4	20
28	R-28	4	5	3	4	5	21
29	R-29	4	5	4	5	4	22
30	R-30	5	5	5	5	5	25
31	R-31	4	4	4	5	5	22
32	R-32	5	3	3	4	4	19
33	R-33	4	4	4	4	4	20
34	R-34	5	5	5	5	5	25
35	R-35	3	3	3	3	3	15
36	R-36	5	5	5	5	5	25
37	R-37	3	5	5	5	5	23
38	R-38	5	4	5	4	3	21
39	R-39	5	5	5	5	5	25

40	R-40	3	3	3	3	3	15
41	R-41	5	5	5	5	5	25
42	R-42	4	4	4	4	4	20
43	R-43	5	5	5	5	5	25
44	R-44	5	5	4	5	4	23
45	R-45	3	3	3	3	3	15
46	R-46	4	3	4	5	5	21
47	R-47	3	3	3	3	3	15
48	R-48	5	4	4	3	5	21
49	R-49	3	3	3	3	3	15
50	R-50	3	3	3	3	3	15
51	R-51	4	4	4	4	4	20
52	R-52	4	3	4	3	4	18
53	R-53	5	5	5	5	5	25
54	R-54	4	4	4	4	4	20
55	R-55	3	5	3	4	5	20
56	R-56	5	5	5	5	3	23
57	R-57	5	5	5	5	5	25
58	R-58	4	4	4	4	4	20
59	R-59	4	4	5	4	4	21
60	R-60	3	3	3	3	3	15
61	R-61	5	4	5	4	5	23
62	R-62	3	4	5	4	5	21
63	R-63	5	5	5	5	5	25
64	R-64	3	4	4	4	5	20
65	R-65	3	3	3	3	3	15
66	R-66	5	5	5	5	5	25
67	R-67	4	4	4	4	4	20
68	R-68	3	5	3	4	3	18
69	R-69	5	5	5	5	5	25
70	R-70	3	3	3	3	3	15
71	R-71	3	3	3	3	3	15
72	R-72	3	3	4	3	5	18
73	R-73	5	5	5	5	5	25
74	R-74	5	5	5	5	5	25
75	R-75	4	5	4	3	5	21
76	R-76	4	4	5	4	5	20
77	R-77	4	4	4	4	4	20
78	R-78	3	4	5	4	3	19
79	R-79	4	4	5	4	5	22
80	R-80	3	3	3	3	3	15
81	R-81	3	4	4	5	5	21

82	R-82	4	5	4	3	4	20
83	R-83	5	5	5	5	5	25
84	R-84	3	4	5	3	4	19
85	R-85	3	4	4	5	3	19
86	R-86	4	3	5	4	5	22
87	R-87	4	4	5	5	5	23
88	R-88	5	5	5	5	5	25
89	R-89	5	4	5	5	3	23
90	R-90	3	3	3	3	3	15
91	R-91	4	4	4	4	4	20
92	R-92	4	4	4	4	5	21
93	R-93	5	5	5	5	5	25
94	R-94	4	3	4	4	3	19
95	R-95	3	3	3	3	3	15
96	R-96	4	4	4	4	4	20
97	R-97	5	5	4	4	5	23
98	R-98	4	5	5	5	5	24
99	R-99	4	5	4	5	3	21
100	R-100	3	3	3	3	3	15

NO	KODE	KEPUASAAN KERJA					
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	total
1	R-01	3	3	3	3	3	15
2	R-02	3	5	5	4	4	21
3	R-03	5	5	5	5	5	25
4	R-04	5	4	5	4	3	21
5	R-05	5	5	5	5	5	25
6	R-06	4	4	4	3	5	20
7	R-07	5	5	5	5	5	25
8	R-08	3	4	4	5	5	21
9	R-09	5	5	3	3	4	20
10	R-10	3	3	3	3	3	15
11	R-11	4	4	4	4	4	20
12	R-12	5	5	5	5	5	25
13	R-13	5	5	5	5	5	25
14	R-14	5	4	4	4	4	21
15	R-15	5	5	5	5	5	25
16	R-16	3	5	5	5	5	23
17	R-17	4	5	4	3	4	20
18	R-18	5	5	4	5	4	23
19	R-19	5	4	5	3	3	20
20	R-20	3	3	3	3	3	15
21	R-21	4	4	4	4	4	20
22	R-22	5	5	5	5	3	23
23	R-23	5	5	5	5	5	25
24	R-24	4	5	3	4	5	21
25	R-25	5	5	5	5	5	25
26	R-26	5	5	5	5	5	25
27	R-27	4	4	3	5	4	20
28	R-28	4	5	3	4	5	21
29	R-29	4	4	4	4	4	20
30	R-30	3	3	3	3	3	15
31	R-31	4	4	4	4	4	20
32	R-32	5	5	5	4	4	23
33	R-33	5	5	5	5	5	25
34	R-34	5	5	5	5	5	25
35	R-35	4	4	5	4	4	21
36	R-36	5	5	5	5	5	25
37	R-37	4	4	4	4	4	20
38	R-38	5	4	5	4	3	21
39	R-39	5	5	5	5	5	25

40	R-40	3	3	3	3	3	15
41	R-41	5	5	5	5	5	25
42	R-42	5	5	5	5	5	25
43	R-43	4	4	5	4	4	21
44	R-44	5	5	5	5	5	25
45	R-45	5	5	5	5	5	25
46	R-46	4	3	4	5	5	21
47	R-47	5	5	5	5	5	25
48	R-48	5	4	4	3	5	21
49	R-49	3	5	5	5	5	23
50	R-50	3	3	3	3	3	15
51	R-51	5	5	5	5	5	25
52	R-52	4	3	5	5	5	22
53	R-53	5	5	5	5	5	25
54	R-54	5	5	5	5	5	25
55	R-55	3	5	3	4	5	20
56	R-56	5	5	5	5	5	25
57	R-57	4	4	3	5	4	20
58	R-58	4	5	5	5	5	24
59	R-59	4	4	5	4	4	21
60	R-60	3	3	3	3	3	15
61	R-61	4	3	4	3	4	18
62	R-62	3	4	5	4	5	21
63	R-63	5	5	5	5	5	25
64	R-64	4	3	4	5	4	20
65	R-65	4	3	4	5	4	20
66	R-66	5	5	5	5	5	25
67	R-67	4	4	4	4	4	20
68	R-68	5	4	4	4	5	22
69	R-69	5	5	5	5	5	25
70	R-70	3	3	3	3	3	15
71	R-71	4	4	4	4	4	20
72	R-72	4	4	5	5	5	23
73	R-73	4	4	4	4	4	20
74	R-74	3	3	3	3	3	15
75	R-75	4	5	4	3	5	21
76	R-76	4	4	3	4	3	18
77	R-77	5	4	4	3	4	20
78	R-78	4	4	4	4	4	20
79	R-79	3	5	5	5	5	23

80	R-80	3	3	3	3	3	15
81	R-81	5	5	5	5	3	23
82	R-82	4	5	4	3	4	20
83	R-83	5	5	5	5	5	25
84	R-84	4	4	4	4	4	20
85	R-85	4	4	4	5	3	20
86	R-86	4	3	5	4	5	22
87	R-87	5	5	4	4	5	23
88	R-88	4	4	4	4	4	20
89	R-89	3	5	5	5	5	23
90	R-90	3	3	3	3	3	15
91	R-91	3	4	4	4	5	20
92	R-92	4	4	5	4	5	22
93	R-93	5	5	5	5	5	25
94	R-94	3	5	5	5	5	23
95	R-95	5	5	5	5	5	25
96	R-96	4	4	4	4	4	20
97	R-97	5	5	5	5	5	25
98	R-98	5	5	4	4	5	23
99	R-99	5	3	4	5	4	21
100	R-100	3	3	3	3	3	15

LAMPIRAN 5

HASIL UJI VALIDITAS 10 RESPONDEN

KEPERCAYAAN ORGANISASI

Correlations							
		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	total
x1.1	Pearson Correlation	1	.633*	.860**	.725*	.725*	.841**
	Sig. (2-tailed)		.050	.001	.018	.018	.002
	N	10	10	10	10	10	10
x1.2	Pearson Correlation	.633*	1	.604	.611	.611	.783**
	Sig. (2-tailed)	.050		.065	.061	.061	.007
	N	10	10	10	10	10	10
x1.3	Pearson Correlation	.860**	.604	1	.924**	.924**	.956**
	Sig. (2-tailed)	.001	.065		.000	.000	.000
	N	10	10	10	10	10	10
x1.4	Pearson Correlation	.725*	.611	.924**	1	1.000**	.951**
	Sig. (2-tailed)	.018	.061	.000		.000	.000
	N	10	10	10	10	10	10
x1.5	Pearson Correlation	.725*	.611	.924**	1.000**	1	.951**
	Sig. (2-tailed)	.018	.061	.000	.000		.000
	N	10	10	10	10	10	10
total	Pearson Correlation	.841**	.783**	.956**	.951**	.951**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.007	.000	.000	.000	
	N	10	10	10	10	10	10
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

HASIL UJI VALIDITAS 10 RESPONDEN

BUDAYA ORGANISASI

Correlations							
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	total
X2.1	Pearson Correlation	1	.672*	.899**	.818**	.753*	.945**
	Sig. (2-tailed)		.033	.000	.004	.012	.000
	N	10	10	10	10	10	10
X2.2	Pearson Correlation	.672*	1	.692*	.728*	.783**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.033		.027	.017	.007	.001
	N	10	10	10	10	10	10
X2.3	Pearson Correlation	.899**	.692*	1	.674*	.815**	.929**
	Sig. (2-tailed)	.000	.027		.033	.004	.000
	N	10	10	10	10	10	10
X2.4	Pearson Correlation	.818**	.728*	.674*	1	.424	.827**
	Sig. (2-tailed)	.004	.017	.033		.222	.003
	N	10	10	10	10	10	10
X2.5	Pearson Correlation	.753*	.783**	.815**	.424	1	.851**
	Sig. (2-tailed)	.012	.007	.004	.222		.002
	N	10	10	10	10	10	10
total	Pearson Correlation	.945**	.866**	.929**	.827**	.851**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.003	.002	
	N	10	10	10	10	10	10
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

HASIL UJI VALIDITAS 10 RESPONDEN

FOKUS PELANGGAN

Correlations							
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	total
X3.1	Pearson Correlation	1	.408	.408	.408	.600	.714*
	Sig. (2-tailed)		.242	.242	.242	.067	.020
	N	10	10	10	10	10	10
X3.2	Pearson Correlation	.408	1	1.000**	.667*	.408	.875**
	Sig. (2-tailed)	.242		.000	.035	.242	.001
	N	10	10	10	10	10	10
X3.3	Pearson Correlation	.408	1.000**	1	.667*	.408	.875**
	Sig. (2-tailed)	.242	.000		.035	.242	.001
	N	10	10	10	10	10	10
X3.4	Pearson Correlation	.408	.667*	.667*	1	.408	.792**
	Sig. (2-tailed)	.242	.035	.035		.242	.006
	N	10	10	10	10	10	10
X3.5	Pearson Correlation	.600	.408	.408	.408	1	.714*
	Sig. (2-tailed)	.067	.242	.242	.242		.020
	N	10	10	10	10	10	10
total	Pearson Correlation	.714*	.875**	.875**	.792**	.714*	1
	Sig. (2-tailed)	.020	.001	.001	.006	.020	
	N	10	10	10	10	10	10
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

HASIL UJI VALIDITAS 10 RESPONDEN

KERJASAMA TIM

Correlations							
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	total
X4.1	Pearson Correlation	1	.591	.674*	.818**	.674*	.842**
	Sig. (2-tailed)		.072	.033	.004	.033	.002
	N	10	10	10	10	10	10
X4.2	Pearson Correlation	.591	1	.899**	.773**	.899**	.933**
	Sig. (2-tailed)	.072		.000	.009	.000	.000
	N	10	10	10	10	10	10
X4.3	Pearson Correlation	.674*	.899**	1	.674*	.778**	.902**
	Sig. (2-tailed)	.033	.000		.033	.008	.000
	N	10	10	10	10	10	10
X4.4	Pearson Correlation	.818**	.773**	.674*	1	.674*	.882**
	Sig. (2-tailed)	.004	.009	.033		.033	.001
	N	10	10	10	10	10	10
X4.5	Pearson Correlation	.674*	.899**	.778**	.674*	1	.902**
	Sig. (2-tailed)	.033	.000	.008	.033		.000
	N	10	10	10	10	10	10
total	Pearson Correlation	.842**	.933**	.902**	.882**	.902**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.001	.000	
	N	10	10	10	10	10	10
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

HASIL UJI VALIDITAS 10 RESPONDEN

KEPUASAAN KERJA

Correlations							
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	total
Y1.1	Pearson Correlation	1	.591	.674*	.818**	.674*	.842**
	Sig. (2-tailed)		.072	.033	.004	.033	.002
	N	10	10	10	10	10	10
Y1.2	Pearson Correlation	.591	1	.899**	.773**	.899**	.933**
	Sig. (2-tailed)	.072		.000	.009	.000	.000
	N	10	10	10	10	10	10
Y1.3	Pearson Correlation	.674*	.899**	1	.674*	.778**	.902**
	Sig. (2-tailed)	.033	.000		.033	.008	.000
	N	10	10	10	10	10	10
Y1.4	Pearson Correlation	.818**	.773**	.674*	1	.674*	.882**
	Sig. (2-tailed)	.004	.009	.033		.033	.001
	N	10	10	10	10	10	10
Y1.5	Pearson Correlation	.674*	.899**	.778**	.674*	1	.902**
	Sig. (2-tailed)	.033	.000	.008	.033		.000
	N	10	10	10	10	10	10
total	Pearson Correlation	.842**	.933**	.902**	.882**	.902**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.001	.000	
	N	10	10	10	10	10	10
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

LAMPIRAN 6

HASIL UJI REABILITAS 10 RESPONDEN

KEPERCAYAAN ORGANISASI

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.942	5

HASIL UJI REABILITAS 10 RESPONDEN

BUDAYA ORGANISASI

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.928	5

HASIL UJI REABILITAS 10 RESPONDEN

FOKUS PELANGGAN

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.853	5

HASIL UJI REABILITAS 10 RESPONDEN

KERJASAMA TIM

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.936	5

HASIL UJI REABILITAS 10 RESPONDEN

KEPUASAAN KERJA

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.890	5

LAMPIRAN 7

UJI KORELASI SEDERHANA

	Y	X1	X2	X3	X4
Y	1.000000	0.467291	0.544786	0.569935	0.364144
X1	0.467291	1.000000	0.475449	0.494265	0.171791
X2	0.544786	0.475449	1.000000	0.592163	0.395376
X3	0.569935	0.494265	0.592163	1.000000	0.382217
X4	0.364144	0.171791	0.395376	0.382217	1.000000

LAMPIRAN 8

HASIL UJI KORELASI BERGANDA

Dependent Variable: Y

Method: Least Squares

Date: 04/04/23 Time: 10:38

Sample: 1 100

Included observations: 100

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	1.908971	2.405568	0.793563	0.4294
X1	0.211742	0.102092	2.074025	0.0408
X2	0.262189	0.116535	2.249861	0.0268
X3	0.302259	0.108446	2.787188	0.0064
X4	0.121763	0.081472	1.494537	0.1383
R-squared	0.427453	Mean dependent var		21.43000
Adjusted R-squared	0.403346	S.D. dependent var		3.147085
S.E. of regression	2.430915	Akaike info criterion		4.663119
Sum squared resid	561.3879	Schwarz criterion		4.793378
Log likelihood	-228.1560	Hannan-Quinn criter.		4.715837
F-statistic	17.73132	Durbin-Watson stat		2.006478
Prob(F-statistic)	0.000000			

LAMPIRAN 9

HASIL UJI LINEAR SEDERHANA KEPERCAYAAN ORGANISASI (X1)
 TERHADAP KEPUASAN KERJA

Dependent Variable: Y
 Method: Least Squares
 Date: 04/04/23 Time: 10:25
 Sample: 1 100
 Included observations: 100

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	10.07480	2.188135	4.604284	0.0000
X1	0.513810	0.098199	5.232351	0.0000
R-squared	0.218361	Mean dependent var		21.43000
Adjusted R-squared	0.210385	S.D. dependent var		3.147085
S.E. of regression	2.796509	Akaike info criterion		4.914418
Sum squared resid	766.4053	Schwarz criterion		4.966521
Log likelihood	-243.7209	Hannan-Quinn criter.		4.935505
F-statistic	27.37749	Durbin-Watson stat		2.005825
Prob(F-statistic)	0.000001			

HASIL UJI LINEAR SEDERHANA BUDAYA ORGANISASI (X2)

TERHADAP KEPUASAN KERJA

Dependent Variable: Y
 Method: Least Squares
 Date: 04/04/23 Time: 10:29
 Sample: 1 100
 Included observations: 100

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	8.038224	2.099117	3.829337	0.0002
X2	0.617417	0.096002	6.431272	0.0000
R-squared	0.296792	Mean dependent var	21.43000	
Adjusted R-squared	0.289616	S.D. dependent var	3.147085	
S.E. of regression	2.652498	Akaike info criterion	4.808678	
Sum squared resid	689.5028	Schwarz criterion	4.860781	
Log likelihood	-238.4339	Hannan-Quinn criter.	4.829765	
F-statistic	41.36126	Durbin-Watson stat	1.850048	
Prob(F-statistic)	0.000000			

HASIL Uji LINEAR SEDERHANA FOKUS PELANGGAN (X3)

TERHADAP KEPUASAN KERJA

Dependent Variable: Y
 Method: Least Squares
 Date: 04/04/23 Time: 10:31
 Sample: 1 100
 Included observations: 100

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	8.368010	1.919973	4.358401	0.0000
X3	0.597529	0.087022	6.866422	0.0000
R-squared	0.324826	Mean dependent var		21.43000
Adjusted R-squared	0.317936	S.D. dependent var		3.147085
S.E. of regression	2.599087	Akaike info criterion		4.767995
Sum squared resid	662.0150	Schwarz criterion		4.820098
Log likelihood	-236.3998	Hannan-Quinn criter.		4.789082
F-statistic	47.14775	Durbin-Watson stat		2.200673
Prob(F-statistic)	0.000000			

HASIL UJI LINEAR SEDERHANA KERJASAMA TIM(X4)
TERHADAP KEPUASAN KERJA

Dependent Variable: Y
Method: Least Squares
Date: 04/04/23 Time: 10:32
Sample: 1 100
Included observations: 100

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	14.26170	1.875279	7.605111	0.0000
X4	0.342653	0.088527	3.870581	0.0002
R-squared	0.132601	Mean dependent var	21.43000	
Adjusted R-squared	0.123750	S.D. dependent var	3.147085	
S.E. of regression	2.945931	Akaike info criterion	5.018524	
Sum squared resid	850.4938	Schwarz criterion	5.070627	
Log likelihood	-248.9262	Hannan-Quinn criter.	5.039611	
F-statistic	14.98140	Durbin-Watson stat	1.815626	
Prob(F-statistic)	0.000196			

LAMPIRAN 10

HASIL UJI REGRESI BERGANDA

Dependent Variable: Y
 Method: Least Squares
 Date: 04/04/23 Time: 10:38
 Sample: 1 100
 Included observations: 100

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	1.908971	2.405568	0.793563	0.4294
X1	0.211742	0.102092	2.074025	0.0408
X2	0.262189	0.116535	2.249861	0.0268
X3	0.302259	0.108446	2.787188	0.0064
X4	0.121763	0.081472	1.494537	0.1383
R-squared	0.427453	Mean dependent var	21.43000	
Adjusted R-squared	0.403346	S.D. dependent var	3.147085	
S.E. of regression	2.430915	Akaike info criterion	4.663119	
Sum squared resid	561.3879	Schwarz criterion	4.793378	
Log likelihood	-228.1560	Hannan-Quinn criter.	4.715837	
F-statistic	17.73132	Durbin-Watson stat	2.006478	
Prob(F-statistic)	0.000000			

LAMPIRAN 11

HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI

Dependent Variable: Y
 Method: Least Squares
 Date: 04/04/23 Time: 10:38
 Sample: 1 100
 Included observations: 100

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	1.908971	2.405568	0.793563	0.4294
X1	0.211742	0.102092	2.074025	0.0408
X2	0.262189	0.116535	2.249861	0.0268
X3	0.302259	0.108446	2.787188	0.0064
X4	0.121763	0.081472	1.494537	0.1383
R-squared	0.427453	Mean dependent var	21.43000	
Adjusted R-squared	0.403346	S.D. dependent var	3.147085	
S.E. of regression	2.430915	Akaike info criterion	4.663119	
Sum squared resid	561.3879	Schwarz criterion	4.793378	
Log likelihood	-228.1560	Hannan-Quinn criter.	4.715837	
F-statistic	17.73132	Durbin-Watson stat	2.006478	
Prob(F-statistic)	0.000000			

LAMPIRAN 12

Hasil Uji T

Dependent Variable: Y
 Method: Least Squares
 Date: 04/04/23 Time: 10:38
 Sample: 1 100
 Included observations: 100

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	1.908971	2.405568	0.793563	0.4294
X1	0.211742	0.102092	2.074025	0.0408
X2	0.262189	0.116535	2.249861	0.0268
X3	0.302259	0.108446	2.787188	0.0064
X4	0.121763	0.081472	1.494537	0.1383
R-squared	0.427453	Mean dependent var	21.43000	
Adjusted R-squared	0.403346	S.D. dependent var	3.147085	
S.E. of regression	2.430915	Akaike info criterion	4.663119	
Sum squared resid	561.3879	Schwarz criterion	4.793378	
Log likelihood	-228.1560	Hannan-Quinn criter.	4.715837	
F-statistic	17.73132	Durbin-Watson stat	2.006478	
Prob(F-statistic)	0.000000			

LAMPIRAN 13

HASIL UJI F

Dependent Variable: Y
 Method: Least Squares
 Date: 04/04/23 Time: 10:38
 Sample: 1 100
 Included observations: 100

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	1.908971	2.405568	0.793563	0.4294
X1	0.211742	0.102092	2.074025	0.0408
X2	0.262189	0.116535	2.249861	0.0268
X3	0.302259	0.108446	2.787188	0.0064
X4	0.121763	0.081472	1.494537	0.1383
R-squared	0.427453	Mean dependent var	21.43000	
Adjusted R-squared	0.403346	S.D. dependent var	3.147085	
S.E. of regression	2.430915	Akaike info criterion	4.663119	
Sum squared resid	561.3879	Schwarz criterion	4.793378	
Log likelihood	-228.1560	Hannan-Quinn criter.	4.715837	
F-statistic	17.73132	Durbin-Watson stat	2.006478	
Prob(F-statistic)	0.0000			

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74

LAMPIRAN 15

Pr Df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198