



TUGAS AKHIR - SS 145561

## **ANALISIS KEPUASAN KARYAWAN DI PT KREASI EDULAB INDONESIA WILAYAH TIMUR**

Cladea Giska Vanessa  
NRP 10611500000052

Pembimbing  
Dra. Destri Susilaningrum, M. Si.

Program Studi Diploma III  
Departemen Statistika Bisnis  
Fakultas Vokasi  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember  
Surabaya 2018



TUGAS AKHIR - SS 145561

## **ANALISIS KEPUASAN KARYAWAN DI PT KREASI EDULAB INDONESIA WILAYAH TIMUR**

Cladea Giska Vanessa  
NRP 1061150000052

Pembimbing  
Dra. Destri Susilaningrum, M. Si.

Program Studi Diploma III  
Departemen Statistika Bisnis  
Fakultas Vokasi  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember  
Surabaya 2018



FINAL PROJECT - SS 145561

## **EMPLOYEES SATISFACTION ANALYSIS IN PT KREASI EDULAB INDONESIA EAST REGION**

Cladea Giska Vanessa  
NRP 1061150000052

Supervisor  
Dra. Destri Susilaningrum, M. Si.

Study Programme of Diploma III  
Business Statistics Department  
Faculty of Vocations  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember  
Surabaya 2018

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS KEPUASAN KARYAWAN DI  
PT KREASI EDULAB INDONESIA  
WILAYAH TIMUR**

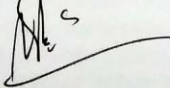
**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
Ahli Madya pada Departemen Statistika Bisnis Fakultas Vokasi  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember  
Surabaya, 5 Juni 2018

Oleh :

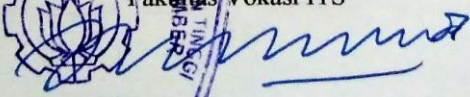
**CLADEA GISKA VANESSA**  
NRP. 1061150000052

Menyetujui,  
Pembimbing Tugas Akhir,



**Dra. Destri Susilaningrum, M.Si**  
NIP. 19601213 198601 2 001

Menyetujui,  
Kepala Departemen Statistika Bisnis  
Fakultas Vokasi ITS



**Dr. Wahyu Wibowo, S. Si., M. Si**  
NIP. 19740328 199802 1 001



## **ANALISIS KEPUASAN KARYAWAN DI PT KREASI EDULAB INDONESIA WILAYAH TIMUR**

**Nama** : Cladea Giska Vanessa  
**NRP** : 1061150000052  
**Departemen** : Statistika Bisnis Fakultas Vokasi ITS  
**Dosen Pembimbing** : Dra. Destri Susilaningrum, M.Si

### **Abstrak**

PT. Kreasi Edulab Indonesia merupakan salah satu lembaga konsultan dan institusi pendidikan yang menyajikan konsep pembelajaran yang inovatif dengan mengintegrasikan aspek akademis dan psikologis secara merata dan memberikan suatu layanan personal untuk setiap siswa dalam rangka optimalisasi potensi setiap siswa. PT. Kreasi Edulab Indonesia memiliki misi untuk menciptakan siswa yang berkualitas. Oleh karena itu, Sumber Daya Manusia menjadi salah satu aset dan modal yang penting untuk mencapai misi tersebut. Namun, di kalangan perusahaan terutama di wilayah timur, frekuensi mengundurkan diri dan penerimaan karyawan begitu tinggi dalam 6 bulan terakhir. Hal ini dipicu oleh ketidakpuasan karyawan. Berdasarkan latar belakang kasus ini, peneliti ingin melakukan penelitian tentang kepuasan karyawan di PT. Kreasi Edulab Indonesia wilayah timur, menggunakan metode analisis kesenjangan untuk menentukan tingkat kepuasan karyawan. Penelitian ini dapat memberikan manfaat dan membantu perusahaan untuk mengelola karyawan oleh manajemen. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh secara langsung melalui survei kepada karyawan PT. Kreasi Edulab Indonesia. Hasil yang diperoleh adalah masih terdapat beberapa atribut pada semua dimensi yang harus dibenahi dan diprioritaskan untuk diperbaiki yaitu pada dimensi *tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *emphaty*.

**Kata Kunci** : Analisis Kesenjangan, PT. Kreasi Edulab Indonesia Wilayah Timur, Tingkat Kepuasan Karyawan.





## **EMPLOYEES SATISFACTION ANALYSIS IN PT KREASI EDULAB INDONESIA EAST REGION**

**Name** : Cladea Giska Vanessa  
**NRP** : 1061150000052  
**Department** : Business Statistics Faculty of Vocations ITS  
**Supervisor** : Dra. Destri Susilaningrum, M.Si

### *Abstract*

*PT. Kreasi Edulab Indonesia is the one of consultant and educational institutions that presents innovative learning learning concept by integrating academic and psychological aspects evenly and gave a personal service for every student on optimizing the potential of each students. PT. Kreasi Edulab Indonesia has a mission to create quality students. Therefore, Human Resources become one of the important assets and capital to achieve the mission. However, in those company especially in the eastern region, the frequency of resigning and accepting employee were so high in the last 6 months. This is allegedly triggered by employee dissatisfaction. Based on this case background, researcher want to do research on employee satisfaction in PT. Kreasi Edulab Indonesia eastern region, uses the gap analysis method to determine employee satisfaction level. This research can provide benefits and assist the companies to manage the employees. This research used a primary data by obtained a survey to all of the employees of PT. Kreasi Edulab Edulab Indonesia eastern region directly. The results are some attributes at all dimensions that must be fixed and prioritized to repair that is on the dimensions of tangible, reliability, assurance, responsiveness, and empathy.*

**Keywords** :*Employee Satisfaction Level, GAP Analysis, PT. Kreasi Edulab Indonesia East Region*







## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan hidayah dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul :

### **“ANALISIS KEPUASAN KARYAWAN DI PT KREASI EDULAB INDONESIA WILAYAH TIMUR”**

Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak atas bantuan, arahan, dan petunjuk selama penyusunan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Destri Susilaningrum, M.Si., selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Dra. Lucia Aridinanti, MT selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan kritik yang membangun untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini serta Ibu Mike Prastuti, S.Si., M.Si selaku dosen penguji sekaligus dosen validator Tugas Akhir atas saran dan kritiknya demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Dr. Wahyu Wibowo, S.Si, M.Si., selaku Kepala Departemen sekaligus dosen wali Statistika Bisnis Fakultas Vokasi Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
4. Bapak Drs. Brodjol Sutijo Suprih Ulama, M. Si selaku Sekretaris Departemen Statistika Bisnis Fakultas Vokasi Institut Tekonologi Sepuluh Nopember.
5. Ibu Ir. Sri Pingit Wulandari, M.Si., selaku Kepala Program Studi Diploma III Departemen Statistika Bisnis Fakultas Vokasi Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
6. Seluruh staff Dosen dan Tenaga Kependidikan Departemen Statistika Bisnis Fakultas Vokasi Institut Teknologi Sepuluh Nopember yang telah memberikan bantuan selama kuliah.

7. Bapak Setyo Dwi Santoso, M. Si., selaku *General Manager* yang telah memberikan tempat untuk mengerjakan Tugas Akhir. Belinda Prissy Farossa, S.Si., selaku HRD yang telah memberikan bantuan selama melaksanakan Tugas Akhir dan seluruh karyawan/karyawati PT. Kreasi Edulab Indonesia Wilayah Timur.
8. Papa Agus Sujono, Mama R.A. Widarty Hermin Fatimius, Kakak Belinda Prissy Farossa, dan Adik Ardena Grady Ganessa, serta seluruh keluarga besar yang selalu memberikan semangat, doa, dan segala bentuk bantuan kepada penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
9. Sahabat penulis Arfin Pratama Putra, Revi Firmansyah, Rizkiyah Nur Fajrin S, Elviga Cintha L, Atika Riskiyawati, Meilinda Istiqomah, Yunita Sari PD, Rininta Chandrayu N, Rima Khuswatul L, Ina Indriarti, Reza Millatin K, dan Zhafirah Wahyu N yang telah memberikan semangat kepada penulis dalam pengerjaan Tugas Akhir.
10. Teman-teman mahasiswa Departemen Statistika Bisnis ITS angkatan 2015 “HEROES” yang telah memberikan semangat dan dorongan selama pengerjaan Tugas Akhir.
11. KESMA HIMADATA-ITS periode 2016/2017 dan KESMA HIMADATA ITS periode 2017/2018 yang telah memberikan semangat selama pengerjaan Tugas Akhir, serta semua pihak yang telah membantu dalam keberhasilan Tugas Akhir ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Semoga bantuan dan kerjasama yang telah dilakukan mendapat pahala yang setimpal dari Allah SWT.

Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, pembaca, dan perusahaan. Serta kritik dan saran yang membangun guna perbaikan di masa mendatang.

Surabaya, Juni 2018

Penulis

**DAFTAR ISI, DAFTAR TABEL,  
DAFTAR GAMBAR,  
DAFTAR LAMPIRAN**



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan .....	3
1.4 Manfaat .....	3
1.5 Batasan Masalah .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 <i>Thurstone Case-V</i> .....	5
2.2 Analisis Kesenjangan .....	6
2.3 Uji Dua Rata-Rata Berpasangan .....	10
2.4 Kepuasan Konsumen .....	11
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Metode Pengambilan Sampel.....	13
3.2 Variabel Penelitian.....	15
3.3 Validitas dan Pemeriksaan Reliabilitas Kuisisioner .....	19
3.2.1 Validitas Kuisisioner .....	19
3.2.2 Pemeriksaan Reliabilitas Kuisisioner .....	20
3.4 Metode Analisis Data.....	20
3.5 Langkah Analisis.....	21
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Uji Validitas dan Pemeriksaan Reliabilitas .....	23
4.1.1 Hasil Uji Validitas.....	23
4.1.2 Pemeriksaan Reliabilitas .....	24

4.2	Karakteristik Karyawan di PT. Kreasi Edulab Indonesia Wilaya Timur .....	24
4.3	Analisis Prioritas Karyawan.....	27
4.4	Analisis Kesenjangan Karyawan PT. Kreasi Edulab Indonesia Wilayah Timur .....	28
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Kesimpulan .....	65
5.2	Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		
<b>BIODATA PENULIS</b>		



## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 2.1</b> Matriks Proporsi .....	5
<b>Tabel 2.2</b> Angka Normal Baku Proporsi .....	6
<b>Tabel 3.1</b> Jumlah Sampel Penelitian.....	14
<b>Tabel 3.2</b> Variabel Penelitian .....	16
<b>Tabel 3.3</b> Nilai <i>Alpha Cronbach's</i> .....	20
<b>Tabel 4.1</b> Karakteristik Pendapatan Karyawan (dalam jutaan) .	26
<b>Tabel 4.2</b> Hasil Analisis Prioritas .....	27
<b>Tabel 4.3</b> <i>Tangible</i> Karyawan Semarang.....	36
<b>Tabel 4.4</b> <i>Tangible</i> Karyawan Balikpapan .....	37
<b>Tabel 4.5</b> Uji Hipotesis Dimensi <i>Tangible</i> Balikpapan .....	38
<b>Tabel 4.6</b> <i>Tangible</i> Karyawan Surabaya.....	39
<b>Tabel 4.7</b> <i>Tangible</i> Karyawan Balikpapan .....	40
<b>Tabel 4.8</b> Uji Hipotesis Dimensi <i>Tangible</i> Makassar .....	41
<b>Tabel 4.9</b> <i>Reliability</i> Karyawan Semarang .....	42
<b>Tabel 4.10</b> Uji Hipotesis Dimensi <i>Reliability</i> Semarang .....	43
<b>Tabel 4.11</b> <i>Reliability</i> Karyawan Balikpapan .....	44
<b>Tabel 4.12</b> Uji Hipotesis Dimensi <i>Reliability</i> Balikpapan.....	45
<b>Tabel 4.13</b> <i>Reliability</i> Karyawan Surabaya .....	46
<b>Tabel 4.14</b> Uji Hipotesis Dimensi <i>Reliability</i> Surabaya .....	46
<b>Tabel 4.15</b> <i>Reliability</i> Karyawan Makassar.....	47
<b>Tabel 4.16</b> Uji Hipotesis Dimensi <i>Reliability</i> Makassar.....	48
<b>Tabel 4.17</b> <i>Assurance</i> Karyawan Semarang .....	50
<b>Tabel 4.18</b> <i>Assurance</i> Karyawan Balikpapan .....	50
<b>Tabel 4.19</b> <i>Assurance</i> Karyawan Surabaya .....	51
<b>Tabel 4.20</b> <i>Assurance</i> Karyawan Makassar.....	52
<b>Tabel 4.21</b> Uji Hipotesis Dimensi <i>Assurance</i> Makassar.....	53
<b>Tabel 4.22</b> <i>Responsiveness</i> Karyawan Semarang .....	55
<b>Tabel 4.23</b> <i>Responsiveness</i> Karyawan Balikpapan.....	55
<b>Tabel 4.24</b> <i>Responsiveness</i> Karyawan Surabaya .....	56
<b>Tabel 4.25</b> <i>Responsiveness</i> Karyawan Makassar.....	57
<b>Tabel 4.26</b> <i>Emphaty</i> Karyawan Semarang.....	58
<b>Tabel 4.27</b> <i>Emphaty</i> Karyawan Balikpapan .....	59
<b>Tabel 4.28</b> Uji Hipotesis Dimensi <i>Emphaty</i> Balikpapan .....	60

**Tabel 4.29** *Emphaty* Karyawan Surabaya ..... 61  
**Tabel 4.30** Uji Hipotesis Dimensi *Emphaty* Surabaya..... 62  
**Tabel 4.31** *Emphaty* Karyawan Makassar ..... 63  
**Tabel 4.32** Uji Hipotesis Dimensi *Emphaty* Makassar ..... 64

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 2.1</b> Diagram Kartesius Analisis Kesenjangan.....	8
<b>Gambar 3.1</b> Diagram Alir .....	22
<b>Gambar 4.1</b> <i>Boxplot</i> Usia Karyawan .....	24
<b>Gambar 4.2</b> Diagram Batang Jenis Kelamin Karyawan .....	25
<b>Gambar 4.3</b> Diagram Batang Kepuasan Karyawan .....	26
<b>Gambar 4.4</b> Dimensi <i>Tangible</i> Karyawan Semua Cabang .....	29
<b>Gambar 4.5</b> Dimensi <i>Reliability</i> Karyawan Semua Cabang .....	30
<b>Gambar 4.6</b> Dimensi <i>Assurance</i> Karyawan Semua Cabang .....	32
<b>Gambar 4.7</b> Dimensi <i>Responsiveness</i> Karyawan Perusahaan... ..	33
<b>Gambar 4.8</b> Dimensi <i>Emphaty</i> Karyawan Semua Cabang .....	34
<b>Gambar 4.9</b> Dimensi <i>Tangible</i> Karyawan Semarang .....	36
<b>Gambar 4.10</b> Dimensi <i>Tangible</i> Karyawan Balikpapan .....	37
<b>Gambar 4.11</b> Dimensi <i>Tangible</i> Karyawan Surabaya.....	39
<b>Gambar 4.12</b> Dimensi <i>Tangible</i> Karyawan Makassar .....	40
<b>Gambar 4.13</b> Dimensi <i>Reliability</i> Karyawan Semarang .....	42
<b>Gambar 4.14</b> Dimensi <i>Reliability</i> Karyawan Balikpapan .....	44
<b>Gambar 4.15</b> Dimensi <i>Reliability</i> Karyawan Surabaya .....	45
<b>Gambar 4.16</b> Dimensi <i>Reliability</i> Karyawan Makassar.....	47
<b>Gambar 4.17</b> Dimensi <i>Assurance</i> Karyawan Semarang .....	49
<b>Gambar 4.18</b> Dimensi <i>Assurance</i> Karyawan Balikpapan .....	50
<b>Gambar 4.19</b> Dimensi <i>Assurance</i> Karyawan Surabaya .....	51
<b>Gambar 4.20</b> Dimensi <i>Assurance</i> Karyawan Makassar.....	52
<b>Gambar 4.21</b> Dimensi <i>Responsiveness</i> Karyawan Semarang... ..	54
<b>Gambar 4.22</b> Dimensi <i>Responsiveness</i> Karyawan Balikpapan. ..	55
<b>Gambar 4.23</b> Dimensi <i>Responsiveness</i> Karyawan Surabaya....	56
<b>Gambar 4.24</b> Dimensi <i>Responsiveness</i> Karyawan Makassar... ..	57
<b>Gambar 4.25</b> Dimensi <i>Emphaty</i> Karyawan Semarang .....	58
<b>Gambar 4.26</b> Dimensi <i>Emphaty</i> Karyawan Balikpapan .....	59
<b>Gambar 4.27</b> Dimensi <i>Emphaty</i> Karyawan Surabaya.....	61
<b>Gambar 4.27</b> Dimensi <i>Emphaty</i> Karyawan Makassar .....	62







## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
<b>Lampiran 1</b> Kuisioner Penelitian .....	71
<b>Lampiran 2</b> Hasil Data Penelitian Analisis Kesenjangan .....	77
<b>Lampiran 3</b> Hasil Data Penelitian Analisis Prioritas .....	93
<b>Lampiran 4</b> Hasil Data Penelitian Karakteristik Karyawan.....	95
<b>Lampiran 5</b> Hasil Pengujian Validitas.....	96
<b>Lampiran 6</b> Hasil Pemeriksaan Reliabilitas.....	100
<b>Lampiran 7</b> Tabel $r$ .....	101
<b>Lampiran 8</b> Hasil Uji Rata-Rata Berpasangan.....	102
<b>Lampiran 9</b> Surat Izin Penelitian .....	107
<b>Lampiran 10</b> Surat Kevalidan Data .....	108





# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

PT. Kreasi Edulab Indonesia adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang konsultan dan pendidikan yang ternama di Indonesia. Perusahaan yang didirikan pada tahun 2007 ini, memiliki konsep baru akan edukasi yang dikombinasikan dengan aspek akademis serta psikologis untuk menciptakan generasi muda Indonesia yang mandiri dan cerdas. Sebagai institusi yang menyediakan layanan konsultasi edukasi terintegrasi, perusahaan berkomitmen dalam mengarahkan siswa untuk menemukan potensi dan tujuan pendidikan yang sesuai dengan minat dan bakat siswa. Oleh karena itu, PT. Kreasi Edulab Indonesia tidak sembarangan dalam memilih karyawan (pengajar) untuk bekerja di perusahaan.

Karyawan yang ditargetkan adalah karyawan yang memiliki potensi yang sesuai dengan kualifikasi perusahaan. Ketatnya persaingan di dunia pendidikan, menuntut perusahaan untuk lebih responsif terhadap kebutuhan siswa yang memilih PT. Kreasi Edulab Indonesia sebagai tempat belajar yang nyaman dengan perubahan lingkungan eksternal. Sebagai perusahaan yang berusaha lebih responsif terhadap kebutuhan siswa, maka salah satu cara perusahaan untuk memenuhi hal tersebut adalah mencapai misi perusahaan yaitu berkomitmen memberikan pendampingan pendidikan terbaik kepada siswa agar tercipta siswa yang berkualitas.

Saat ini, misi perusahaan mengenai pendampingan terhadap siswa yang memilih perusahaan sebagai tempat belajar yang nyaman sangat dibutuhkan, dan ini menuntut karyawan untuk tetap bekerja mendampingi siswanya. Akan tetapi, dalam jangka waktu 6 bulan terakhir berdasarkan informasi perusahaan, banyak karyawan PT. Kreasi Edulab Indonesia khususnya wilayah Timur yang masuk dan keluar, sehingga mengakibatkan proses jasa pembelajaran terhambat. Bukan hanya menghambat proses jasa

pembelajaran, hal ini berdampak pula pada karyawan lain yang memiliki bidang serupa dengan karyawan yang keluar. Akibat dari keluarnya karyawan tersebut, beban yang ada dilimpahkan kepada karyawan lain, sehingga mereka semakin terbebani. Kemungkinan kondisi ini dipicu oleh ketidakpuasan karyawan.

Berdasarkan latar belakang di atas, pada penelitian ini ingin diketahui tentang tingkat kepuasan dari karyawan PT. Kreasi Edulab Indonesia Wilayah Timur. Kepuasan karyawan dalam suatu perusahaan, dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis harapan dan kenyataan tentang kepuasan karyawan, sehingga bagi pihak manajemen dapat digunakan dalam rangka menentukan kebijakan perusahaan dan dijadikan bahan evaluasi untuk memperbaiki kondisi perusahaan.

Penelitian sebelumnya mengenai kepuasan karyawan telah dilakukan oleh (Mira, 2013) yaitu menganalisis kepuasan kerja karyawan pada Hotel Resty Menara Pekanbaru dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil yang didapatkan adalah variabel kompensasi, penempatan karyawan, dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Analisis yang dilakukan oleh (Margono, 2006) adalah analisis tingkat kepuasan karyawan tetap dan karyawan kontrak terhadap kinerja SDM perusahaan pada departemen produksi divisi *Slaughterhouse* (Kasus di PT. Sierad Produce, Tbk) dengan menggunakan analisis GAP sehingga hasil yang diperoleh adalah meningkatkan tingkat kepuasan terhadap karyawan tetap adalah pemberian gaji, kebijakan sumberdaya manusia perusahaan, tanggung jawab atasan terhadap pekerjaan pemberian tunjangan makan dan transport, tunjangan pengobatan dan pemenuhan fasilitas pakaian. Analisis (Risqi dkk, 2015) adalah menganalisis tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan pendekatan *Kansei Engineering* perusahaan XYZ dan hasil yang diperoleh adalah kinerja karyawan dipengaruhi oleh kepuasan dan beban kerja sebesar 44,1 %.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagaimana karakteristik karyawan PT. Kreasi Edulab Indonesia Wilayah Timur?
2. Bagaimana indikator prioritas karyawan dalam bekerja di PT. Kreasi Edulab Indonesia Wilayah Timur?
3. Bagaimana tingkat kepuasan karyawan berdasarkan dimensi kualitas terhadap PT. Kreasi Edulab Indonesia Wilayah Timur?

## **1.3 Tujuan**

Tujuan yang ingin dicapai berdasarkan rumusan masalah di atas dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Mendeskripsikan karakteristik karyawan PT. Kreasi Edulab Indonesia Wilayah Timur.
2. Mengetahui indikator prioritas karyawan dalam bekerja di PT. Kreasi Edulab Indonesia Wilayah Timur
3. Mengetahui tingkat kepuasan karyawan berdasarkan dimensi kualitas terhadap PT. Kreasi Edulab Indonesia Wilayah Timur.

## **1.4 Manfaat**

Manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian adalah memberikan informasi kepada PT. Kreasi Edulab Indonesia khususnya wilayah Timur mengenai kebijakan yang akan diambil perusahaan selanjutnya dengan memperhatikan kepuasan karyawan dan dapat memberikan masukan kepada perusahaan terkait pengelolaan karyawan oleh pihak manajemen, karena kepuasan karyawan akan berdampak pada kinerja karyawan dan perusahaan.

### **1.5 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di PT. Kreasi Edulab Indonesia wilayah Timur yang berada di 5 kota yaitu Surabaya, Malang, Balikpapan, Semarang, dan Makassar.

## **BAB II**

# **TINJAUAN PUSTAKA**





## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Untuk mengetahui prioritas utama karyawan dalam bekerja di PT. Kreasi Edulab Indonesia wilayah timur, maka digunakan analisis *Thurstone Case-V*. Selain itu, dilakukan analisis untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan dalam bekerja di perusahaan menggunakan Analisis Kesenjangan yang nantinya akan dipetakan dalam diagram kartesius. Untuk atribut yang berada di sisi kiri garis 45 derajat, maka perlu diuji apakah terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan pada atribut tersebut menggunakan uji dua rata-rata berpasangan.

### 2.1 *Thurstone Case-V*

*Thurstone Case-V* adalah analisis yang dapat digunakan untuk melihat struktur urutan atribut yang paling diutamakan hingga yang dianggap tidak diutamakan untuk mengetahui prioritas aspek-aspek yang penting menurut *stakeholder*. Konsep analisis ini merupakan proporsi subjek yang menganggap atribut  $a$  lebih penting dari  $b$ , yang menganggap  $a$  lebih penting dari  $c$ , yang menganggap  $b$  lebih penting dari  $c$ , dan seterusnya. Selanjutnya, proporsi tersebut disusun menjadi suatu matriks proporsi seperti Tabel 2.1 dimana merupakan rekapitulasi matriks proporsi yang menunjukkan atribut di kolom lebih dianggap penting daripada atribut baris.

**Tabel 2.1** Matriks Proporsi

Atribut	$a$	$b$	$\dots$	$k$
$a$	0,5	$n_{ab}/N$	$\dots$	$n_{ak}/N$
$b$	$n_{ba}/N$	0,5	$\dots$	$n_{bk}/N$
$\vdots$	$\vdots$	$\vdots$	$\ddots$	$\vdots$
$k$	$n_{ka}/N$	$n_{kb}/N$	$\dots$	0,5

Pada matriks proporsi, nilai  $n_{ak}$  menyatakan jumlah responden yang lebih menganggap penting atribut  $k$  daripada atribut  $a$  dengan  $N$  adalah total responden, dan begitu juga untuk

atribut-atribut lainnya. Langkah-langkah analisis menggunakan metode *Thurstone Case-V* adalah sebagai berikut.

1. Menentukan jumlah variabel ke- $k$  (dimana  $k = a, b, \dots, K$ ) pada kolom yang memiliki prioritas lebih utama dari variabel ke- $k$  pada baris.
2. Menentukan nilai proporsi  $n_{ak}$  dari  $N$  dan atribut lain dalam sel.
3. Menentukan angka normal baku dari proporsi pada langkah 2 yang ditunjukkan pada Tabel 2.2.

**Tabel 2.2** Angka Normal Baku Proporsi

Atribut	$a$	$b$	...	$k$
$a$	$Z(0,5)$	$Z(n_{ab}/N)$	...	$Z(n_{ak}/N)$
$b$	$Z(n_{ba}/N)$	$Z(0,5)$	...	$Z(n_{bk}/N)$
$\vdots$	$\vdots$	$\vdots$	$\ddots$	$\vdots$
$k$	$Z(n_{ka}/N)$	$Z(n_{kb}/N)$	...	$Z(0,5)$

4. Mencari rata-rata dari normal baku masing-masing atribut tiap kolomnya.
5. Mengurutkan dari rata-rata terbesar sehingga didapatkan skala preferensi kemudian dapat disusun urutan antara atribut  $a, b, c$ , dan seterusnya (Muttaqin & Kusriani, 2011).

## 2.2 Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan adalah perbandingan kinerja aktual dengan kinerja potensial atau yang diharapkan. Metode ini merupakan alat evaluasi bisnis yang menitikberatkan pada kesenjangan kinerja perusahaan saat ini dengan kinerja yang sudah ditargetkan sebelumnya, misalnya yang sudah tercantum pada rencana bisnis atau rencana tahunan pada masing-masing fungsi perusahaan. Analisis kesenjangan juga dapat mengidentifikasi tindakan-tindakan apa saja yang diperlukan untuk mengurangi kesenjangan atau mencapai kinerja yang diharapkan pada masa datang. Selain itu, analisis ini memperkirakan waktu, biaya, dan sumberdaya yang dibutuhkan

untuk mencapai keadaan perusahaan yang diharapkan (Hermana, 2015).

Analisis kesenjangan merupakan bagian dari metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk atau jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis*. *Importance Performance Analysis* digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut. IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitasnya, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan (Wahyuni, 2014).

Terdapat dua perhitungan *Importance-Performance Analysis* (Analisis Kepentingan Kinerja) dalam mencari *GAP Analysis*, yaitu:

a. Mencari Tingkat Kesesuaian

Metode ini merupakan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan atau konsumen merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang diberikan. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan skor persepsi dengan skor yang diharapkan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut mulai dari urutan yang sangat sesuai dengan tidak sesuai.

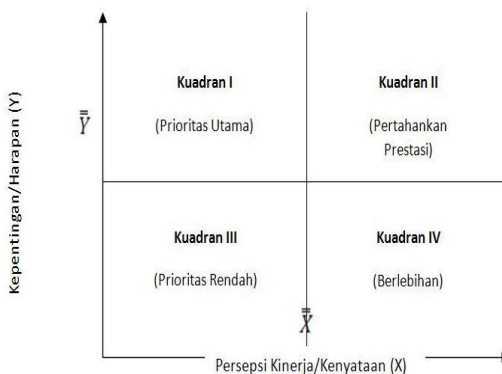
Analisis kesesuaian dilakukan dengan menghitung tingkat kesesuaian terlebih dahulu, lalu menghitung nilai rata-rata harapan dan persepsi untuk masing-masing pernyataan (faktor). Faktor-faktor tersebut kemudian dikelompokkan menjadi empat bagian kuadran dalam diagram kartesius (Wahyuni, 2014).

b. Diagram Kartesius

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian dan dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik  $(\bar{X}, \bar{Y})$  dimana  $\bar{X}$  merupakan rata-rata tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut dan  $\bar{Y}$  adalah rata-rata dari skor tingkat kepentingan atau harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Diagram kartesius terbagi menjadi empat kuadran (Wahyuni, 2014).

1. Langkah pertama untuk analisis kuadran dalam diagram kartesius adalah menghitung rata-rata penilaian kepentingan atau harapan dan kinerja untuk setiap atribut atau pernyataan.
2. Langkah kedua adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan/harapan dan kinerja untuk keseluruhan atribut atau pernyataan.

Diagram kartesius berdasarkan hasil langkah-langkah tersebut diberikan pada gambar berikut ini.



**Gambar 2.1** Diagram Kartesius Analisis Kesenjangan

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I memuat atribut-atribut atau pernyataan yang dianggap penting oleh konsumen, tetapi pada kenyataannya atribut atau pernyataan tersebut belum sesuai dengan harapan

konsumen. Tingkat kinerja dari atribut atau pernyataan tersebut lebih rendah daripada tingkat harapan konsumen terhadap atribut atau pernyataan tersebut. Atribut-atribut atau pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan konsumen.

#### 2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran II memuat atribut-atribut atau pernyataan yang memiliki tingkat harapan dan kinerja yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa atribut atau pernyataan tersebut penting dan memiliki kinerja yang tinggi, sehingga wajib dipertahankan untuk periode selanjutnya, karena dianggap sangat penting atau diharapkan dan hasilnya sangat memuaskan.

#### 3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III memuat atribut atau pernyataan yang terdapat dianggap kurang penting oleh konsumen, dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa atau biasa saja. Artinya, atribut-atribut atau pernyataan yang terdapat dalam kuadran III memiliki tingkat kepentingan atau harapan yang rendah, dan kinerjanya juga dinilai kurang baik oleh konsumen. Perbaikan terhadap atribut atau pernyataan yang masuk dalam kuadran III perlu dipertimbangkan kembali dengan melihat atribut atau pernyataan yang mempunyai pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan oleh konsumen itu besar atau kecil, dan juga untuk mencegah atribut atau pernyataan tersebut bergeser ke kuadran I.

#### 4. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran IV memuat atribut-atribut atau pernyataan yang memiliki tingkat harapan rendah menurut konsumen, akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan oleh konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa atribut atau pernyataan yang mempengaruhi kepuasan konsumen dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, dikarenakan konsumen menganggap tidak terlalu penting atau kurang diharapkan terhadap adanya atribut atau pernyataan tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali.

### 2.3 Uji Dua Rata-Rata Berpasangan

Uji dua rata-rata digunakan apabila pengamatan kedua sampel saling berpasangan, sehingga kedua pengamatan berhubungan. Uji dua rata-rata biasa dilakukan pada subjek yang diuji pada situasi sebelum dan sesudah suatu percobaan atau objek yang sama dikenai dua perlakuan yang berbeda (Walpole, 2012). Khususnya, dalam penelitian ini adalah penilaian tentang pendapat dari pernyataan harapan dan kenyataan, sehingga dapat dirumuskan pengujian hipotesis sebagai berikut.

$H_0 : \mu_1 - \mu_2 \geq 0$  (Rata-rata nilai item kenyataan lebih dari sama dengan rata-rata nilai item harapan)

$H_1 : \mu_1 - \mu_2 < 0$  (Rata-rata nilai item kenyataan kurang dari rata-rata nilai item harapan)

Statistik uji untuk uji dua rata-rata ditunjukkan pada persamaan 2.1

$$T = \frac{\bar{D} - \mu_D}{S_d / \sqrt{n}} \quad (2.1)$$

dimana,

$$\bar{D} = \frac{D}{n} \quad \text{dan} \quad S_d = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (D - \bar{D})^2}{n - 1}} \quad (2.2)$$

Jika ditetapkan taraf signifikan  $\alpha$ , maka  $H_0$  ditolak jika  $T > T_{(\alpha; n-1)}$  atau  $T < -T_{(\alpha; n-1)}$

Keterangan :

$\mu_1$  = rata-rata nilai item kenyataan

$\mu_2$  = rata-rata nilai item harapan

$D$  = selisih data berpasangan

$\bar{D}$  = rata-rata selisih data berpasangan

$S_d$  = standar deviasi selisih atau standar deviasi data berpasangan

$n$  = jumlah sampel

$\alpha$  = taraf signifikan

## 2.4 Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah rangkuman kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang mengelilingi harapan tidak cocok dan dilipatgandakan oleh perasaan-perasaan yang terbentuk mengenai pengalaman pengkonsumsian (Metayunika, 2013).

Terdapat lima indikator utama yang mempengaruhi kepuasan konsumen sebagai berikut.

### 1. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Bukti langsung merupakan bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat. Dengan demikian bukti langsung atau wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.

### 2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

### 3. Daya Tanggap (*Responsive*)

Daya tanggap merupakan sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan.

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah kemauan untuk menetapkan kerugian-kerugian kecil (sedikit) yang sudah pasti sebagai pengganti atau substitusi kerugian-kerugian besar yang belum terjadi. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.

#### 5. Empati (*Emphaty*)

Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.



**BAB III**

**METODOLOGI PENELITIAN**



## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Metode Pengambilan Sampel

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dengan melakukan survei kepada karyawan di PT. Kreasi Edulab Indonesia wilayah Timur. Karyawan yang bekerja di lokasi Surabaya dan Malang, dilakukan survei langsung dengan menggunakan kuisioner, sedangkan untuk yang berada di kota Semarang, Balikpapan, dan Makassar dilakukan survei secara *online*. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data karyawan pada masing-masing cabang yang terletak di wilayah Indonesia Timur. Pelaksanaan survei dilaksanakan pada awal Februari 2018 – April 2018. Surat izin penelitian dan surat kevalidan data dapat dilihat pada Lampiran 9 dan Lampiran 10.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Kreasi Edulab Indonesia di wilayah Timur, dengan unit sampling adalah karyawan perusahaan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Simple Random Sampling* (SRS) dengan taksiran parameter proporsi, dalam hal ini proporsi tentang kepuasan karyawan, karna belum ada penelitian sebelumnya, maka penelitian ini digunakan  $p$  sebesar 0,5 dengan asumsi bahwa peluang karyawan yang puas dan tidak puas dianggap adalah sama. Berikut adalah ukuran sampel berdasarkan *Simple Random Sampling* (Mendenhall, 2011) :

$$n = \frac{Np(1-p)}{(N-1)D + (p(1-p))} \text{ dengan } D = \frac{(B)^2}{(Z_{1-\alpha/2})^2}$$

$$Z_{0,975} = 1,96 \text{ pada } \alpha = 5\%$$

$$n = \frac{69 \times 0,5(1-0,5)}{(69-1)0,002603 + (0,5(1-0,5))} = 40,40 \approx 40$$

Batas kesalahan estimasi (B) yang digunakan sebesar 0,1 karena keterbatasan waktu dan tenaga peneliti, maka diperoleh jumlah sampel ( $n$ ) sebesar 40. Jumlah sampel di setiap cabang

dihitung secara proporsional menggunakan rumus pada Persamaan (3.1) (Mendenhall, 2011).

$$n_c = \frac{N_c}{N} \times n \quad (3.1)$$

Keterangan :

$N_c$  = Jumlah populasi pada cabang ke-c

$n_c$  = Jumlah sampel pada cabang ke-c

Tabel 3.1 adalah kerangka sampling PT. Kreasi Edulab Indonesia wilayah Timur beserta populasi karyawan tiap cabang berikut ukuran sampel masing-masing.

**Tabel 3.1** Jumlah Sampel Penelitian

No	Kota	Cabang	Alamat	Populasi ( $N_c$ )	Sampel ( $n_c$ )
1	Semarang	Semarang	Jl. Kawi 1 No. 69, Semarang	5	3
2	Balikpapan	Balikpapan Baru	Jl. MT Haryono Komp Balikpapan Baru Cluster Windsor blok 1A no 3	5	3
		Milono	Jl. Milono No. 5 Gunung	7	4
3	Surabaya	Ambengan	Jl. Ambengan No. 51, Surabaya	13	7
		Gayungsari I	Jl. Gayungsari Barat No. 62 Surabaya	6	3

Tabel 3.1 Lanjutan

No	Kota	Cabang	Alamat	Populasi ( $N_c$ )	Sampel ( $n_c$ )
3	Surabaya	Gayungsari II	Jl. Gayungsari Barat No. 47, Surabaya	8	5
		Slamet	Jl. Slamet No. 29, Surabaya	9	5
4	Malang	Malang	Jl. Sultan Agung No. 1 Tugu, Malang	5	3
5	Makassar	Makassar I	Jl. Lamadukelleng No. 4 Makassar	8	5
		Makassar II	Jl. Sunu No. 142, Makassar	3	2
<b>Jumlah</b>				<b>69</b>	<b>40</b>

### 3.2 Variabel Penelitian

Variabel kepuasan karyawan dinilai berdasarkan 5 dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *emphaty*. Masing-masing dimensi tersebut dinilai dengan menggunakan indikator, dimana dimensi *tangibles* sebanyak 10 indikator, *reliability* sebanyak 8 indikator, *assurance* 9 indikator, *responsiveness* 5 indikator, dan *emphaty* sebanyak 9 indikator. Karyawan diminta untuk menentukan nilai dengan memberikan skala antara 1 – 6, dimana skala 1 untuk sangat tidak puas sampai skala 6 yaitu sangat puas. Variabel yang digunakan dalam analisis kepuasan karyawan di PT. Kreasi Edulab Indonesia wilayah timur adalah sebagai berikut.

**Tabel 3.2** Variabel Penelitian

<b>Variabel</b>	<b>Keterangan</b>		<b>Skala</b>
<i>Tangibles (Ta)</i>	1	Perusahaan merupakan tempat yang baik untuk bekerja	Likert
	2	Perusahaan memberikan penghargaan bagi karyawan yang berprestasi	Likert
	3	Setiap karyawan yang bekerja di perusahaan merasa nyaman	Likert
	4	Perusahaan menghargai setiap karyawan yang bekerja keras	Likert
	5	Rekan kerja memahami visi dan misi perusahaan	Likert
	6	Karyawan tetap memilih bekerja di Perusahaan ini walaupun ada pekerjaan yang sejenis	Likert
	7	Rekan kerja akan berpindah kerja apabila dibuka kesempatan kerja yang sejenis	Likert
	8	Karyawan berpakaian rapi	Likert
	9	Perusahaan memberikan kesempatan pada karyawan untuk memberikan ide demi kemajuan bersama	Likert
	10	Produktivitas dan semangat kerja semakin baik di Perusahaan	Likert
<i>Reliability (Re)</i>	1	Kebijakan Perusahaan sudah jelas terhadap karyawan	Likert
	2	Informasi yang diberikan oleh perusahaan sudah jelas	Likert
	3	Perusahaan bertanggungjawab terhadap tugas yang diberikan pada karyawan	Likert
	4	Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan perusahaan sudah lengkap	Likert

Tabel 3.2 Lanjutan

Variabel	Keterangan		Skala
<i>Reliability (Re)</i>	5	Pemimpin perusahaan handal dalam memimpin	Likert
	6	Pekerjaan karyawan penuh dengan tantangan menarik	Likert
	7	Semangat kerja karyawan tergolong tinggi	Likert
	8	Gaya kerja cocok dengan yang diharapkan Perusahaan	Likert
<i>Assurance (As)</i>	1	Kesempatan yang luas diberikan oleh perusahaan bagi karyawan yang ingin maju dalam karir	Likert
	2	Kesempatan belajar (sekolah, kursus, dan seminar) diberikan pada karyawan yang ingin mengembangkan keahlian khusus	Likert
	3	Karyawan yang pandai menyenangkan hati atasan, akan mendapatkan peluang lebih besar untuk maju dalam karir	Likert
	4	Karyawan diberikan kesempatan untuk memperlihatkan potensi kerja	Likert
	5	Perusahaan memberikan gaji pada karyawan sesuai dengan yang dikerjakan	Likert
	6	Panduan keselamatan kerja karyawan sudah jelas	Likert
	7	Karyawan puas dengan gaji yang diperoleh	Likert
	8	Tempat parkir Perusahaan aman	Likert
	9	Karyawan yang bekerja lebih keras di Perusahaan memperoleh insentif yang lebih besar	Likert

Tabel 3.2 Lanjutan

Variabel	Keterangan		Skala
<i>Responsiveness</i> (Res)	1	Respon yang baik dari atasan Perusahaan dalam menerima kritik dan saran	Likert
	2	Jam kerja sesuai aturan	Likert
	3	Ketepatan waktu dalam penggajian	Likert
	4	Ketanggapan dalam memberikan pelayanan kepada karyawan yang bermasalah	Likert
	5	Ketanggapan atasan terhadap karyawan yang cuti	Likert
<i>Emphaty</i> (E)	1	Atasan Perusahaan memperlakukan bawahan bukan sebagai bawahan tetapi sebagai seorang rekan	Likert
	2	Keramahan dan kepedulian atasan terhadap kebutuhan karyawan	Likert
	3	Kenyamanan karyawan saat bekerja	Likert
	4	Pola komunikasi yang terbuka	Likert
	5	Informasi penting yang menyangkut hak karyawan tersampaikan	Likert
	6	Informasi penting yang menyangkut kewajiban karyawan lebih ditekankan daripada informasi tentang hak karyawan	Likert
	7	Kemudahan karyawan dalam memanfaatkan fasilitas	Likert
	8	Atasan bersungguh-sungguh dalam memperhatikan kepentingan karyawan	Likert
	9	Rekan kerja berkomunikasi baik dengan karyawan lainnya	Likert



Semua aspek dari 5 dimensi dinyatakan menggunakan kuisioner di Lampiran 1.

### 3.3 Validitas dan Pemeriksaan Reliabilitas Kuisioner

Alat yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan karyawan adalah uji validitas dan pemeriksaan reliabilitas yang digunakan untuk mengetahui tingkat kebenaran dan tingkat kepercayaan dari masing-masing pernyataan yang terlampir pada kuisioner dan diisi oleh karyawan terhadap penilaian perusahaan.

#### 3.3.1 Validitas Kuisioner

Untuk mengetahui kevalidan kuisioner, maka dilakukan pengujian validitas. Suatu kuisioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. Uji validitas dilakukan melalui perbandingan antara nilai  $r_{hitung}$  terhadap  $r_{n-2}$ . Bila  $r_{hitung} > r_{n-2}$ , maka pertanyaan dalam kuisioner dinyatakan valid. Untuk menguji validitas, digunakan alat ukur atau instrumen penelitian yang terlebih dahulu dicari nilai (harga) korelasi dengan menggunakan rumus koefisien korelasi *product moments person* sebagai berikut (Ghozali, 2005).

Hipotesis :

$H_0$  : Hasil pengukuran tidak valid

$H_1$  : Hasil pengukuran valid

Statistik Uji :

$$r = \frac{n(\sum_{i=1}^n x_i y_i) - (\sum_{i=1}^n x_i)(\sum_{i=1}^n y_i)}{\sqrt{((n \sum_{i=1}^n x_i^2 - (\sum_{i=1}^n x_i)^2)((n \sum_{i=1}^n y_i^2 - (\sum_{i=1}^n y_i)^2))}} \quad (3.2)$$

Keterangan :

$r$  = koefisien korelasi produk momen

$n$  = jumlah sampel

$x$  = skor tiap pertanyaan/variabel

$y$  = skor total

### 3.3.2 Pemeriksaan Reliabilitas Kuisiонер

Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan bahwa alat ukur berupa kuisiонер yang digunakan dalam penelitian kepuasan karyawan mempunyai keandalan sebagai alat ukur, diantaranya diukur melalui konsistensi hasil pengukuran dari waktu ke waktu jika fenomena yang diukur tidak berubah. Pemeriksaan reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen dalam kuisiонер dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Dengan kata lain, reliabilitas instrumen mencirikan tingkat konsistensi (Ghozali, 2005). Koefisien reliabilitas yang sering digunakan adalah *Alpha Cronbach's*.

$$r = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{b=1}^k \sigma_b^2}{\sigma_{tot}^2} \right] \quad (3.3)$$

Keterangan :

$r$  = koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach's*

$k$  = banyaknya butir pertanyaan atau pernyataan

$\sum_{b=1}^k \sigma_b^2$  = jumlah varians butir

$\sigma_{tot}^2$  = varians total

**Tabel 3.3** Nilai *Alpha Cronbach's*

<i>Alpha Cronbach's</i>	Tingkat Reliabilitas
0,00 – 0,20	Kurang reliabel
0,21 – 0,40	Agak reliabel
0,41 – 0,60	Cukup reliabel
0,61 – 0,80	Reliabel
0,81 – 1,00	Sangat reliabel

### 3.4 Metode Analisis Data

Metode analisis, merupakan metode yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian. Metode yang digunakan dalam

analisis data mengenai kepuasan karyawan PT. Kreasi Edulab Indonesia wilayah Timur sebagai berikut.

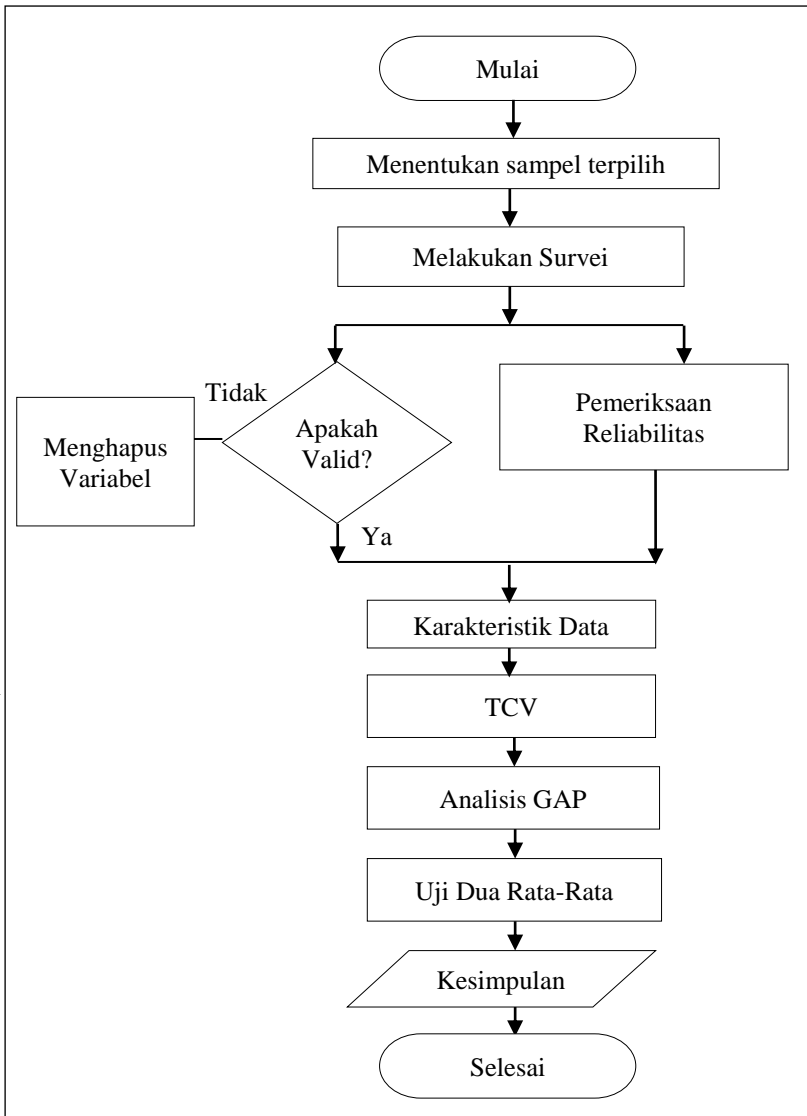
1. *Statistika Deskriptif* digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik karyawan PT. Kreasi Edulab Indonesia wilayah timur.
2. *Thurstone Case-V* digunakan untuk mengetahui indikator prioritas karyawan yang bekerja di PT. Kreasi Edulab Indonesia wilayah timur dengan urutan yang paling diutamakan sampai yang dianggap tidak diutamakan.
3. Analisis GAP digunakan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan karyawan terhadap penilaian perusahaan.
4. Uji dua rata-rata berpasangan digunakan untuk mengetahui apakah tingkat kepuasan yang dirasakan karyawan sesuai dengan harapan untuk tiap atribut di kuadran yang diamati pada tiap cabang.

### **3.5 Langkah Analisis**

Adapun langkah analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Menentukan jumlah sampel yang terpilih
2. Menguji validitas dan reliabilitas
3. Melakukan analisis statistika deskriptif untuk mengetahui karakteristik karyawan di PT. Kreasi Edulab Indonesia wilayah timur
4. Melakukan analisis tingkat prioritas karyawan dalam bekerja di perusahaan dengan menggunakan metode TCV
5. Melakukan analisis tingkat kepuasan karyawan terhadap PT. Kreasi Edulab Indonesia wilayah timur menggunakan metode analisis GAP
6. Melakukan uji dua rata-rata berpasangan menggunakan statistik uji t
7. Menginterpretasikan hasil analisis data, membuat kesimpulan dan saran.

Bentuk diagram alir yang digunakan ditunjukkan pada Gambar 3.1.



**Gambar 3.1** Diagram Alir

## **BAB IV**

# **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**



## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada Bab IV ini, akan dianalisis tingkat kepuasan karyawan pada PT. Kreasi Edulab Indonesia wilayah timur. Awalnya, cabang yang akan dianalisis ada 5, yaitu Semarang, Balikpapan, Surabaya, Malang, dan Makassar. Akan tetapi, sampai pada tanggal 4 Mei 2018 karyawan Malang tidak dapat diambil datanya oleh peneliti sehingga pada penelitian ini hanya menganalisis 4 cabang saja yaitu Semarang, Balikpapan, Surabaya, dan Makassar.

#### **4.1 Hasil Uji Validitas dan Pemeriksaan Reliabilitas**

Sebelum dilakukan analisis data lebih lanjut, maka pada penelitian ini dilakukan uji validitas dan pemeriksaan reliabilitas terhadap karyawan perusahaan dengan menggunakan kuisioner yang dapat dilihat pada Lampiran 1 sebagai tolak ukur penilaian. Hasil uji validitas dan pemeriksaan reliabilitas dapat digunakan untuk melihat apakah kuisioner yang telah dibuat dapat dipahami oleh responden. Hasil uji validitas dan pemeriksaan reliabilitas pada karyawan PT. Kreasi Edulab Indonesia wilayah timur sebagai berikut.

##### **4.1.1 Hasil Uji Validitas**

Uji validitas dalam penelitian ini dapat digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuisioner. Kevalidan tentang pernyataan tingkat kepuasan karyawan perusahaan dapat diukur melalui hasil uji validitas. Tabel  $r$  dapat dilihat pada Lampiran 7. Hasil uji validitas pada tingkat kepuasan meliputi harapan dan kenyataan karyawan PT. Kreasi Edulab Indonesia wilayah timur pada Lampiran 5, menunjukkan bahwa atribut pada dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy* telah valid. Akan tetapi, pada dimensi *Assurance* terdapat dua atribut yang tidak valid yaitu karyawan yang pandai menyenangkan hati atasan, akan mendapatkan peluang lebih besar untuk maju dalam karir ( $AS_3$ ) dan tempat parkir perusahaan aman

(As<sub>8</sub>) sehingga atribut tersebut tidak dimasukkan dalam analisis data tingkat kepuasan karyawan selanjutnya.

#### 4.1.2 Pemeriksaan Reliabilitas

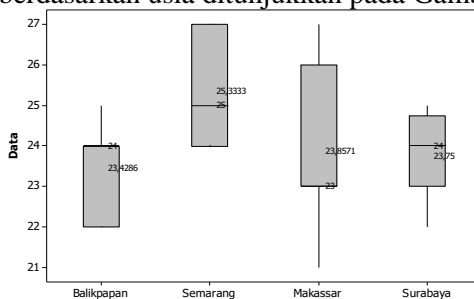
Hasil pemeriksaan reliabilitas pada pernyataan karyawan PT. Kreasi Edulab Indonesia wilayah timur tentang kepuasan terhadap perusahaan di tiap dimensi dengan menggunakan Persamaan (3.3), menunjukkan bahwa pada setiap dimensi telah reliabel, sehingga kuisisioner tersebut dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan karyawan. Hasil perhitungan reliabilitas karyawan PT. Kreasi Edulab Indonesia wilayah timur diberikan pada Lampiran 6.

### 4.2 Karakteristik Karyawan di PT. Kreasi Edulab Indonesia Wilayah Timur

Karakteristik karyawan di PT. Kreasi Edulab Indonesia wilayah timur digunakan untuk mengetahui gambaran umum demografi dari karyawan. Karakteristik karyawan yang menjadi objek penelitian tentang kepuasan karyawan terhadap perusahaan meliputi usia, jenis kelamin, pendapatan, dan kepuasan terhadap perusahaan merujuk pada Lampiran 4.

#### 1. Karakteristik Karyawan Berdasarkan Usia

Gambaran umum karakteristik karyawan yang menjadi objek penelitian mengenai kepuasan karyawan terhadap perusahaan berdasarkan usia ditunjukkan pada Gambar 4.1.



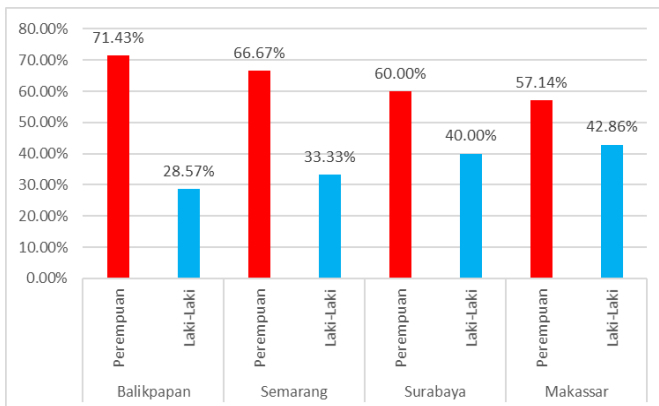
**Gambar 4.1** *Boxplot* Usia Karyawan



Gambar 4.1 menunjukkan *boxplot* dari Makassar dan Semarang bentuknya lebih panjang dibandingkan lainnya, ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Kreasi Edulab Indonesia wilayah timur cabang Makassar dan Semarang, usianya sangat beragam. Sedangkan, pada cabang Surabaya dan Balikpapan, dengan bentuk *boxplot* yang lebih kecil, menunjukkan bahwa usia karyawannya hampir sama satu dengan yang lainnya.

## 2. Karakteristik Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambaran umum karakteristik karyawan yang menjadi objek penelitian mengenai kepuasan karyawan terhadap perusahaan berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada Gambar 4.2.



**Gambar 4.2** Diagram Batang Jenis Kelamin Karyawan

Gambar 4.2 menunjukkan bahwa mayoritas karyawan PT. Kreasi Edulab Indonesia wilayah timur, adalah berjenis kelamin perempuan.

## 3. Karakteristik Karyawan Berdasarkan Pendapatan

Gambaran umum karakteristik karyawan yang menjadi objek penelitian mengenai kepuasan karyawan terhadap perusahaan berdasarkan pendapatan (dalam jutaan) ditunjukkan pada Tabel 4.1.

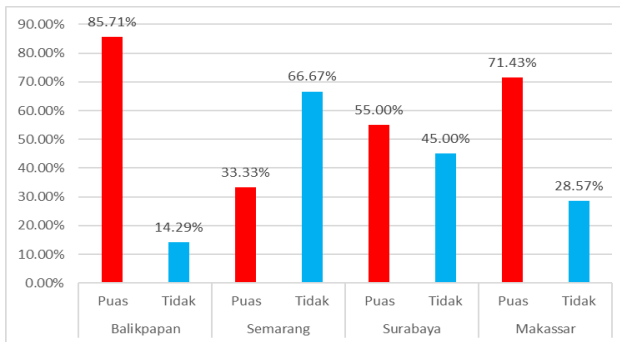
**Tabel 4.1** Karakteristik Pendapatan Karyawan (dalam jutaan)

Cabang	Mean	StDev	Minimum	Median	Maksimum
Balikpapan	2,9	0,74	2	3	3,8
Semarang	2,5	1,5	1	2,5	4
Makassar	2,03	0,75	1,2	1,9	3,6
Surabaya	2,89	0,62	1,5	3	3,6

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa rata-rata pendapatan di Semarang, lebih beragam dibandingkan dengan yang lainnya. Hal ini dilihat dari standar deviasi yang diberikan. Pendapatan rata-rata terkecil adalah cabang Makassar sebesar Rp 2.030.000,-. Hal ini dikarenakan karyawan yang bekerja di Makassar merupakan penduduk asli, sehingga tidak mendapatkan tunjangan untuk tempat tinggal. Sedangkan, rata-rata pendapatan tertinggi berada pada karyawan yang bekerja di cabang Balikpapan sebesar Rp 2.900.000,-, karena karyawan Balikpapan banyak yang berasal dari luar daerah tersebut, sehingga mendapatkan tunjangan gaji untuk tempat tinggal.

#### 4. Karakteristik Karyawan Berdasarkan Kepuasan Karyawan Terhadap Perusahaan

Gambaran umum karakteristik karyawan yang menjadi objek penelitian mengenai kepuasan karyawan terhadap perusahaan berdasarkan kepuasan karyawan terhadap perusahaan ditunjukkan pada Gambar 4.3.

**Gambar 4.3** Diagram Batang Kepuasan Karyawan

Gambar 4.3 menunjukkan mayoritas karyawan yang bekerja di PT. Kreasi Edulab Indonesia wilayah timur cabang Balikpapan, Semarang, dan Surabaya sudah puas, dengan kepuasan tertinggi berada pada cabang Balikpapan. Berbeda halnya dengan karyawan cabang Semarang, dimana mayoritas karyawan yang bekerja di cabang tersebut tidak puas.

## 5. Karakteristik Karyawan Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karyawan yang bekerja pada PT. Kreasi Edulab Indonesia wilayah timur, pada cabang Makassar, Balikpapan, dan Semarang semuanya memiliki pendidikan terakhir S-1. Sedangkan, pada karyawan perusahaan cabang Surabaya, hanya 5% orang yang memiliki pendidikan terakhir S-2. Selengkapnya, dapat dilihat pada Lampiran 4.

### 4.3 Analisis Prioritas Karyawan

Analisis prioritas karyawan digunakan untuk melihat struktur urutan atribut yang paling diutamakan hingga yang dianggap tidak diutamakan dalam bekerja oleh karyawan PT. Kreasi Edulab Indonesia wilayah timur menggunakan data pada Lampiran 3 dengan perhitungan merujuk pada Bab II Tabel 2.2. Hasil analisis prioritas karyawan ditunjukkan pada Tabel 4.2.

**Tabel 4.2** Hasil Analisis Prioritas

Atribut	A1	A2	A3	A4	A5	A6
A1	0	-0,88	-0,17	-0,24	-0,38	-0,99
A2	0,88	0	0,61	0,38	0,17	-0,03
A3	0,17	-0,61	0	-0,24	-0,38	-0,70
A4	0,24	-0,38	0,24	0	-0,10	-0,24
A5	0,38	-0,17	0,38	0,10	0	-0,24
A6	0,99	0,03	0,70	0,24	0,24	0
Rata-Rata	0,44	-0,34	0,29	0,04	-0,08	-0,37
Prioritas	1	5	2	3	4	6

Keterangan : A1 : Gaji

A2 : Promosi Jabatan

A3 : Lingkungan Kerja

A4 : Pelatihan dan Pengembangan Karyawan

A5 : Motivasi Kerja

A6 : Pemenuhan Hak Cuti Karyawan

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa setelah diurutkan rata-rata dari setiap atribut, maka atribut yang menjadi prioritas utama karyawan dalam bekerja di PT. Kreasi Edulab Indonesia wilayah timur adalah gaji. Banyak karyawan yang mengutamakan atribut ini karena gaji merupakan representasi dari kesejahteraan karyawan. Urutan kedua adalah lingkungan kerja karena karyawan akan merasa nyaman untuk bekerja apabila lingkungan kerjanya nyaman dan tidak ada tekanan. Prioritas ketiga adalah pelatihan dan pengembangan karyawan yang biasanya disebut dengan kalibrasi dan LDP yang diadakan setiap 6 bulan sekali di perusahaan. Kalibrasi merupakan kegiatan pelatihan yang ditujukan untuk karyawan agar karyawan dapat memenuhi kriteria yang ditentukan oleh perusahaan, sedangkan LDP merupakan singkatan dari *Leadership Development Program* yang bertujuan untuk melatih kepemimpinan karyawan. Prioritas yang keempat, adalah motivasi kerja, kelima adalah promosi jabatan, dan yang terakhir adalah pemenuhan hak cuti karyawan. Selain itu, dapat dilihat apabila hasil nilai negatif seperti yang ditunjukkan pada atribut Promosi Jabatan (A2) dengan atribut Gaji (A1) yaitu  $-0,88$ , berarti atribut baris Gaji (A1) lebih diutamakan daripada atribut kolom Promosi Jabatan (A2) sebesar  $0,88$ . Sama halnya dengan nilai positif seperti yang ditunjukkan pada atribut Promosi Jabatan (A2) dan atribut Gaji (A1) yaitu  $0,88$ , berarti atribut kolom Gaji (A1) lebih diutamakan daripada atribut baris Promosi Jabatan (A2). Rata-rata atribut terbesar merupakan prioritas utama karyawan, dimana dalam hal ini atribut Gaji (A1) merupakan atribut yang paling diutamakan karyawan dalam bekerja di Perusahaan.

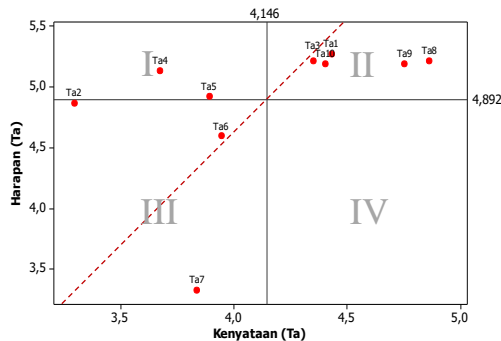
#### **4.4 Analisis Kesenjangan Karyawan PT. Kreasi Edulab Indonesia Wilayah Timur**

Analisis kesenjangan digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan atau kesenjangan antara pelayanan yang dirasakan dan diharapkan oleh karyawan terhadap perusahaan. Pada analisis kesenjangan, dilakukan pemetaan atribut atau variabel pada setiap

dimensi menggunakan diagram kartesius. Data yang akan dipetakan dan dilampirkan berada pada Lampiran 2. Hasil analisis kesenjangan berdasarkan masing-masing dimensi pada setiap cabang di PT. Kreasi Edulab Indonesia wilayah timur meliputi lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness* dan *emphaty*.

### 1. Dimensi *Tangible*

Dimensi *tangible* atau bukti fisik terdiri dari 10 atribut pernyataan. Setiap atribut terdiri dari penilaian harapan dan kenyataan yang karyawan perusahaan semua cabang rasakan. Adapun nilai *grandmean* pada harapan karyawan sebesar 4,892 dan kenyataan yang dirasakan sebesar 4,146. Hasil analisis diagram kartesius dimensi *tangibles* ditunjukkan pada Gambar 4.4.



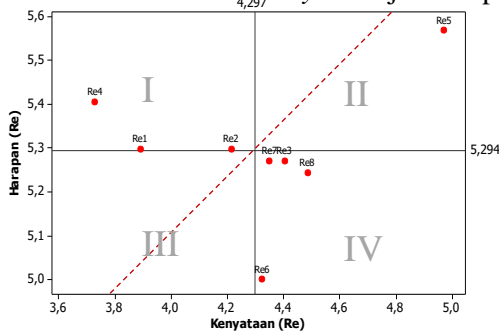
**Gambar 4.4** Dimensi *Tangible* Karyawan Semua Cabang

Gambar 4.4 menunjukkan bahwa terdapat dua atribut yang masuk pada kuadran I yaitu perusahaan menghargai setiap karyawan yang bekerja keras (Ta<sub>4</sub>) dan rekan kerja memahami visi dan misi perusahaan (Ta<sub>5</sub>) dimana harapan pada kuadran ini tinggi, namun kenyataannya rendah. Artinya, perusahaan perlu menghargai dan memberikan penghargaan bagi karyawan yang bekerja keras dan perlu adanya sosialisasi penanaman visi dan

misi perusahaan. Kuadran III menunjukkan bahwa terdapat tiga atribut yang masuk pada kuadran ini, yaitu perusahaan memberikan penghargaan bagi karyawan yang berprestasi ( $Ta_2$ ), karyawan tetap memilih bekerja di Perusahaan ini walaupun ada pekerjaan yang sejenis ( $Ta_6$ ), dan rekan kerja akan berpindah kerja apabila dibuka kesempatan kerja ( $Ta_7$ ) dimana harapannya rendah, dan kenyataannya rendah. Perusahaan perlu melakukan pembenahan agar karyawan betah untuk bekerja di perusahaan. Kemudian terdapat lima atribut yang masuk pada kuadran II yaitu perusahaan merupakan tempat yang baik untuk bekerja ( $Ta_1$ ), setiap karyawan yang bekerja di perusahaan merasa nyaman ( $Ta_3$ ), karyawan berpakaian rapi ( $Ta_8$ ), perusahaan memberikan kesempatan pada karyawan untuk memberikan ide demi kemajuan bersama ( $Ta_9$ ), dan produktivitas dan semangat kerja semakin baik di perusahaan ( $Ta_{10}$ ) yang memiliki arti bahwa harapan dan kenyataan karyawan PT. Kreasi Edulab Indonesia wilayah timur ini sudah tinggi sehingga perlu dipertahankan.

## 2. Dimensi *Reliability*

Dimensi *reliability* atau keandalan terdiri dari 8 atribut pernyataan. Setiap atribut terdiri dari penilaian harapan dan kenyataan yang karyawan perusahaan semua cabang rasakan. Adapun nilai *grandmean* pada harapan karyawan sebesar 5,294 dan kenyataan yang dirasakan sebesar 4,297. Hasil analisis diagram kartesius dimensi *reliability* ditunjukkan pada Gambar 4.5.

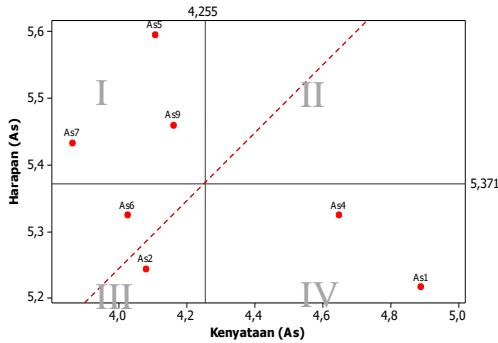


**Gambar 4.5** Dimensi *Reliability* Karyawan Semua Cabang

Gambar 4.5 menunjukkan bahwa terdapat satu atribut yang masuk pada kuadran I yaitu peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan perusahaan sudah lengkap ( $Re_4$ ), dimana harapan pada kuadran ini tinggi, namun kenyataannya rendah. Artinya, karyawan perlu peralatan untuk menunjang pekerjaan agar dilengkapi sehingga karyawan dapat produktif dalam bekerja. Terdapat empat atribut yang masuk pada kuadran IV yaitu perusahaan bertanggungjawab terhadap tugas yang diberikan pada karyawan ( $Re_3$ ), pekerjaan karyawan penuh dengan tantangan menarik ( $Re_6$ ), semangat kerja karyawan tergolong tinggi ( $Re_7$ ), dan gaya kerja cocok dengan yang diharapkan perusahaan ( $Re_8$ ) dimana atribut ini tidak perlu dilakukan perbaikan karena harapan karyawan pada kuadran ini rendah, namun kenyataannya perusahaan dapat melakukan atau memberikan kinerja yang baik. Kemudian, pada kuadran II terdapat satu atribut, yaitu pemimpin perusahaan handal dalam memimpin ( $Re_5$ ) yang memiliki arti bahwa harapan dan kenyataan karyawan PT. Kreasi Edulab Indonesia wilayah timur sudah tinggi sehingga perlu dipertahankan. Pada atribut informasi yang diberikan oleh perusahaan sudah jelas ( $Re_2$ ) dan kebijakan Perusahaan sudah jelas terhadap karyawan ( $Re_1$ ), tidak masuk dalam kuadran manapun, namun tetap perlu dilakukan perbaikan, karena nilai harapan lebih tinggi daripada kenyataan yang dirasakan.

### 3. Dimensi *Assurance*

Dimensi *assurance* atau jaminan yang terdiri dari 9 atribut pernyataan, hanya digunakan 7 atribut karena 2 atribut lainnya tidak valid dan terlampir pada Lampiran 6. Setiap atribut terdiri dari penilaian harapan dan kenyataan yang karyawan perusahaan semua cabang rasakan. Adapun nilai *grandmean* pada harapan karyawan sebesar 5,371 dan kenyataan yang dirasakan sebesar 4,255. Hasil analisis diagram kartesius dimensi *assurance* ditunjukkan pada Gambar 4.6.



**Gambar 4.6** Dimensi Assurance Karyawan Semua Cabang

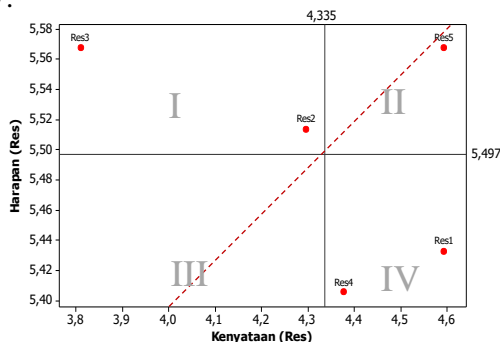
Gambar 4.6 menunjukkan bahwa terdapat tiga atribut yang masuk pada kuadran I yaitu perusahaan memberikan gaji pada karyawan sesuai dengan yang dikerjakan ( $As_5$ ), karyawan puas dengan gaji yang diperoleh ( $As_7$ ), dan karyawan yang bekerja lebih keras di Perusahaan memperoleh insentif yang lebih besar ( $As_9$ ), dimana harapan pada kuadran ini tinggi, namun kenyataannya rendah. Artinya, perlu dilakukan perusahaan perlu membenahi bagian keuangan agar karyawan lebih produktif dalam bekerja diimbangi dengan gaji yang mereka dapatkan. Karena, hal ini akan berdampak pula terhadap lama kerja karyawan. Apabila karyawan tidak puas terhadap gaji yang diberikan perusahaan, angka keluar karyawan perusahaan akan lebih tinggi. Kuadran III menunjukkan bahwa terdapat dua atribut yang masuk yaitu kesempatan belajar (sekolah, kursus, dan seminar) diberikan pada karyawan yang ingin mengembangkan keahlian khusus ( $As_2$ ) dan panduan keselamatan kerja karyawan sudah jelas ( $As_6$ ) dimana harapannya rendah, dan kenyataannya rendah. Artinya, karyawan PT. Kreasi Edulab Indonesia wilayah timur tidak terlalu memprioritaskan atribut yang masuk pada kuadran ini. Namun, perusahaan tetap perlu mempertimbangkan hal tersebut. Terdapat dua atribut yang masuk pada kuadran IV



yaitu kesempatan yang luas diberikan oleh perusahaan bagi karyawan yang ingin maju dalam karir ( $As_1$ ) dan karyawan diberikan kesempatan untuk memperlihatkan potensi kerja ( $As_4$ ) dimana atribut ini tidak perlu dilakukan perbaikan, karena meskipun harapan karyawan rendah namun nyatanya perusahaan melakukan dengan baik.

#### 4. Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* atau ketanggapan terdiri dari 5 atribut pernyataan. Setiap atribut terdiri dari penilaian harapan dan kenyataan yang karyawan perusahaan semua cabang rasakan. Adapun nilai *grandmean* pada harapan karyawan sebesar 5,497 dan kenyataan yang dirasakan sebesar 4,335. Hasil analisis diagram kartesius dimensi *responsiveness* ditunjukkan pada Gambar 4.7.



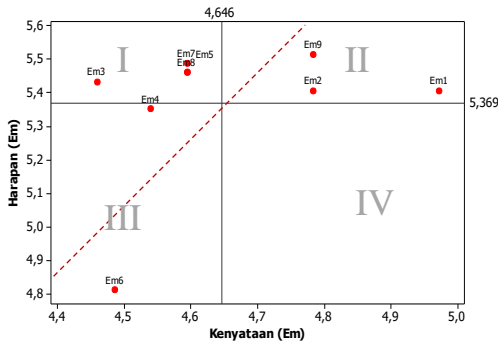
**Gambar 4.7** Dimensi *Responsiveness* Perusahaan

Gambar 4.7 menunjukkan bahwa terdapat dua atribut yang masuk pada kuadran I yaitu jam kerja sesuai aturan ( $Res_2$ ) dan ketepatan waktu dalam penggajian ( $Res_3$ ) dimana harapan pada kuadran ini tinggi, namun kenyataannya rendah. Artinya, perlu dilakukan pembenahan dalam jam kerja karyawan agar tidak lebih maupun kurang dan gaji harus diberikan pada karyawan tepat pada waktunya. Terdapat dua atribut yang masuk pada kuadran IV yaitu respon yang baik dari atasan Perusahaan dalam menerima kritik dan saran ( $Res_1$ ) dan ketanggapan dalam memberikan pelayanan kepada karyawan yang bermasalah ( $Res_4$ ) dimana

atribut ini tidak perlu dilakukan perbaikan, karena meskipun harapan karyawan rendah namun nyatanya perusahaan melakukan dengan baik. Kemudian, pada kuadran II terdapat satu atribut yang masuk dalam kuadran ini yaitu dan ketanggapan atasan terhadap karyawan yang cuti ( $Res_5$ ) dimana harapannya tinggi dan kenyataannya tinggi artinya, PT. Kreasi Edulab Indonesia wilayah timur, perlu mempertahankan ketanggapan terhadap karyawan.

### 5. Dimensi *Emphaty*

Dimensi *emphaty* atau ketanggapan terdiri dari 9 atribut pernyataan. Setiap atribut terdiri dari penilaian harapan dan kenyataan yang karyawan perusahaan semua cabang rasakan. Adapun nilai *grandmean* pada harapan karyawan sebesar 5,369 dan kenyataan yang dirasakan sebesar 4,646. Hasil analisis diagram kartesius dimensi *emphaty* ditunjukkan pada Gambar 4.8.



**Gambar 4.8** Dimensi *Emphaty* Karyawan Semua Cabang

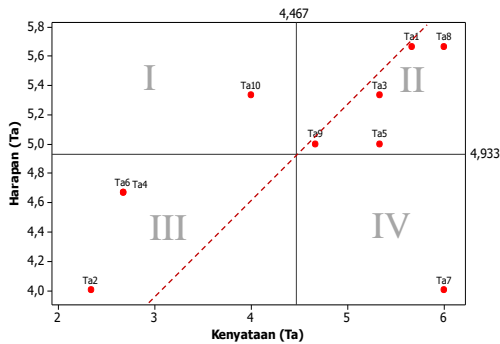
Gambar 4.8 menunjukkan bahwa terdapat empat atribut yang masuk pada kuadran I yaitu kenyamanan karyawan saat bekerja ( $Em_3$ ), informasi penting yang menyangkut hak karyawan tersampaikan ( $Em_5$ ), kemudahan karyawan dalam memanfaatkan fasilitas ( $Em_7$ ), dan kesungguhan atasan dalam memperhatikan kepentingan karyawan ( $Em_8$ ), dimana harapan karyawan tinggi,

namun kenyataannya rendah. Perusahaan perlu melakukan perbaikan mengenai hak karyawan dalam bekerja termasuk pemanfaatan fasilitas dan kepentingan karyawan. Pada kuadran III, terdapat dua atribut yang masuk pada kuadran ini, yaitu pola komunikasi yang terbuka ( $Em_4$ ) dan informasi penting yang menyangkut kewajiban karyawan lebih ditekankan daripada informasi tentang hak karyawan ( $Em_6$ ), dimana harapannya rendah, dan kenyataannya rendah. Artinya, karyawan PT. Kreasi Edulab Indonesia wilayah timur tidak terlalu memprioritaskan atribut yang masuk pada kuadran ini, tetapi tetap perlu dilakukan pembenahan terhadap pola komunikasi karyawan dan informasi mengenai hak dan kewajiban karyawan. Kemudian, pada kuadran II terdapat tiga atribut yang masuk pada kuadran ini, yaitu atasan perusahaan memperlakukan bawahan bukan sebagai bawahan tetapi sebagai seorang rekan ( $Em_1$ ), keramahan dan kepedulian atasan terhadap kebutuhan karyawan ( $Em_2$ ), dan rekan kerja berkomunikasi baik dengan karyawan lainnya ( $Em_9$ ) yang memiliki arti bahwa harapan dan kenyataan yang karyawan PT. Kreasi Edulab Indonesia wilayah timur sudah tinggi sehingga perlu dipertahankan.

Selain dilakukan analisis untuk seluruh cabang PT. Kreasi Edulab Indonesia wilayah timur, analisis juga dilakukan untuk masing-masing cabang sebagai berikut.

#### **A. Dimensi *Tangible***

Dimensi *tangible* atau bukti fisik terdiri dari 10 atribut pernyataan. Setiap atribut terdiri dari penilaian harapan dan kenyataan yang karyawan perusahaan rasakan. Hasil analisis diagram kartesius dimensi *tangible* ditunjukkan pada Gambar 4.9 – Gambar 4.12. Hasil analisis diagram kartesius untuk cabang Semarang ditunjukkan pada Gambar 4.9.



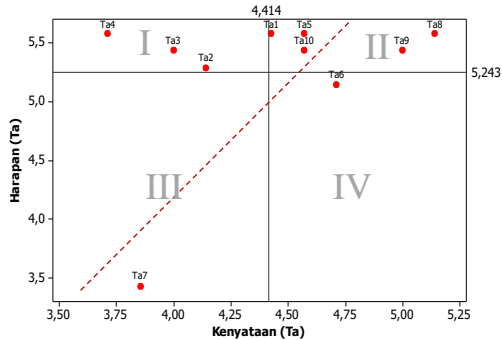
**Gambar 4.9** Dimensi *Tangible* Karyawan Semarang

Untuk mempermudah membaca letak atribut pada masing-masing kuadran, maka dibuat Tabel 4.3.

**Tabel 4.3** *Tangible* Karyawan Semarang

Kuadran	Atribut
I	Produktivitas dan semangat kerja semakin baik di perusahaan (Ta <sub>10</sub> )
II	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perusahaan merupakan tempat yang baik untuk bekerja (Ta<sub>1</sub>)</li> <li>2. Setiap karyawan yang bekerja di perusahaan merasa nyaman (Ta<sub>3</sub>)</li> <li>3. Rekan kerja memahami visi dan misi perusahaan (Ta<sub>5</sub>)</li> <li>4. Karyawan berpakaian rapi (Ta<sub>8</sub>)</li> <li>5. Perusahaan memberikan kesempatan pada karyawan untuk memberikan ide demi kemajuan Bersama (Ta<sub>9</sub>)</li> </ol>
III	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perusahaan memberikan penghargaan bagi karyawan yang berprestasi (Ta<sub>2</sub>)</li> <li>2. Perusahaan menghargai setiap karyawan yang bekerja keras (Ta<sub>4</sub>)</li> <li>3. Karyawan tetap memilih bekerja di Perusahaan ini walaupun ada pekerjaan yang sejenis (Ta<sub>6</sub>)</li> </ol>
IV	Rekan kerja akan berpindah kerja apabila dibuka kesempatan kerja (Ta <sub>7</sub> )

Hasil analisis dimensi *Tangible* untuk Cabang Balikpapan ditunjukkan pada Gambar 4.10.



**Gambar 4.10** Dimensi *Tangible* Karyawan Balikpapan

Untuk mempermudah membaca letak atribut pada masing-masing kuadran, maka dibuat Tabel 4.4.

**Tabel 4.4** *Tangible* Karyawan Balikpapan

Kuadran	Atribut
I	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perusahaan memberikan penghargaan bagi karyawan yang berprestasi (Ta<sub>2</sub>)</li> <li>2. Setiap karyawan yang bekerja di perusahaan merasa nyaman (Ta<sub>3</sub>)</li> <li>3. Perusahaan menghargai setiap karyawan yang bekerja keras (Ta<sub>4</sub>)</li> </ol>
II	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perusahaan merupakan tempat yang baik untuk bekerja (Ta<sub>1</sub>)</li> <li>2. Rekan kerja memahami visi dan misi perusahaan (Ta<sub>5</sub>)</li> <li>3. Karyawan berpakaian rapi (Ta<sub>8</sub>)</li> <li>4. Perusahaan memberikan kesempatan pada karyawan untuk memberikan ide demi kemajuan bersama (Ta<sub>9</sub>)</li> <li>5. Produktivitas dan semangat kerja semakin baik di perusahaan (Ta<sub>10</sub>)</li> </ol>
III	Rekan kerja akan berpindah kerja apabila dibuka kesempatan kerja yang sejenis (Ta <sub>7</sub> )

**Tabel 4.4** Lanjutan

Kuadran	Atribut
IV	Karyawan tetap memilih bekerja di Perusahaan ini walaupun ada pekerjaan yang sejenis (Ta <sub>6</sub> )

Berdasarkan Gambar 4.10 pada atribut (Ta<sub>1</sub>) dan (Ta<sub>5</sub>) di kuadran II, atribut ini sudah dapat dikatakan puas. Akan tetapi, diduga terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan karena atribut ini berada pada sisi kiri garis simetris sehingga perlu dilakukan analisis lanjutan terhadap atribut pernyataan tersebut menggunakan uji dua rata-rata berpasangan, dengan hasil dan hipotesis sebagai berikut.

$H_0 : \mu_1 - \mu_2 \geq 0$  (Rata-rata nilai item kenyataan lebih dari sama dengan rata-rata nilai item harapan)

$H_1 : \mu_1 - \mu_2 < 0$  (Rata-rata nilai item kenyataan kurang dari rata-rata nilai item harapan)

Jika ditetapkan taraf signifikan  $\alpha$  (0,05), maka  $H_0$  ditolak jika  $T > T_{(0,05;7-1)}(1,943)$  atau  $T < -T_{(0,05;7-1)}(-1,943)$

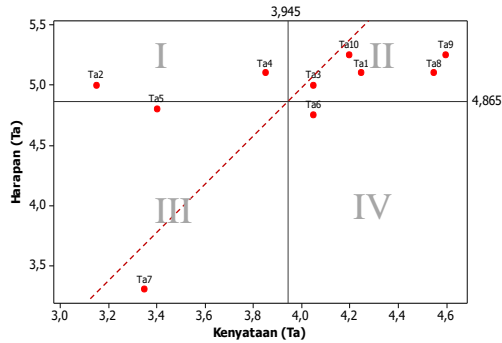
Statistik Uji merujuk pada Persamaan (2.1) dan Lampiran 8:

**Tabel 4.5** Uji Hipotesis Dimensi *Tangible* Balikpapan

Atribut	T <sub>hitung</sub>	P <sub>value</sub>
Ta <sub>1</sub>	-4,38	0,002
Ta <sub>5</sub>	-2,65	0,019

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa nilai T<sub>hitung</sub> pada atribut (Ta<sub>1</sub>), (Ta<sub>5</sub>) sebesar -4,38 dan -2,65 kurang dari  $-T_{(0,05;7-1)}(-1,943)$  sehingga dapat diputuskan  $H_0$  ditolak dan diperkuat dengan P<sub>value</sub> kurang dari taraf signifikan 0,05 yang memberikan keputusan yang sama, berarti rata-rata nilai item kenyataan kurang dari rata-rata nilai item harapan atribut perusahaan merupakan tempat yang baik untuk bekerja (Ta<sub>1</sub>) dan rekan kerja memahami visi dan misi perusahaan (Ta<sub>5</sub>).

Hasil analisis dimensi *Tangible* untuk Cabang Surabaya ditunjukkan pada Gambar 4.11.



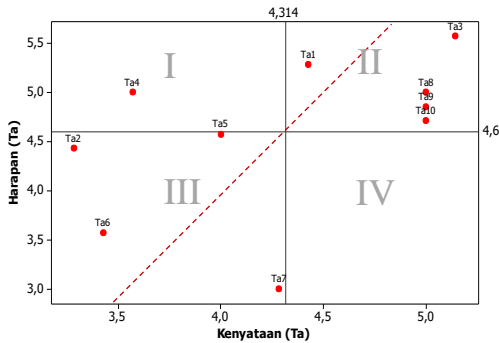
**Gambar 4.11** Dimensi *Tangible* Karyawan Surabaya

Untuk mempermudah membaca letak atribut pada masing-masing kuadran, maka dibuat Tabel 4.6.

**Tabel 4.6** *Tangible* Karyawan Surabaya

Kuadran	Atribut
I	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perusahaan memberikan penghargaan bagi karyawan yang berprestasi (Ta<sub>2</sub>)</li> <li>2. Perusahaan menghargai setiap karyawan yang bekerja keras (Ta<sub>4</sub>)</li> </ol>
II	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perusahaan merupakan tempat yang baik untuk bekerja (Ta<sub>1</sub>)</li> <li>2. Setiap karyawan yang bekerja di perusahaan merasa nyaman (Ta<sub>3</sub>)</li> <li>3. Karyawan berpakaian rapi (Ta<sub>8</sub>)</li> <li>4. Perusahaan memberikan kesempatan pada karyawan untuk memberikan ide demi kemajuan bersama (Ta<sub>9</sub>)</li> <li>5. Produktivitas dan semangat kerja semakin baik di perusahaan (Ta<sub>10</sub>)</li> </ol>
III	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rekan kerja memahami visi dan misi perusahaan (Ta<sub>5</sub>)</li> <li>2. Rekan kerja akan berpindah kerja apabila dibuka kesempatan kerja yang sejenis (Ta<sub>7</sub>)</li> </ol>
IV	Karyawan tetap memilih bekerja di Perusahaan ini walaupun ada pekerjaan yang sejenis (Ta <sub>6</sub> )

Hasil analisis dimensi *Tangible* untuk Cabang Makassar ditunjukkan pada Gambar 4.12.



**Gambar 4.12** Dimensi *Tangible* Karyawan Makassar

Untuk mempermudah membaca letak atribut pada masing-masing kuadran, maka dibuatlah tabel 4.7.

**Tabel 4.7** *Tangible* Karyawan Makassar

Kuadran	Atribut
I	Perusahaan menghargai setiap karyawan yang bekerja keras (Ta <sub>4</sub> )
II	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perusahaan merupakan tempat yang baik untuk bekerja (Ta<sub>1</sub>)</li> <li>2. Setiap karyawan yang bekerja di perusahaan merasa nyaman (Ta<sub>3</sub>)</li> <li>3. Karyawan berpakaian rapi (Ta<sub>8</sub>)</li> <li>4. Perusahaan memberikan kesempatan pada karyawan untuk memberikan ide demi kemajuan bersama (Ta<sub>9</sub>)</li> <li>5. Produktivitas dan semangat kerja semakin baik di perusahaan (Ta<sub>10</sub>)</li> </ol>
III	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perusahaan memberikan penghargaan bagi karyawan yang berprestasi (Ta<sub>2</sub>)</li> <li>2. Rekan kerja memahami visi dan misi perusahaan (Ta<sub>5</sub>)</li> <li>3. Karyawan tetap memilih bekerja di Perusahaan ini walaupun ada pekerjaan yang sejenis (Ta<sub>6</sub>)</li> <li>4. Rekan kerja akan berpindah kerja apabila dibuka kesempatan kerja yang sejenis (Ta<sub>7</sub>)</li> </ol>



Berdasarkan Gambar 4.12 pada atribut ( $Ta_1$ ) di kuadran II, atribut ini sudah dapat dikatakan puas. Akan tetapi, diduga terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan karena atribut ini berada pada sisi kiri garis simetris sehingga perlu dilakukan analisis lanjutan terhadap atribut pernyataan tersebut menggunakan uji dua rata-rata berpasangan, dengan hasil dan hipotesis sebagai berikut.

$H_0 : \mu_1 - \mu_2 \geq 0$  (Rata-rata nilai item kenyataan lebih dari sama dengan rata-rata nilai item harapan)

$H_1 : \mu_1 - \mu_2 < 0$  (Rata-rata nilai item kenyataan kurang dari rata-rata nilai item harapan)

Jika ditetapkan taraf signifikan  $\alpha$  (0,05), maka  $H_0$  ditolak jika  $T > T_{(0,05;7-1)}$  (1,943) atau  $T < -T_{(0,05;7-1)}$  (-1,943)

Statistik Uji merujuk pada Persamaan (2.1) dan Lampiran 8:

**Tabel 4.8** Uji Hipotesis Dimensi *Tangible* Makassar

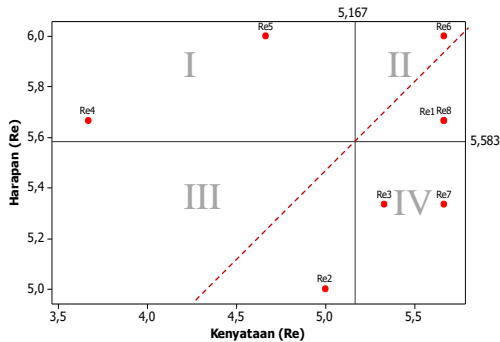
Atribut	$T_{hitung}$	$P_{value}$
$Ta_1$	-2,52	0,023

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa nilai  $T_{hitung}$  pada atribut ( $Ta_1$ ) sebesar -2,52 dimana nilai ini kurang dari  $-T_{(0,05;7-1)}$  (-1,943) sehingga dapat diputuskan  $H_0$  ditolak dan diperkuat dengan  $P_{value}$  sebesar 0,023 kurang dari taraf signifikan 0,05 yang berarti rata-rata nilai item kenyataan kurang dari rata-rata nilai item harapan atribut perusahaan merupakan tempat yang baik untuk bekerja ( $Ta_1$ ).

Berdasarkan hasil analisis semua cabang, dapat diperoleh bahwa Cabang Balikpapan pada dimensi *Tangible*, merupakan cabang yang harus paling banyak dilakukan pembenahan, karena masih banyak atribut yang masuk pada kuadran I yang memiliki arti harapan karyawan tinggi, namun kenyataan rendah. Untuk semua cabang, semua dimensi pada kuadran II harus dipertahankan karena untuk semua cabang sudah banyak atribut yang masuk pada kuadran II.

## B. Dimensi *Reliability*

Dimensi *reliability* atau keandalan terdiri dari 8 atribut pernyataan. Setiap atribut terdiri dari penilaian harapan dan kenyataan yang karyawan perusahaan rasakan. Hasil analisis diagram kartesius dimensi *reliability* ditunjukkan pada Gambar 4.13 – Gambar 4.16. Hasil analisis diagram kartesius untuk cabang Semarang ditunjukkan pada Gambar 4.13.



**Gambar 4.13** Dimensi *Reliability* Karyawan Semarang

Untuk mempermudah membaca letak atribut pada masing-masing kuadran, maka dibuat Tabel 4.9.

**Tabel 4.9** *Reliability* Karyawan Semarang

Kuadran	Atribut
I	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan perusahaan sudah lengkap (Re<sub>4</sub>)</li> <li>2. Pemimpin perusahaan handal dalam memimpin (Re<sub>5</sub>)</li> </ol>
II	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kebijakan Perusahaan sudah jelas terhadap karyawan (Re<sub>1</sub>)</li> <li>2. Pekerjaan karyawan penuh dengan tantangan menarik (Re<sub>6</sub>)</li> <li>3. Gaya kerja cocok dengan yang diharapkan perusahaan (Re<sub>8</sub>)</li> </ol>

**Tabel 4.9** Lanjutan

Kuadran	Atribut
III	Informasi yang diberikan oleh perusahaan sudah jelas (Re <sub>2</sub> )
IV	1. Perusahaan bertanggungjawab terhadap tugas yang diberikan pada karyawan (Re <sub>3</sub> ) 2. Semangat kerja karyawan tergolong tinggi (Re <sub>7</sub> )

Berdasarkan Gambar 4.13 pada atribut (Re<sub>6</sub>) di kuadran II, atribut ini sudah dapat dikatakan puas. Akan tetapi, diduga terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan karena atribut ini berada pada sisi kiri garis simetris sehingga perlu dilakukan analisis lanjutan terhadap atribut pernyataan tersebut menggunakan uji dua rata-rata berpasangan, dengan hasil dan hipotesis sebagai berikut.

$H_0 : \mu_1 - \mu_2 \geq 0$  (Rata-rata nilai item kenyataan lebih dari sama dengan rata-rata nilai item harapan)

$H_1 : \mu_1 - \mu_2 < 0$  (Rata-rata nilai item kenyataan kurang dari rata-rata nilai item harapan)

Jika ditetapkan taraf signifikan  $\alpha$  (0,05), maka  $H_0$  ditolak jika  $T > T_{(0,05;3-1)}$  (2,920) atau  $T < -T_{(0,05;3-1)}$  (-2,920)

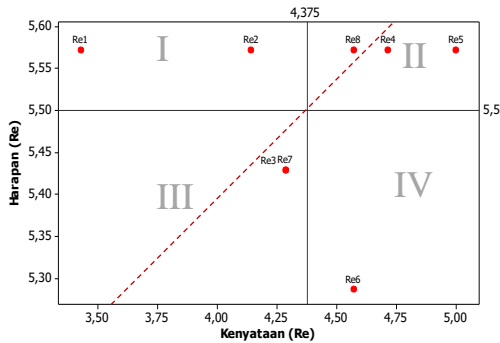
Statistik Uji merujuk pada Persamaan (2.1) dan Lampiran 8:

**Tabel 4.10** Uji Hipotesis Dimensi *Reliability* Semarang

Atribut	T <sub>hitung</sub>	P <sub>value</sub>
Re <sub>6</sub>	-1,00	0,211

Tabel 4.10 menunjukkan bahwa nilai T<sub>hitung</sub> sebesar -1,00 lebih dari  $-T_{(0,05;3-1)}$  (-2,920) sehingga dapat diputuskan  $H_0$  gagal ditolak dan diperkuat dengan P<sub>value</sub> sebesar 0,211 lebih dari taraf signifikan 0,05 yang berarti rata-rata nilai item kenyataan lebih dari sama dengan rata-rata nilai item harapan atribut pekerjaan karyawan penuh dengan tantangan menarik (Re<sub>6</sub>).

Hasil analisis dimensi *Reliability* untuk Cabang Balikpapan ditunjukkan pada Gambar 4.14.



**Gambar 4.14** Dimensi *Reliability* Karyawan Balikpapan

Untuk mempermudah membaca letak atribut pada masing-masing kuadran, maka dibuat Tabel 4.11 sebagai berikut.

**Tabel 4.11** *Reliability* Karyawan Balikpapan

Kuadran	Atribut
I	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kebijakan perusahaan sudah jelas terhadap karyawan (Re<sub>1</sub>)</li> <li>2. Informasi yang diberikan oleh perusahaan sudah jelas (Re<sub>2</sub>)</li> </ol>
II	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan perusahaan sudah lengkap (Re<sub>4</sub>)</li> <li>2. Pemimpin perusahaan handal dalam memimpin (Re<sub>5</sub>)</li> <li>3. Gaya kerja cocok dengan yang diharapkan perusahaan (Re<sub>8</sub>)</li> </ol>
III	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perusahaan bertanggungjawab terhadap tugas yang diberikan pada karyawan (Re<sub>3</sub>)</li> <li>2. Semangat kerja karyawan tergolong tinggi (Re<sub>7</sub>)</li> </ol>
IV	Pekerjaan karyawan penuh dengan tantangan menarik (Re <sub>6</sub> )

Berdasarkan Gambar 4.11 pada atribut (Re<sub>8</sub>) di kuadran II, atribut ini sudah dapat dikatakan puas. Akan tetapi, diduga terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan karena atribut ini berada pada sisi kiri garis simetris sehingga perlu dilakukan analisis lanjutan terhadap atribut pada pernyataan tersebut

menggunakan uji dua rata-rata berpasangan, dengan hasil dan hipotesis sebagai berikut.

$H_0 : \mu_1 - \mu_2 \geq 0$  (Rata-rata nilai item kenyataan lebih dari sama dengan rata-rata nilai item harapan)

$H_1 : \mu_1 - \mu_2 < 0$  (Rata-rata nilai item kenyataan kurang dari rata-rata nilai item harapan)

Jika ditetapkan taraf signifikan  $\alpha$  (0,05), maka  $H_0$  ditolak jika  $T > T_{(0,05;7-1)}$  (1,943) atau  $T < -T_{(0,05;7-1)}$  (-1,943)

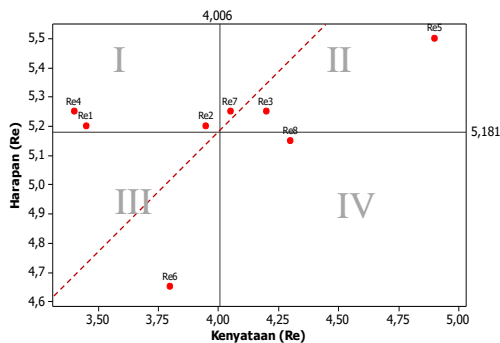
Statistik Uji merujuk pada Persamaan (2.1) dan Lampiran 8:

**Tabel 4.12** Uji Hipotesis Dimensi *Reliability* Balikpapan

Atribut	$T_{hitung}$	$P_{value}$
Re <sub>8</sub>	-3,24	0,009

Tabel 4.12 menunjukkan bahwa nilai  $T_{hitung}$  sebesar -3,24 kurang dari  $-T_{(0,05;7-1)}$  (-1,943) sehingga dapat diputuskan  $H_0$  ditolak dan diperkuat dengan  $P_{value}$  sebesar 0,009 kurang dari taraf signifikan 0,05 yang berarti rata-rata nilai item kenyataan kurang dari rata-rata nilai item harapan atribut gaya kerja cocok dengan yang diharapkan perusahaan (Re<sub>8</sub>).

Hasil analisis dimensi *Reliability* untuk Cabang Surabaya ditunjukkan pada Gambar 4.15.



**Gambar 4.15** Dimensi *Reliability* Karyawan Surabaya

Untuk mempermudah membaca letak atribut pada masing-masing kuadran, maka dibuat Tabel 4.13.

**Tabel 4.13** *Reliability* Karyawan Surabaya

Kuadran	Atribut
I	1. Kebijakan perusahaan sudah jelas terhadap karyawan (Re <sub>1</sub> ) 2. Informasi yang diberikan oleh perusahaan sudah jelas (Re <sub>2</sub> ) 3. Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan perusahaan sudah lengkap (Re <sub>4</sub> )
II	1. Perusahaan bertanggungjawab terhadap tugas yang diberikan pada karyawan (Re <sub>3</sub> ) 2. Pemimpin perusahaan handal dalam memimpin (Re <sub>5</sub> ) 3. Semangat kerja karyawan tergolong tinggi (Re <sub>7</sub> )
III	Pekerjaan karyawan penuh dengan tantangan menarik (Re <sub>6</sub> )
IV	Gaya kerja cocok dengan yang diharapkan perusahaan (Re <sub>8</sub> )

Berdasarkan Gambar 4.15 pada atribut (Re<sub>7</sub>) di kuadran II, atribut ini sudah dapat dikatakan puas. Akan tetapi, diduga terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan karena atribut ini berada pada sisi kiri garis simetris sehingga perlu dilakukan analisis uji dua rata-rata berpasangan, dengan hasil dan hipotesis sebagai berikut.

$H_0 : \mu_1 - \mu_2 \geq 0$  (Rata-rata nilai item kenyataan lebih dari sama dengan rata-rata nilai item harapan)

$H_1 : \mu_1 - \mu_2 < 0$  (Rata-rata nilai item kenyataan kurang dari rata-rata nilai item harapan)

Jika ditetapkan taraf signifikan  $\alpha$  (0,05), maka  $H_0$  ditolak jika  $T > T_{(0,05;20-1)}(1,792)$  atau  $T < -T_{(0,05;20-1)}(-1,792)$

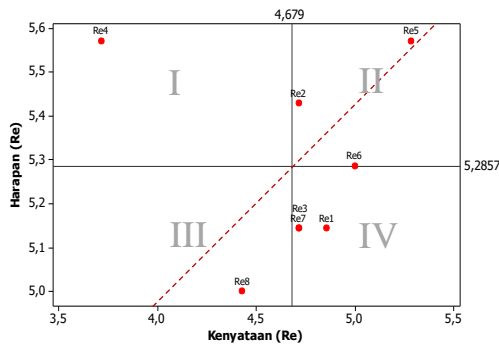
Statistik Uji merujuk pada Persamaan (2.1) dan Lampiran 8:

**Tabel 4.14** Uji Hipotesis Dimensi *Reliability* Surabaya

Atribut	T <sub>hitung</sub>	P <sub>value</sub>
Re <sub>7</sub>	-5,08	0,00

Tabel 4.14 menunjukkan bahwa nilai  $T_{hitung}$  sebesar  $-5,08$  kurang dari dari  $-T_{(0,05;20-1)}$  ( $-1,792$ ) sehingga dapat diputuskan  $H_0$  ditolak dan diperkuat dengan  $P_{value}$  sebesar  $0,00$  kurang dari taraf signifikan  $0,05$  yang berarti rata-rata nilai item kenyataan kurang dari rata-rata nilai item harapan atribut semangat kerja karyawan tergolong tinggi ( $Re_7$ ).

Hasil analisis dimensi *Reliability* untuk Cabang Makassar ditunjukkan pada Gambar 4.16.



**Gambar 4.16** Dimensi *Reliability* Karyawan Makassar

Untuk mempermudah membaca letak atribut pada masing-masing kuadran pada Gambar 4.16, maka dibuat Tabel 4.15.

**Tabel 4.15** *Reliability* Karyawan Makassar

Kuadran	Atribut
I	Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan perusahaan sudah lengkap ( $Re_4$ )
II	1. Informasi yang diberikan oleh perusahaan sudah jelas ( $Re_2$ ) 2. Pemimpin perusahaan handal dalam memimpin ( $Re_5$ )
III	Gaya kerja cocok dengan yang diharapkan perusahaan ( $Re_8$ )
IV	1. Kebijakan perusahaan sudah jelas terhadap karyawan ( $Re_1$ ) 2. Perusahaan bertanggungjawab terhadap tugas ( $Re_3$ )

**Tabel 4.15** Lanjutan

Kuadran	Atribut
IV	3. Semangat kerja karyawan tergolong tinggi (Re <sub>7</sub> )
-	Pekerjaan karyawan penuh dengan tantangan menarik (Re <sub>6</sub> )

Berdasarkan Gambar 4.16 pada atribut (Re<sub>2</sub>) dan (Re<sub>5</sub>) di kuadran II, atribut ini sudah dapat dikatakan puas. Akan tetapi, diduga terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan karena atribut ini berada pada sisi kiri garis simetris sehingga perlu dilakukan analisis lanjutan terhadap atribut pernyataan tersebut menggunakan uji dua rata-rata berpasangan, dengan hasil dan hipotesis sebagai berikut.

$H_0 : \mu_1 - \mu_2 \geq 0$  (Rata-rata nilai item kenyataan lebih dari sama dengan rata-rata nilai item harapan)

$H_1 : \mu_1 - \mu_2 < 0$  (Rata-rata nilai item kenyataan kurang dari rata-rata nilai item harapan)

Jika ditetapkan taraf signifikan  $\alpha$  (0,05), maka  $H_0$  ditolak jika  $T > T_{(0,05;7-1)}(1,943)$  atau  $T < -T_{(0,05;7-1)}(-1,943)$

Statistik Uji merujuk pada Persamaan (2.1) dan Lampiran 8:

**Tabel 4.16** Uji Hipotesis Dimensi *Reliability* Makassar

Atribut	T <sub>hitung</sub>	P <sub>value</sub>
Re <sub>2</sub>	-1,99	0,047
Re <sub>5</sub>	-1,55	0,086

Tabel 4.16 menunjukkan bahwa nilai T<sub>hitung</sub> pada atribut (Re<sub>2</sub>) sebesar -1,99 kurang dari  $-T_{(0,05;7-1)}(-1,943)$  sehingga dapat diputuskan  $H_0$  ditolak dan diperkuat dengan P<sub>value</sub> kurang dari taraf signifikan 0,05 yang berarti rata-rata nilai item kenyataan kurang dari rata-rata nilai item harapan atribut Informasi yang diberikan oleh perusahaan sudah jelas (Re<sub>2</sub>). Sedangkan, T<sub>hitung</sub> pada atribut (Re<sub>5</sub>) sebesar -1,55 lebih dari  $-T_{(0,05;7-1)}(-1,943)$  sehingga dapat diputuskan  $H_0$  gagal ditolak dan diperkuat dengan P<sub>value</sub> lebih dari taraf signifikan 0,05 yang berarti rata-rata nilai item kenyataan

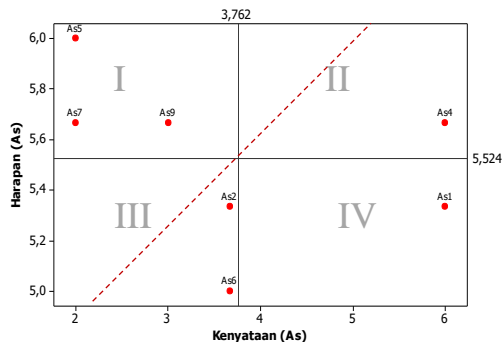


lebih dari sama dengan rata-rata nilai item harapan atribut Pemimpin perusahaan handal dalam memimpin ( $Re_5$ ).

Berdasarkan hasil analisis kesenjangan semua cabang, dapat diketahui bahwa cabang yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki adalah cabang Surabaya, karena atribut yang masuk pada kuadran I cabang Surabaya ini lebih banyak daripada yang lain yang artinya harapan karyawan pada cabang ini tinggi, namun kenyataan yang dapat perusahaan berikan rendah. Cabang Semarang, Balikpapan, dan Surabaya juga perlu mempertahankan atribut yang berada pada kuadran II karena atribut yang masuk pada kuadran ini di semua cabang sama.

### C. Dimensi Assurance

Dimensi *assurance* atau jaminan yang terdiri dari 9 atribut pernyataan, hanya digunakan 7 atribut karena 2 atribut lainnya tidak valid dan terlampir pada Lampiran 6. Setiap atribut terdiri dari penilaian harapan dan kenyataan yang karyawan perusahaan rasakan. Hasil analisis diagram kartesius dimensi *assurance* ditunjukkan pada Gambar 4.17 – Gambar 4.20. Hasil analisis diagram kartesius dimensi *assurance* untuk cabang Semarang ditunjukkan pada Gambar 4.17.



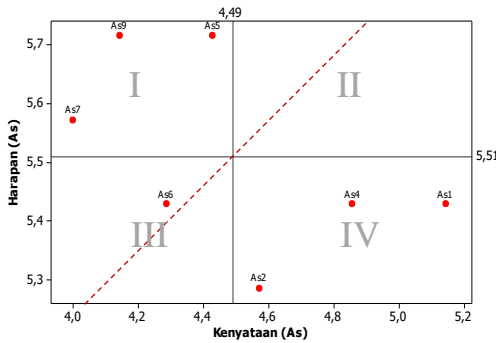
**Gambar 4.17** Dimensi Assurance Karyawan Semarang

Untuk mempermudah membaca letak atribut pada masing-masing kuadran, maka dibuat Tabel 4.17.

**Tabel 4.17 Assurance** Karyawan Semarang

Kuadran	Atribut
I	1. Perusahaan memberikan gaji pada karyawan sesuai dengan yang dikerjakan (As <sub>5</sub> ) 2. Karyawan puas dengan gaji yang diperoleh (As <sub>7</sub> )
I	3. Karyawan yang bekerja lebih keras di Perusahaan memperoleh insentif yang lebih besar (As <sub>9</sub> )
II	Karyawan diberikan kesempatan untuk memperlihatkan potensi kerja (As <sub>4</sub> )
III	1. Kesempatan belajar (sekolah, kursus, dan seminar) diberikan pada karyawan yang ingin mengembangkan keahlian khusus (As <sub>2</sub> ) 2. Panduan keselamatan kerja karyawan sudah jelas (As <sub>6</sub> )
IV	Kesempatan yang luas diberikan oleh perusahaan bagi karyawan yang ingin maju dalam karir (As <sub>1</sub> )

Hasil analisis diagram kartesius untuk cabang Balikpapan ditunjukkan pada Gambar 4.18.



**Gambar 4.18 Dimensi Assurance** Karyawan Balikpapan

Untuk mempermudah membaca letak atribut pada masing-masing kuadran, maka dibuat Tabel 4.18.

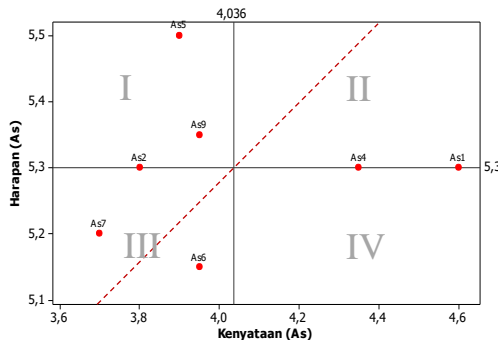
**Tabel 4.18 Assurance** Karyawan Balikpapan

Kuadran	Atribut
I	1. Perusahaan memberikan gaji pada karyawan sesuai dengan yang dikerjakan (As <sub>5</sub> ) 2. Karyawan puas dengan gaji yang diperoleh (As <sub>7</sub> )

**Tabel 4.18** Lanjutan

Kuadran	Atribut
I	3. Karyawan yang bekerja lebih keras di Perusahaan memperoleh insentif yang lebih besar ( $As_9$ )
II	Karyawan diberikan kesempatan untuk memperlihatkan
III	Panduan keselamatan kerja karyawan sudah jelas ( $As_6$ )
IV	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesempatan yang luas diberikan oleh perusahaan bagi karyawan yang ingin maju dalam karir (<math>As_1</math>)</li> <li>2. Kesempatan belajar (sekolah, kursus, dan seminar) diberikan pada karyawan yang ingin mengembangkan keahlian khusus (<math>As_2</math>)</li> <li>3. Karyawan diberikan kesempatan untuk memperlihatkan potensi kerja (<math>As_4</math>)</li> </ol>

Hasil analisis diagram kartesius untuk dimensi *assurance* cabang Surabaya ditunjukkan pada Gambar 4.19.

**Gambar 4.19** Dimensi Assurance Karyawan Surabaya

Untuk mempermudah membaca letak atribut pada masing-masing kuadran, maka dibuat Tabel 4.19.

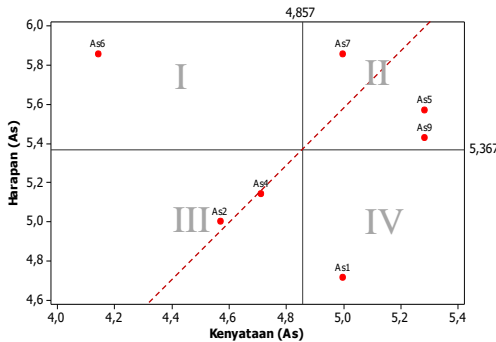
**Tabel 4.19** Assurance Karyawan Surabaya

Kuadran	Atribut
I	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perusahaan memberikan gaji pada karyawan sesuai dengan yang dikerjakan (<math>As_5</math>)</li> <li>2. Karyawan yang bekerja lebih keras di Perusahaan memperoleh insentif yang lebih besar (<math>As_9</math>)</li> </ol>

**Tabel 4.19** Lanjutan

Kuadran	Atribut
III	1. Panduan keselamatan kerja karyawan sudah jelas (As <sub>6</sub> ) 2. Karyawan puas dengan gaji yang diperoleh (As <sub>7</sub> )
-	1. Kesempatan yang luas diberikan oleh perusahaan bagi karyawan yang ingin maju dalam karir (As <sub>1</sub> ) 2. Kesempatan belajar (sekolah, kursus, dan seminar) diberikan pada karyawan yang ingin mengembangkan keahlian khusus (As <sub>2</sub> ) 3. Karyawan diberikan kesempatan untuk memperlihatkan potensi kerja (As <sub>4</sub> )

Hasil analisis diagram kartesius untuk dimensi *assurance* cabang Makassar ditunjukkan pada Gambar 4.20.

**Gambar 4.20** Dimensi *Assurance* Karyawan Makassar

Untuk mempermudah membaca letak atribut pada masing-masing kuadran, maka dibuat Tabel 4.20.

**Tabel 4.20** *Assurance* Karyawan Makassar

Kuadran	Atribut
I	Panduan keselamatan kerja karyawan sudah jelas (As <sub>6</sub> )
II	1. Gaji pada karyawan sesuai dengan yang dikerjakan (As <sub>5</sub> ) 2. Karyawan puas dengan gaji yang diperoleh (As <sub>7</sub> ) 3. Karyawan yang bekerja lebih keras di Perusahaan memperoleh insentif yang lebih besar (As <sub>9</sub> )

**Tabel 4.20** Lanjutan

Kuadran	Atribut
III	1. Kesempatan belajar (sekolah, kursus, dan seminar) diberikan pada karyawan yang ingin mengembangkan keahlian khusus ( $As_2$ ) 2. Karyawan diberikan kesempatan untuk memperlihatkan potensi kerja ( $As_4$ )
IV	Kesempatan yang luas diberikan oleh perusahaan bagi karyawan yang ingin maju dalam karir ( $As_1$ )

Berdasarkan Gambar 4.20 pada atribut ( $As_7$ ) di kuadran II, atribut ini sudah dapat dikatakan puas. Akan tetapi, diduga terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan karena atribut ini berada pada sisi kiri garis simetris sehingga perlu dilakukan analisis lanjutan terhadap atribut pernyataan tersebut menggunakan uji dua rata-rata berpasangan, dengan hasil dan hipotesis sebagai berikut.

$H_0 : \mu_1 - \mu_2 \geq 0$  (Rata-rata nilai item kenyataan lebih dari sama dengan rata-rata nilai item harapan)

$H_1 : \mu_1 - \mu_2 < 0$  (Rata-rata nilai item kenyataan kurang dari rata-rata nilai item harapan)

Jika ditetapkan taraf signifikan  $\alpha$  (0,05), maka  $H_0$  ditolak jika  $T > T_{(0,05;7-1)}$  (1,943) atau  $T < -T_{(0,05;7-1)}$  (-1,943)

Statistik Uji merujuk pada Persamaan (2.1) dan Lampiran 8:

**Tabel 4.21** Uji Hipotesis Dimensi *Assurance* Makassar

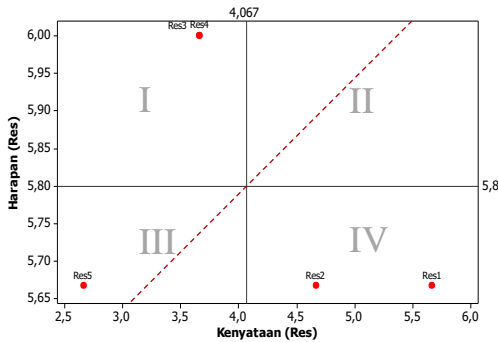
Atribut	$T_{hitung}$	$P_{value}$
$As_7$	-1,87	0,056

Tabel 4.21 menunjukkan bahwa nilai  $T_{hitung}$  sebesar -1,87 lebih dari dari  $-T_{(0,05;7-1)}$  (-1,943) sehingga dapat diputuskan  $H_0$  gagal ditolak dan diperkuat dengan  $P_{value}$  sebesar 0,056 yang lebih dari taraf signifikan 0,05 yang berarti rata-rata nilai item kenyataan lebih dari sama dengan rata-rata nilai item harapan atribut karyawan puas dengan gaji yang diperoleh ( $As_7$ )

Berdasarkan hasil analisis semua cabang, diperoleh kesimpulan bahwa untuk Cabang Semarang, Balikpapan, dan Surabaya masih banyak atribut yang perlu dibenahi yang masuk pada kuadran I yang memiliki arti harapan karyawan pada dimensi ini tinggi, namun kenyataannya rendah khususnya di bagian penggajian terhadap karyawan. Untuk Cabang Makassar sudah banyak atribut yang masuk pada kuadran II sehingga cabang Makassar perlu mempertahankan hal tersebut.

#### D. Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* atau ketanggapan terdiri dari 5 atribut pernyataan. Setiap atribut terdiri dari penilaian harapan dan kenyataan yang karyawan perusahaan rasakan. Hasil analisis diagram kartesius dimensi *responsiveness* ditunjukkan pada Gambar 4.21 – Gambar 4.24. Hasil analisis diagram kartesius untuk dimensi *Responsiveness* cabang Semarang ditunjukkan pada Gambar 4.21.



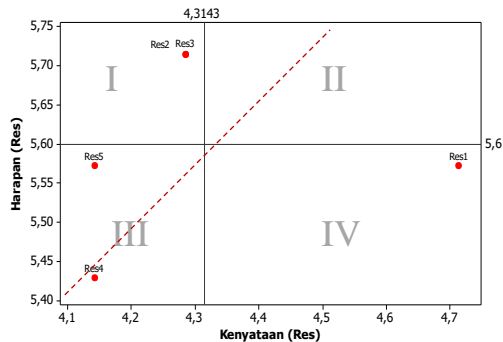
**Gambar 4.21** Dimensi *Responsiveness* Karyawan Semarang

Untuk mempermudah membaca letak atribut pada masing-masing kuadran, maka dibuat Tabel 4.22.

**Tabel 4.22** *Responsiveness* Karyawan Semarang

Kuadran	Atribut
I	1. Ketepatan waktu dalam penggajian (Res <sub>3</sub> ) 2. Ketanggapan dalam memberikan pelayanan kepada karyawan yang bermasalah (Res <sub>4</sub> )
III	Ketanggapan atasan terhadap karyawan yang cuti (Res <sub>5</sub> )
IV	1. Respon yang baik dari atasan Perusahaan dalam menerima kritik dan saran (Res <sub>1</sub> ) 2. Jam kerja sesuai aturan (Res <sub>2</sub> )

Hasil analisis diagram kartesius dimensi *responsiveness* cabang Balikpapan ditunjukkan pada Gambar 4.22.

**Gambar 4.22** Dimensi *Responsiveness* Karyawan Balikpapan

Untuk mempermudah membaca letak atribut pada masing-masing kuadran pada Gambar 4.22, maka dibuat Tabel 4.23.

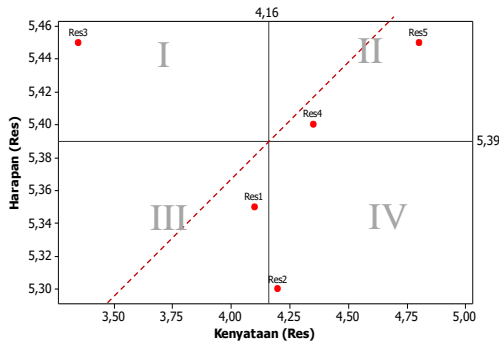
**Tabel 4.23** *Responsiveness* Karyawan Balikpapan

Kuadran	Atribut
I	1. Jam kerja sesuai aturan (Res <sub>2</sub> ) 2. Ketepatan waktu dalam penggajian (Res <sub>3</sub> )
III	1. Ketanggapan dalam memberikan pelayanan kepada karyawan yang bermasalah (Res <sub>4</sub> ) 2. Ketanggapan atasan terhadap karyawan yang cuti (Res <sub>5</sub> )

**Tabel 4.23** Lanjutan

Kuadran	Atribut
IV	Respon yang baik dari atasan Perusahaan dalam menerima kritik dan saran (Res <sub>1</sub> )

Hasil analisis diagram kartesius dimensi *responsiveness* cabang Surabaya ditunjukkan pada Gambar 4.23.

**Gambar 4.23** Dimensi *Responsiveness* Karyawan Surabaya

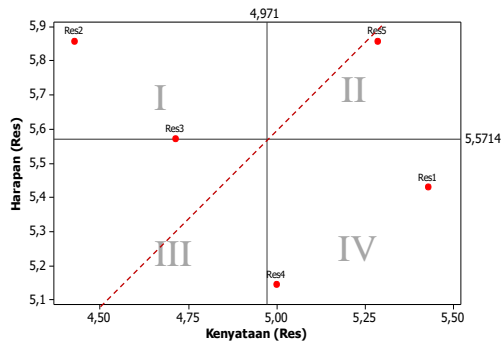
Untuk mempermudah membaca letak atribut pada masing-masing kuadran, maka dibuat Tabel 4.24.

**Tabel 4.24** *Responsiveness* Karyawan Surabaya

Kuadran	Atribut
I	Ketepatan waktu dalam penggajian (Res <sub>3</sub> )
II	1. Ketanggapan dalam memberikan pelayanan kepada karyawan yang bermasalah (Res <sub>4</sub> ) 2. Ketanggapan atasan terhadap karyawan yang cuti (Res <sub>5</sub> )
III	Respon yang baik dari atasan Perusahaan dalam menerima kritik dan saran (Res <sub>1</sub> )
IV	Jam kerja sesuai aturan (Res <sub>2</sub> )

Hasil analisis diagram kartesius dimensi *responsiveness* cabang Makassar ditunjukkan pada Gambar 4.24.





**Gambar 4.24** Dimensi *Responsiveness* Karyawan Makassar

Untuk mempermudah membaca letak atribut pada masing-masing kuadran pada Gambar 4.24, maka dibuat Tabel 4.25.

**Tabel 4.25** *Responsiveness* Karyawan Makassar

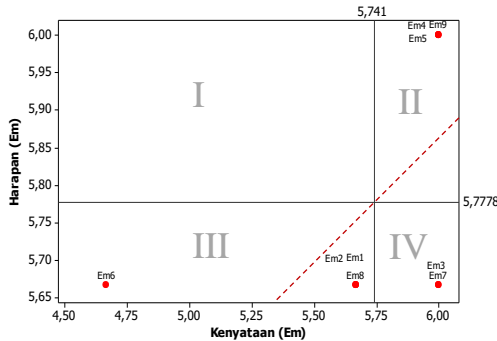
Kuadran	Atribut
I	Jam kerja sesuai aturan (Res <sub>2</sub> )
II	Ketanggapan atasan terhadap karyawan yang cuti (Res <sub>5</sub> )
IV	1. Respon yang baik dari atasan Perusahaan dalam menerima kritik dan saran (Res <sub>1</sub> ) 2. Ketanggapan dalam memberikan pelayanan kepada karyawan yang bermasalah (Res <sub>4</sub> )
-	Ketepatan waktu dalam penggajian (Res <sub>3</sub> )

Berdasarkan hasil analisis semua cabang, didapatkan kesimpulan bahwa semua cabang perlu membenahi atribut yang masuk pada kuadran I, karena masing-masing cabang memiliki atribut yang masuk pada kuadran I terutama cabang Semarang dan Balikpapan. Hal ini juga perlu diperhatikan untuk cabang Semarang dan Balikpapan karena tidak ada satupun atribut yang masuk pada kuadran II. Untuk cabang Surabaya dan Makassar, sudah ada atribut yang masuk pada kuadran II sehingga atribut tersebut perlu dipertahankan.

### **E. Dimensi *Empathy***

Dimensi *empathy* atau empati terdiri dari 9 atribut pernyataan. Setiap atribut terdiri dari penilaian harapan dan

kenyataan yang karyawan perusahaan rasakan. Hasil analisis diagram kartesius dimensi empati ditunjukkan pada Gambar 4.25 – Gambar 4.28. Hasil analisis diagram kartesius untuk dimensi *emphaty* cabang Semarang ditunjukkan pada Gambar 4.25.



**Gambar 4.25** Dimensi *Emphaty* Karyawan Semarang

Untuk mempermudah membaca letak atribut pada masing-masing kuadran, maka dibuat Tabel 4.26.

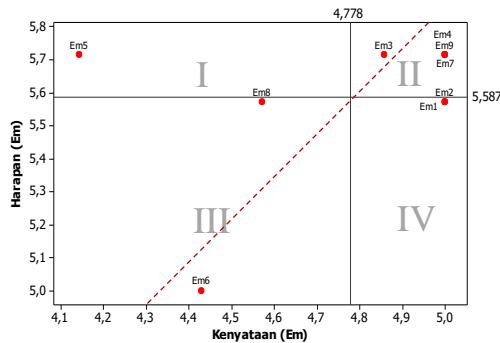
**Tabel 4.26** *Emphaty* Karyawan Semarang

Kuadran	Atribut
II	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pola komunikasi yang terbuka (Em<sub>4</sub>)</li> <li>2. Informasi penting yang menyangkut hak karyawan tersampaikan (Em<sub>5</sub>)</li> <li>3. Rekan kerja berkomunikasi baik dengan karyawan lainnya (Em<sub>9</sub>)</li> </ol>
III	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atasan perusahaan memperlakukan bawahan bukan sebagai bawahan tetapi sebagai seorang rekan (Em<sub>1</sub>)</li> <li>2. Keramahan dan kepedulian atasan terhadap kebutuhan karyawan (Em<sub>2</sub>)</li> </ol>
III	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Informasi penting yang menyangkut kewajiban karyawan lebih ditekankan daripada informasi tentang hak karyawan (Em<sub>6</sub>)</li> <li>4. Atasan bersungguh-sungguh dalam memperhatikan kepentingan karyawan (Em<sub>8</sub>)</li> </ol>

**Tabel 4.26** Lanjutan

Kuadran	Atribut
IV	1. Kenyamanan karyawan saat bekerja ( $Em_3$ ) 2. Kemudahan karyawan dalam memanfaatkan fasilitas ( $Em_7$ )

Hasil analisis diagram kartesius dimensi *Emphaty* cabang Balikpapan pada Gambar 4.26.

**Gambar 4.26** Dimensi *Emphaty* Karyawan Balikpapan

Untuk mempermudah membaca letak atribut pada masing-masing kuadran, maka dibuat Tabel 4.27.

**Tabel 4.27** *Emphaty* Karyawan Balikpapan

Kuadran	Atribut
I	Informasi penting yang menyangkut hak karyawan tersampaikan ( $Em_5$ )
II	1. Kenyamanan karyawan saat bekerja ( $Em_3$ ) 2. Pola komunikasi yang terbuka ( $Em_4$ ) 3. Kemudahan karyawan dalam memanfaatkan fasilitas ( $Em_7$ )
II	4. Rekan kerja berkomunikasi baik dengan karyawan lainnya ( $Em_9$ )
III	1. Informasi penting yang menyangkut kewajiban karyawan lebih ditekankan daripada informasi tentang hak karyawan ( $Em_6$ ) 2. Atasan bersungguh-sungguh dalam memperhatikan kepentingan karyawan ( $Em_8$ )

**Tabel 4.27** Lanjutan

Kuadran	Atribut
IV	1. Atasan perusahaan memperlakukan bawahan bukan sebagai bawahan tetapi sebagai seorang rekan (Em <sub>1</sub> ) 2. Keramahan dan kepedulian atasan terhadap kebutuhan karyawan (Em <sub>2</sub> )

Berdasarkan Gambar 4.26 pada atribut (Em<sub>3</sub>) di kuadran II, atribut ini sudah dapat dikatakan puas. Akan tetapi, diduga terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan karena atribut ini berada pada sisi kiri garis simetris sehingga perlu dilakukan analisis lanjutan terhadap atribut tersebut menggunakan uji dua rata-rata berpasangan, dengan hasil dan hipotesis sebagai berikut.

$H_0 : \mu_1 - \mu_2 \geq 0$  (Rata-rata nilai item kenyataan lebih dari sama dengan rata-rata nilai item harapan)

$H_1 : \mu_1 - \mu_2 < 0$  (Rata-rata nilai item kenyataan kurang dari rata-rata nilai item harapan)

Jika ditetapkan taraf signifikan  $\alpha$  (0,05), maka  $H_0$  ditolak jika  $T > T_{(0,05;7-1)} (1,943)$  atau  $T < -T_{(0,05;7-1)} (-1,943)$

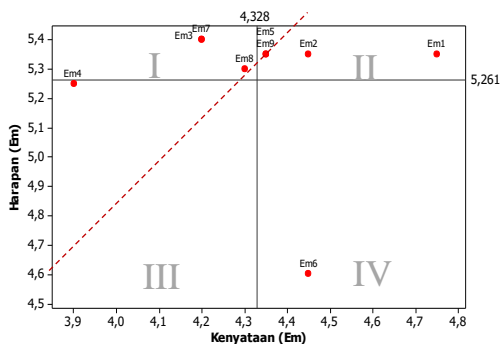
Statistik Uji merujuk pada Persamaan (2.1) dan Lampiran 8:

**Tabel 4.28** Uji Hipotesis Dimensi *Emphaty* Balikpapan

Atribut	T <sub>hitung</sub>	P <sub>value</sub>
Em <sub>3</sub>	-2,52	0,023

Tabel 4.28 menunjukkan bahwa nilai T<sub>hitung</sub> sebesar -2,52 kurang dari dari  $-T_{(0,05;7-1)} (-1,943)$  sehingga dapat diputuskan  $H_0$  ditolak dan diperkuat dengan P<sub>value</sub> sebesar 0,023 kurang dari taraf signifikan 0,05 yang berarti rata-rata nilai item kenyataan kurang dari rata-rata nilai item harapan atribut kenyamanan karyawan saat bekerja (Em<sub>3</sub>).

Hasil analisis diagram kartesius dimensi *Emphaty* cabang Surabaya pada Gambar 4.27.



**Gambar 4.27** Dimensi *Emphaty* Karyawan Surabaya

Untuk mempermudah membaca letak atribut pada masing-masing kuadran, maka dibuat Tabel 4.29.

**Tabel 4.29** *Emphaty* Karyawan Surabaya

Kuadran	Atribut
I	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kenyamanan karyawan saat bekerja (Em<sub>3</sub>)</li> <li>2. Kemudahan karyawan dalam memanfaatkan fasilitas (Em<sub>7</sub>)</li> <li>3. Atasan bersungguh-sungguh dalam memperhatikan kepentingan karyawan (Em<sub>8</sub>)</li> </ol>
II	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atasan perusahaan memperlakukan bawahan bukan sebagai bawahan tetapi sebagai seorang rekan (Em<sub>1</sub>)</li> <li>2. Keramahan dan kepedulian atasan terhadap kebutuhan karyawan (Em<sub>2</sub>)</li> <li>3. Informasi penting yang menyangkut hak karyawan tersampaikan (Em<sub>5</sub>)</li> <li>4. Rekan kerja berkomunikasi baik dengan karyawan lainnya (Em<sub>9</sub>)</li> </ol>
III	Pola komunikasi yang terbuka (Em <sub>4</sub> )
IV	Informasi penting yang menyangkut kewajiban karyawan lebih ditekankan daripada informasi tentang hak karyawan (Em <sub>6</sub> )

Berdasarkan Gambar 4.27 pada atribut (Em<sub>5</sub>) dan (Em<sub>9</sub>) di kuadran II, atribut ini sudah dapat dikatakan puas. Akan tetapi, diduga terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan karena atribut ini berada pada sisi kiri garis simetris sehingga perlu

dilakukan analisis lanjutan terhadap atribut tersebut menggunakan uji dua rata-rata berpasangan, dengan hasil dan hipotesis sebagai berikut.

$H_0 : \mu_1 - \mu_2 \geq 0$  (Rata-rata nilai item kenyataan lebih dari sama dengan rata-rata nilai item harapan)

$H_1 : \mu_1 - \mu_2 < 0$  (Rata-rata nilai item kenyataan kurang dari rata-rata nilai item harapan)

Jika ditetapkan taraf signifikan  $\alpha$  (0,05), maka  $H_0$  ditolak jika  $T > T_{(0,05;20-1)}$  (1,792) atau  $T < -T_{(0,05;20-1)}$  (-1,792)

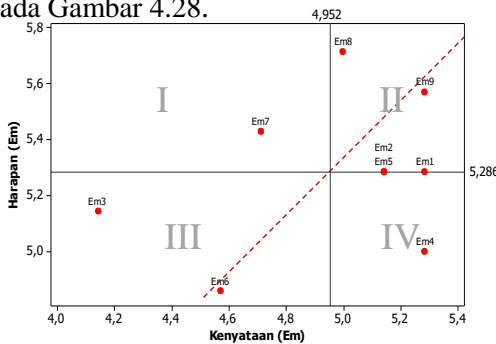
Statistik Uji merujuk pada Persamaan (2.1) dan Lampiran 8:

**Tabel 4.30** Uji Hipotesis Dimensi *Emphaty* Surabaya

Atribut	$T_{hitung}$	$P_{value}$
Em <sub>5</sub>	-3,45	0,001
Em <sub>9</sub>	-3,68	0,001

Tabel 4.30 menunjukkan bahwa nilai  $T_{hitung}$  (Em<sub>5</sub>) dan (Em<sub>9</sub>) berturut-turut sebesar -3,45 dan -3,68 kurang dari  $-T_{(0,05;20-1)}$  (-1,792) sehingga dapat diputuskan  $H_0$  ditolak dan diperkuat dengan  $P_{value}$  kurang dari taraf signifikan 0,05 yang berarti rata-rata nilai item kenyataan kurang dari rata-rata nilai item harapan untuk atribut informasi penting yang menyangkut hak karyawan tersampaikan (Em<sub>5</sub>) dan rekan kerja berkomunikasi baik dengan karyawan lainnya (Em<sub>9</sub>).

Hasil analisis diagram kartesius dimensi *Emphaty* cabang Makassar pada Gambar 4.28.



**Gambar 4.28** Dimensi *Emphaty* Karyawan Makassar

Untuk mempermudah membaca letak atribut pada masing-masing kuadran, maka dibuat Tabel 4.31.

**Tabel 4.31** *Emphaty* Karyawan Makassar

Kuadran	Atribut
I	Kemudahan karyawan dalam memanfaatkan fasilitas (Em <sub>7</sub> )
II	1. Atasan bersungguh-sungguh dalam memperhatikan kepentingan karyawan (Em <sub>8</sub> ) 2. Rekan kerja berkomunikasi baik dengan karyawan lainnya (Em <sub>9</sub> )
III	1. Kenyamanan karyawan saat bekerja (Em <sub>3</sub> ) 2. Informasi penting yang menyangkut kewajiban karyawan lebih ditekankan daripada informasi tentang hak karyawan (Em <sub>6</sub> )
IV	Pola komunikasi yang terbuka (Em <sub>4</sub> )
-	1. Atasan perusahaan memperlakukan bawahan bukan sebagai bawahan tetapi sebagai seorang rekan (Em <sub>1</sub> ) 2. Keramahan dan kepedulian atasan terhadap kebutuhan karyawan (Em <sub>2</sub> ) 3. Informasi penting yang menyangkut hak karyawan tersampaikan (Em <sub>5</sub> )

Berdasarkan Gambar 4.28 pada atribut (Em<sub>8</sub>) di kuadran II, atribut ini sudah dapat dikatakan puas. Akan tetapi, diduga terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan karena atribut ini berada pada sisi kiri garis simetris sehingga perlu dilakukan analisis lanjutan terhadap atribut tersebut menggunakan uji dua rata-rata berpasangan, dengan hasil dan hipotesis sebagai berikut.

$H_0 : \mu_1 - \mu_2 \geq 0$  (Rata-rata nilai item kenyataan lebih dari sama dengan rata-rata nilai item harapan)

$H_1 : \mu_1 - \mu_2 < 0$  (Rata-rata nilai item kenyataan kurang dari rata-rata nilai item harapan)

Jika ditetapkan taraf signifikan  $\alpha$  (0,05), maka  $H_0$  ditolak jika  $T > T_{(0,05;7-1)}$  (1,943) atau  $T < -T_{(0,05;7-1)}$  (-1,943)

Statistik Uji merujuk pada Persamaan (2.1) dan Lampiran 8:

**Tabel 4.32** Uji Hipotesis Dimensi *Emphaty* Makassar

Atribut	T <sub>hitung</sub>	P <sub>value</sub>
Em <sub>8</sub>	-2,50	0,023

Tabel 4.32 menunjukkan bahwa nilai T<sub>hitung</sub> (Em<sub>8</sub>) sebesar -2,50 kurang dari dari  $T_{(0,05;7-1)}$  (-1,943) sehingga dapat diputuskan H<sub>0</sub> ditolak dan diperkuat dengan P<sub>value</sub> sebesar 0,023 kurang dari taraf signifikan 0,05 yang berarti rata-rata nilai item kenyataan kurang dari rata-rata nilai item harapan atribut atasan bersungguh-sungguh dalam memperhatikan kepentingan karyawan (Em<sub>8</sub>).

Berdasarkan hasil analisis semua cabang, dapat disimpulkan bahwa atribut yang masuk pada kuadran II lebih banyak daripada kuadran lain sehingga hal ini perlu dipertahankan, meskipun masih ada beberapa atribut yang perlu diuji apakah terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang karyawan rasakan.



## **BAB V**

# **KESIMPULAN DAN SARAN**



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut.

1. Prioritas karyawan dalam bekerja di PT. Kreasi Edulab Indonesia wilayah timur, yang pertama adalah gaji. Kemudian, lingkungan kerja, pelatihan dan pengembangan karyawan, motivasi kerja, promosi jabatan, dan yang terakhir adalah pemenuhan hak cuti karyawan.
2. Tingkat kepuasan karyawan di PT. Kreasi Edulab Indonesia wilayah timur secara umum sudah baik, namun ada beberapa atribut yang perlu diperbaiki untuk mencapai tingkat kepuasan karyawan. Atribut-atribut tersebut meliputi beberapa dimensi berikut.
  - Dimensi *Tangible*  
Atribut yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki dan ditingkatkan pada dimensi ini adalah atribut Perusahaan menghargai setiap karyawan yang bekerja keras (Ta<sub>4</sub>) dan atribut Rekan kerja memahami visi dan misi perusahaan (Ta<sub>5</sub>) karena harapan dan kenyataannya belum sesuai.
  - Dimensi *Reliability*  
Atribut yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki dan ditingkatkan pada dimensi ini adalah atribut Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan perusahaan sudah lengkap (Re<sub>4</sub>) karena harapan dan kenyataannya belum sesuai
  - Dimensi *Assurance*  
Atribut yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki dan ditingkatkan pada dimensi ini adalah atribut Perusahaan memberikan gaji pada karyawan sesuai dengan yang dikerjakan (As<sub>5</sub>), atribut Karyawan puas dengan gaji yang diperoleh (As<sub>7</sub>), dan atribut Karyawan yang bekerja lebih keras di perusahaan memperoleh insentif yang lebih besar (As<sub>9</sub>) karena harapan dan kenyataannya belum sesuai

- Dimensi *Responsiveness*  
Atribut yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki dan ditingkatkan pada dimensi ini adalah atribut Jam kerja sesuai aturan (Res<sub>2</sub>) dan atribut Ketepatan waktu dalam penggajian (Res<sub>3</sub>) karena harapan dan kenyataannya belum sesuai
- Dimensi *Emphaty*  
Atribut yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki dan ditingkatkan pada dimensi ini adalah atribut Kenyamanan karyawan saat bekerja (Em<sub>3</sub>), atribut Informasi penting yang menyangkut hak karyawan tersampaikan (Em<sub>5</sub>), atribut Kemudahan karyawan dalam memanfaatkan fasilitas (Em<sub>7</sub>), dan atribut Kesungguhan atasan dalam memperhatikan kepentingan karyawan (Em<sub>8</sub>) karena harapan dan kenyataannya belum sesuai.

## 5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan pada perusahaan untuk memperbaiki atribut-atribut yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki pada setiap dimensi sebagai berikut.

- Dimensi *Tangibles*  
Cara yang paling mudah untuk menghargai karyawan adalah mengucapkan terima kasih, memberikan gaji tambahan karena *sudah* bekerja keras dan membiarkan karyawan untuk meningkatkan kreativitas yang dapat karayawan berikan. Sosialisasi adanya visi dan misi perusahaan perlu pihak manajemen berikan karena visi dan misi merupakan salah satu hal yang perlu dicapai oleh perusahaan, karena masih banyak karyawan yang belum mengerti visi dan misi perusahaan.
- Dimensi *Reliability*  
Peralatan yang menunjang pekerjaan perusahaan perlu dilengkapi untuk mempermudah pekerjaan dengan cara perusahaan membeli alat-alat kerja seperti komputer,

printer, dan lain-lain agar perusahaan dapat berjalan sebagaimana mestinya.

- Dimensi *Assurance*  
Gaji yang diberikan pada karyawan harus sesuai dengan apa yang telah dikerjakan agar karyawan dapat puas dengan gaji yang diberikan. Seharusnya, perusahaan dapat memberikan tambahan gaji kepada karyawan yang bekerja lebih keras sehingga karyawan akan lebih betah untuk bekerja di perusahaan.
- Dimensi *Responsiveness*  
Jam kerja harus sesuai aturan, apabila dalam satu hari ada 8 jam kerja, maka tidak boleh lebih dari itu. Apabila lebih dari itu, maka karyawan yang lembur tersebut sebaiknya diberikan tambahan gaji. Ketepatan waktu penggajian sangat diperlukan, sehingga perusahaan perlu menetapkan sistem penggajian yang benar dan dapat optimal digunakan perusahaan.
- Dimensi *Emphaty*  
Kenyamanan karyawan dalam bekerja perlu diperhatikan agar tidak adanya karyawan yang keluar lagi. Informasi mengenai hak karyawan perlu tersampaikan agar tidak terjadi kesalahpahaman, kemudahan karyawan dalam memanfaatkan fasilitas perlu dipermudah, dan atasan perlu memperhatikan kepentingan karyawan agar karyawan dapat betah dalam bekerja di perusahaan.

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

## **DAFTAR PUSTAKA**





## DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hermana, B. (2015). *Graha Pena Gunadarma*. Retrieved December 30, 2017, from Teknik Analisis Masalah: Gap Anlysis dan SWOT Analysis: <http://pena.gunadarma.ac.id/teknik-analisis-masalah-gap-analysis-dan-swot-analysis/>
- Margono, H. (2006). Analisis Tingkat Kepuasan Karyawan Tetap dan Karyawan Kontrak terhadap Kinerja Sumberdaya Manusia Perusahaan pada Departemen Produksi Divisi *Slaughterhouse* (Kasus di PT. Sierad Produce, Tbk). Skripsi. Program Sarjana Ekstensi Manajemen Agribisnis Institut Pertanian Bogor.
- Mendenhall, dkk. (2011). *Elementary Survey Sampling 7th ed.* USA: Wadsworth, Inc.
- Metayunika, V. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsivess, Assurance, dan Emphaty) Terhadap Kepuasan Konsumen*. Skripsi, 24.
- Mira. (2013). Analisis Kepuasan Kerja Karyawan pada Hotel Resty Menara Pekanbaru. Skripsi. Program Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen SDM Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau Pekanbaru.
- Muttaqin, M. J., & Kusriani, D. E. (2011). Market Potential Research untuk Pasar Tradisional PD Pasar Surya di Surabaya Selatan. *ITS Undergraduate Paper*, 1-2.
- Risqi, O., Ushada, M., dan Supartono, W. (2015). Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Pendekatan *Kansei Engineering* Perusahaan XYZ. Jurnal. Jurusan Teknologi Industri Pertanian, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

- Wahyuni, N. (2014). *Binus University Quality Management Center*. Retrieved December 30, 2017, from GAP ANALYSIS: <http://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>
- Walpole, R. E. (2012). *Pengantar Statistika*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

## **DAFTAR LAMPIRAN**



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian



**DEPARTEMEN STATISTIKA BISNIS  
FAKULTAS VOKASI  
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH  
NOPEMBER 2018**



Dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir, Saya mahasiswa Departemen Statistika Bisnis ITS ingin mengadakan survei mengenai analisis kepuasan karyawan PT. Kreasi Edulab Indonesia Cabang Indonesia Timur. Data yang Anda berikan dijamin kerahasiaannya. Oleh karena itu, semua data yang diberikan oleh para karyawan mohon dijawab dengan sebenar-benarnya.

#### I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Usia :
3. Pendidikan Terakhir :
4. Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan \*) Silahkan (√) salah satu
5. Daerah Asal :
6. No. HP/ID Line :
7. Pendapatan :

#### II. PERILAKU RESPONDEN

Apakah secara keseluruhan Anda puas terhadap Perusahaan?

- Ya  Tidak \*) Silahkan (√) salah satu

Berikut adalah prioritas Anda dalam bekerja di Perusahaan. (Berikan *ranking* berdasarkan prioritas Anda)

Sangat diprioritaskan (1) ..... (6) sangat tidak diprioritaskan

Pernyataan	Prioritas
Gaji	
Promosi Jabatan	
Lingkungan Kerja	
Pelatihan dan Pengembangan Karyawan	
Motivasi Kerja	
Pemenuhan Hak Cuti Karyawan	

**Lampiran 1. Lanjutan****III.DAFTAR PERNYATAAN****PETUNJUK :**

Untuk pernyataan berikut, mohon Anda berkenan memberi jawaban sesuai dengan keadaan yang dirasakan saat bekerja di Perusahaan, dengan cara memberikan tanda (√) pada salah satu nomor berdasarkan tingkat kepuasan terhadap Perusahaan.

**A. TANGIBLES**

Pernyataan berikut digunakan untuk mengetahui kondisi langsung dari Perusahaan.

*Sangat tidak puas (1)----- (6) Sangat puas*

Skala (Harapan)						Indikator	Skala (Kenyataan)					
1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6
						PT. X merupakan tempat yang baik untuk bekerja						
						PT. X memberikan penghargaan bagi karyawan berprestasi						
						Setiap karyawan yang bekerja di PT. X merasa nyaman						
						PT. X menghargai karyawan yang bekerja keras						
						Rekan kerja memahami visi dan misi Perusahaan						
						Karyawan tetap memilih bekerja di Perusahaan ini walaupun ada pekerjaan yang sejenis						
						Rekan kerja akan berpindah kerja apabila dibuka kesempatan kerja yang sejenis						
						Karyawan berpakaian rapi						
						PT. X memberikan kesempatan untuk memberikan ide demi kemajuan bersama						

**Lampiran 1. Lanjutan***Sangat tidak puas (1)----- (6) Sangat puas*

Skala (Harapan)						Indikator	Skala (Kenyataan)					
1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6
						Produktivitas dan semangat kerja semakin baik di Perusahaan						

**B. RELIABILITY**

Pernyataan berikut digunakan untuk mengetahui pelayanan keandalan Perusahaan.

*Sangat tidak puas (1)----- (6) Sangat puas*

Skala (Harapan)						Indikator	Skala (Kenyataan)					
1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6
						Kebijakan Perusahaan sudah jelas terhadap karyawan						
						Informasi yang diberikan oleh PT. X sudah jelas						
						Perusahaan bertanggungjawab terhadap tugas yang diberikan pada karyawan						
						Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan PT. X sudah lengkap						
						Pemimpin PT. X handal dalam memimpin						
						Pekerjaan karyawan penuh dengan tantangan menarik						
						Semangat kerja karyawan tergolong tinggi						
						Gaya kerja cocok dengan yang diharapkan Perusahaan						

**Lampiran 1. Lanjutan****C. ASSURANCE**

Pernyataan berikut digunakan untuk mengetahui jaminan yang diberikan Perusahaan.

*Sangat tidak puas (1) ----- (6) Sangat puas*

Skala (Harapan)						Indikator	Skala (Kenyataan)					
1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6
						Kesempatan yang luas diberikan oleh perusahaan bagi karyawan yang ingin maju dalam karir						
						Kesempatan belajar (sekolah, kursus, dan seminar) diberikan pada karyawan yang ingin mengembangkan keahlian khusus						
						Karyawan yang pandai menyenangkan hati atasan, akan mendapatkan peluang lebih besar untuk maju dalam karir						
						Karyawan diberikan kesempatan untuk memperlihatkan potensi kerja						
						PT. X memberikan gaji pada karyawan sesuai dengan yang dikerjakan						
						Panduan keselamatan kerja karyawan sudah jelas						



### Lampiran 1. Lanjutan

*Sangat tidak puas (1)----- (6) Sangat puas*

Skala (Harapan)						Indikator	Skala (Kenyataan)					
1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6
						Karyawan puas dengan gaji yang diperoleh						
						Tempat parkir Perusahaan aman						
						Karyawan yang bekerja lebih keras di PT. X memperoleh insentif yang lebih besar						

#### D. *RESPONSIVENESS*

Pernyataan berikut digunakan untuk mengetahui pelayanan yang diberikan dari Perusahaan

*Sangat tidak puas (1) ----- (6) Sangat puas*

Skala (Harapan)						Indikator	Skala (Kenyataan)					
1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6
						Respon yang baik dari atasan Perusahaan dalam menerima kritik dan saran						
						Jam kerja sesuai aturan						
						Ketepatan waktu dalam penggajian						
						Ketanggapan dalam membeikan pelayanan kepada karyawan yang bermasalah						
						Ketanggapan atasan terhadap karyawan yang cuti						

#### E. *EMPHATY*

Pernyataan berikut digunakan untuk mengetahui kebutuhan karyawan Perusahaan.

**Lampiran 1. Lanjutan***Sangat tidak setuju (1)----- (6) Sangat setuju*

Skala (Harapan)						Indikator	Skala (Kenyataan)					
1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6
						Atasan Perusahaan memperlakukan bawahan bukan sebagai bawahan tetapi sebagai seorang rekan						
						Keramahan dan kepedulian atasan terhadap kebutuhan karyawan						
						Kenyamanan karyawan saat bekerja						
						Pola komunikasi yang terbuka						
						Informasi penting yang menyangkut hak karyawan tersampaikan						
						Informasi penting yang menyangkut kewajiban karyawan lebih ditekankan daripada informasi tentang hak karyawan						
						Kemudahan karyawan dalam memanfaatkan fasilitas						
						Atasan bersungguh-sungguh dalam memperhatikan kepentingan karyawan						

**Lampiran 1.** Lanjutan*Sangat tidak setuju (1)----- (6) Sangat setuju*

Skala (Harapan)						Indikator	Skala (Kenyataan)					
1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6
						Rekan kerja berkomunikasi baik dengan karyawan lain						

Saran yang dapat diberikan untuk Perusahaan :

.....

.....

.....

.....

.....

Terima kasih atas ketersediaannya untuk mengisi kuesioner ini.

Surabaya, .....

Responden

(\_\_\_\_\_)

**Lampiran 2.** Hasil Data Penelitian Analisis Kesenjangan1. Data Harapan Karyawan Dimensi *Tangible*

Cabang	Harapan									
	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10
Balikpapan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
	6	6	6	6	6	2	2	6	6	6
	6	4	6	6	5	6	3	5	6	6
	5	5	5	5	6	6	3	6	5	5
	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4
	6	6	6	6	6	6	1	6	6	6
	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5

**Lampiran 2. Lanjutan**

Cabang	Harapan									
	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10
Semarang	6	4	6	4	5	4	3	6	5	5
	6	4	6	6	5	5	3	6	5	6
	5	4	4	4	5	5	6	5	5	5
Makassar	6	5	6	6	6	5	1	6	6	5
	3	3	5	4	3	1	1	2	3	2
	6	6	5	5	6	5	5	4	6	6
	4	5	5	5	5	5	4	6	5	5
	6	2	6	3	3	1	2	6	5	4
	6	4	6	6	4	3	4	6	4	6
	6	6	6	6	5	5	4	5	5	5
Surabaya	3	6	3	6	6	5	3	4	6	6
	5	5	6	6	5	5	5	5	5	6
	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4
	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5
	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
	5	6	6	6	5	5	3	6	6	5
	6	5	6	6	5	4	3	6	6	6
	4	4	4	4	4	4	3	5	6	6
	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5
	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5
	6	6	6	6	5	5	2	4	5	6
	6	6	4	5	3	4	1	5	5	4
	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
	5	5	5	3	5	5	1	6	5	5
6	6	6	6	5	4	2	6	6	6	

**Lampiran 2. Lanjutan**

Cabang	Harapan									
	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10
Surabaya	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6
	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	6	5	5	5	4	4	4	5	5	5
	5	2	6	5	6	6	4	6	6	5

**2. Data Kenyataan Karyawan Dimensi *Tangible***

Cabang	Kenyataan									
	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10
Balikpapan	5	4	4	5	5	5	6	6	6	5
	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4
	5	5	6	4	5	6	3	6	6	5
	4	3	3	2	4	6	3	5	4	4
	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4
	4	3	3	2	4	4	4	5	5	5
	5	5	5	5	5	5	4	6	5	5
Semarang	6	1	5	2	5	1	6	6	3	4
	6	1	5	2	5	4	6	6	5	3
	5	5	6	4	6	3	6	6	6	5
Makassar	6	1	6	1	3	6	3	6	6	4
	3	4	5	5	6	6	6	4	4	6
	4	6	5	6	6	5	5	6	6	6
	3	3	4	4	2	2	4	2	5	4
	6	2	6	3	3	1	2	6	5	5
	4	2	5	2	5	1	6	6	4	5
	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5



**Lampiran 2. Lanjutan**

Cabang	Harapan							
	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8
Balikpapan	6	6	5	6	6	5	5	6
	5	5	5	5	5	5	5	5
	5	5	5	5	5	4	5	5
	6	6	6	6	6	6	6	6
	5	5	5	5	5	5	5	5
Semarang	6	5	5	6	6	6	6	6
	6	5	5	6	6	6	6	6
	5	5	6	5	6	6	4	5
Makassar	5	6	6	6	6	5	6	6
	6	6	6	6	6	6	5	6
	5	6	5	5	5	5	5	5
	3	3	3	5	5	4	3	1
	6	6	6	6	6	5	6	6
	6	6	5	5	6	6	6	6
	5	5	5	6	5	6	5	5
Surabaya	6	5	6	6	6	5	6	6
	6	6	6	6	6	3	5	5
	5	5	5	5	5	5	5	5
	4	4	5	5	5	4	5	5
	5	5	5	5	5	6	6	5
	5	5	5	6	6	5	5	5
	6	5	5	4	5	5	6	4
	6	6	6	6	6	5	5	6
	4	4	4	4	6	4	5	4
	5	5	5	5	5	4	4	5
	5	6	6	5	5	6	5	5

**Lampiran 2. Lanjutan**

Cabang	Harapan							
	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8
Surabaya	4	5	5	5	6	6	6	6
	5	5	6	5	5	3	5	5
	5	5	5	5	5	4	5	5
	5	5	5	4	6	4	6	6
	6	6	6	6	6	5	5	5
	6	6	6	6	6	5	6	6
	5	5	4	5	5	5	5	5
	5	5	5	6	6	5	5	5
	6	6	5	6	5	4	5	5

4. *Data Kenyataan Karyawan Dimensi Reliability*

Cabang	Kenyataan							
	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8
Balikpapan	3	4	4	5	5	5	5	5
	4	4	4	4	5	5	4	4
	3	4	4	5	6	4	5	5
	4	5	4	4	4	4	3	3
	3	4	4	5	5	4	5	5
	2	4	5	5	5	5	3	5
	5	4	5	5	5	5	5	5
Semarang	6	5	5	3	4	5	6	6
	6	5	5	3	4	6	6	6
	5	5	6	5	6	6	5	5
Makassar	5	6	6	5	6	5	5	6
	3	3	3	4	5	5	6	3
	5	6	6	4	6	6	4	6



## Lampiran 2. Lanjutan

Cabang	Kenyataan							
	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8
Makassar	4	4	4	2	4	3	4	3
	6	6	6	5	6	5	5	6
	6	4	4	2	5	6	4	3
	5	4	4	4	5	5	5	4
Surabaya	4	5	6	3	6	3	3	6
	3	6	4	4	6	2	3	4
	4	4	4	4	4	4	4	4
	3	4	5	4	4	4	4	4
	4	2	5	4	6	5	6	4
	3	3	4	2	5	3	3	3
	5	5	5	4	5	5	5	4
	6	6	6	4	6	4	5	5
	3	3	3	3	6	4	5	4
	4	5	5	5	5	4	4	5
	2	3	4	4	4	3	4	3
	2	5	5	3	5	3	4	4
	1	3	3	2	5	3	2	5
	3	3	3	4	3	4	5	5
	4	5	5	4	6	5	6	6
	4	3	3	1	5	3	4	4
	5	5	5	5	5	5	4	5
	4	4	4	3	5	4	4	4
	2	2	1	1	2	3	2	3
	3	3	4	4	5	5	4	4

**Lampiran 2.** Lanjutan5. Data Harapan Karyawan Dimensi *Assurance*

Cabang	Harapan								
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A8	A7	A9
Balikpapan	6	5	5	6	6	6	6	6	6
	6	6	4	6	6	6	6	6	6
	6	6	4	5	6	6	6	5	6
	5	5	4	5	6	5	5	6	6
	5	5	4	5	5	5	5	5	5
	5	6	1	6	6	6	6	6	6
	5	4	5	5	5	4	5	5	5
Semarang	6	6	5	6	6	5	6	6	6
	6	6	5	6	6	5	6	6	6
	4	4	5	5	6	5	5	5	5
Makassar	6	6	6	6	6	6	6	6	6
	1	3	1	2	4	6	6	6	6
	4	4	5	6	6	6	6	6	4
	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	6	6	1	6	6	6	6	6	6
	6	6	4	6	6	6	6	6	5
	5	5	4	5	6	6	6	6	6
Surabaya	6	6	1	6	6	6	6	6	5
	5	6	5	5	5	5	5	5	6
	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	5	4	4	4	5	4	5	4	5
	6	6	6	6	6	6	6	6	5
	5	6	6	6	6	5	6	6	6
	6	5	6	6	6	6	6	5	6

## Lampiran 2. Lanjutan

Cabang	Harapan								
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A8	A7	A9
Surabaya	6	5	6	6	6	6	6	6	6
	4	4	5	4	4	3	4	3	4
	4	5	5	5	5	5	4	4	5
	6	6	4	5	5	4	5	5	5
	6	6	5	5	6	6	6	6	6
	5	4	2	5	6	5	5	6	6
	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	5	6	5	6	6	5	4	5	5
	5	5	2	6	6	6	6	5	6
	6	6	6	6	6	6	6	6	6
	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	6	6	2	5	6	5	6	6	5

### 6. Data Kenyataan Karyawan Dimensi Assurance

Cabang	Kenyataan								
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9
Balikpapan	6	5	5	6	5	4	5	6	3
	6	4	4	5	5	4	4	4	4
	5	6	5	5	4	6	3	6	4
	5	4	4	4	3	3	3	3	3
	5	5	4	5	5	5	5	5	5
	4	4	3	4	4	4	3	5	5
	5	4	5	5	5	4	5	5	5
Semarang	6	3	5	6	1	3	2	6	3
	6	3	5	6	1	3	1	6	2

**Lampiran 2. Lanjutan**

Cabang	Kenyataan								
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9
Semarang	6	5	4	6	4	5	3	4	4
Makassar	6	6	6	6	5	6	6	3	6
	4	5	3	3	6	1	3	6	5
	6	4	6	6	6	6	5	6	3
	5	4	5	5	4	2	5	4	5
	6	6	1	5	6	6	6	5	6
	4	4	3	3	4	3	4	6	6
	4	3	3	5	6	5	6	5	6
Surabaya	3	3	1	5	5	5	4	6	5
	4	4	3	5	4	4	4	5	4
	5	4	5	4	5	5	4	5	5
	4	3	4	4	5	4	4	5	5
	6	4	6	3	6	4	6	5	1
	5	4	5	5	3	3	3	5	4
	6	5	5	5	5	5	5	6	5
	6	4	5	5	6	6	5	6	6
	4	4	5	4	4	3	3	4	4
	6	4	5	5	5	5	4	4	5
	4	4	4	3	2	3	2	5	3
	5	5	4	4	4	4	4	3	5
	5	2	5	5	2	2	2	4	3
	4	4	3	4	3	4	4	5	2
	5	2	5	6	5	5	5	4	4
	3	3	2	4	1	3	1	6	4
4	4	6	4	6	4	5	6	6	

## Lampiran 2. Lanjutan

Cabang	Kenyataan								
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9
Surabaya	5	5	4	5	3	4	3	5	3
	3	4	2	2	1	2	2	5	1
	5	4	5	5	3	4	4	4	4

### 7. Data Harapan Karyawan Dimensi *Responsiveness*

Cabang	Harapan				
	RE1	RE2	RE3	RE4	RE5
Balikpapan	6	6	6	6	6
	6	6	6	6	6
	6	6	6	6	6
	5	6	6	5	5
	5	5	5	5	5
	6	6	6	5	6
	5	5	5	5	5
Semarang	6	6	6	6	6
	6	6	6	6	6
	5	5	6	6	5
Makassar	6	6	6	6	6
	4	6	6	4	6
	6	6	4	6	6
	5	5	5	5	5
	6	6	6	6	6
	5	6	6	4	6
	6	6	6	5	6
Surabaya	6	6	6	6	6
	6	5	5	6	5

**Lampiran 2. Lanjutan**

Cabang	Harapan				
	RE1	RE2	RE3	RE4	RE5
Surabaya	5	5	5	5	5
	5	5	5	5	5
	6	6	6	6	6
	5	5	6	6	5
	5	5	5	5	5
	6	6	6	6	6
	4	3	3	3	4
	4	4	5	5	5
	6	5	6	6	6
	6	6	6	6	6
	5	6	6	5	6
	5	5	5	5	5
	6	6	6	6	6
	6	6	6	6	6
	6	6	6	6	6
	5	5	5	5	5
	5	5	5	5	5
5	6	6	5	6	

8. Data Kenyataan Karyawan Dimensi *Responsiveness*

Cabang	Kenyataan				
	RE1	RE2	RE3	RE4	RE5
Balikpapan	5	4	4	5	4
	4	4	4	4	4
	5	4	4	3	5
	4	3	4	4	4

**Lampiran 2. Lanjutan**

Cabang	Kenyataan				
	RE1	RE2	RE3	RE4	RE5
Balikpapan	5	5	4	4	3
	5	5	5	4	4
	5	5	5	5	5
Semarang	6	4	4	3	2
	6	4	4	3	1
	5	6	3	5	5
Makassar	6	6	6	6	6
	6	6	5	6	6
	6	3	6	6	6
	5	4	4	3	5
	6	6	1	6	6
	4	1	5	3	3
	5	5	6	5	5
Surabaya	6	4	6	6	6
	6	4	4	4	5
	4	5	4	4	4
	4	5	5	4	5
	5	6	3	5	6
	3	4	3	2	4
	5	5	5	5	5
	5	4	4	5	5
	4	3	3	3	3
	4	4	3	5	5
	5	4	3	5	5
	5	3	4	5	5
	2	1	1	5	5

**Lampiran 2.** Lanjutan

Cabang	Kenyataan				
	RE1	RE2	RE3	RE4	RE5
Surabaya	3	4	5	3	4
	3	6	1	5	6
	2	4	2	3	4
	5	5	4	4	5
	5	3	4	5	5
	2	5	1	5	5
	4	5	2	4	4

9. Data Harapan Karyawan Dimensi *Emphaty*

Cabang	Harapan								
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9
Balikpapan	6	6	6	6	6	6	6	6	6
	6	6	6	6	6	5	6	6	6
	6	6	6	6	6	5	6	6	6
	5	5	6	6	6	6	6	5	6
	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	6	6	6	6	6	3	6	6	6
	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Semarang	6	6	6	6	6	6	6	6	6
	6	6	6	6	6	6	6	6	6
	5	5	5	6	6	5	5	5	6
Makassar	6	6	6	6	6	5	6	6	6
	3	3	3	3	3	2	5	6	6
	6	5	4	3	5	5	6	6	4
	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	6	6	6	6	6	6	5	6	6



**Lampiran 2. Lanjutan**

Cabang	Harapan								
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9
Makassar	5	6	6	6	6	5	5	5	6
	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Surabaya	6	6	6	6	6	4	6	6	6
	4	4	5	5	4	4	5	5	5
	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	5	5	5	5	5	5	5	4	5
	6	6	6	6	6	4	6	6	6
	5	6	6	5	5	6	6	5	5
	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	6	6	6	6	6	6	6	6	6
	4	4	3	3	4	3	4	3	3
	5	4	6	5	4	6	5	5	4
	6	6	5	5	6	5	6	5	6
	6	6	6	6	6	5	6	6	6
	5	5	6	5	5	2	5	6	6
	5	5	5	5	6	5	5	6	5
	6	6	6	6	6	6	5	6	6
	6	6	6	6	6	5	6	6	6
	6	6	6	6	6	4	6	6	6
	5	5	5	5	5	4	5	4	5
5	5	4	5	5	4	5	5	5	
6	6	6	5	6	4	6	6	6	



## Lampiran 2. Lanjutan

Cabang	Kenyataan								
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9
Surabaya	5	5	5	4	6	6	6	5	5
	4	4	3	3	4	4	4	3	2
	5	4	5	4	5	5	5	5	4
	5	4	4	3	4	3	4	4	4
	6	5	4	5	5	4	4	5	5
	5	5	3	3	4	6	4	4	6
	4	4	5	4	4	5	4	4	5
	4	5	6	6	3	6	5	5	5
	4	4	4	3	2	4	2	3	4
	5	5	5	5	5	6	6	5	4
	5	5	5	5	5	4	4	4	5
	2	1	4	2	2	2	2	2	5
	5	5	4	4	4	5	4	4	5

## Lampiran 3. Hasil Data Penelitian Analisis Prioritas

Wilayah	A1	A2	A3	A4	A5	A6
Balikpapan	1	6	2	4	5	3
	6	4	3	1	2	5
	2	5	1	6	4	3
	1	4	5	3	6	2
	3	6	5	1	2	4
	5	6	1	4	2	3
	2	4	3	1	6	5
Semarang	5	4	1	3	2	6
	5	4	3	2	1	6
	4	6	2	3	1	5

**Lampiran 3. Lanjutan**

Wilayah	A1	A2	A3	A4	A5	A6
Makassar	2	3	1	4	6	5
	3	4	5	1	2	6
	2	6	1	5	3	4
	4	5	3	2	1	6
	3	6	2	4	1	5
	5	6	2	4	1	3
	5	6	3	1	4	2
Surabaya	1	4	2	3	5	6
	2	1	6	4	5	3
	2	1	3	5	4	6
	3	2	6	1	5	4
	1	5	3	2	4	6
	2	6	1	5	3	4
	1	2	4	3	5	6
	3	4	1	2	5	6
	1	2	5	3	4	6
	1	6	5	3	2	4
Surabaya	1	2	3	5	4	6
	2	4	3	5	6	1
	1	4	3	5	6	2
	5	6	1	3	4	2
	1	5	2	6	4	3
	1	2	3	5	4	6
	2	3	1	6	5	4
	1	6	3	4	5	2
	4	2	5	3	1	6

### Lampiran 3. Lanjutan

Wilayah	A1	A2	A3	A4	A5	A6
Surabaya	1	5	2	4	6	3

Keterangan : A1 : Gaji

A2 : Promosi Jabatan

A3 : Lingkungan Kerja

A4 : Pelatihan dan Pengembangan Karyawan

A5 : Motivasi Kerja

A6 : Pemenuhan Hak Cuti Karyawan

### Lampiran 4. Hasil Data Penelitian Karakteristik Karyawan

Cabang	Responden	X1	X2	X3	X4	X5
Balikpapan	1	24	S1	P	2000000	Tidak
	2	24	S1	P	3500000	Ya
	3	23	S1	P	2000000	Ya
	4	25	S1	P	3800000	Ya
	5	22	S1	P	2500000	Ya
	6	24	S1	L	3500000	Ya
	7	22	S1	L	3000000	Ya
Semarang	8	25	S1	P	1000000	Tidak
	9	27	S1	P	2500000	Tidak
	10	24	S1	L	4000000	Ya
Makassar	11	27	S1	P	1650000	Ya
	12	24	S1	L	1900000	Ya
	13	26	S1	L	2000000	Ya
	14	23	S1	L	3600000	Tidak
	15	23	S1	P	1900000	Ya
	16	21	S1	P	2000000	Tidak
Surabaya	17	23	S1	P	1200000	Ya
	18	23	S1	P	2600000	Ya
	19	24	S1	P	3300000	Ya
	20	25	S1	L	2800000	Ya
	21	23	S1	P	3000000	Ya
	22	25	S1	L	3500000	Tidak

**Lampiran 4. Lanjutan**

Cabang	Responden	X1	X2	X3	X4	X5
Surabaya	23	23	S1	L	3300000	Tidak
	24	25	S2	P	1900000	Ya
	25	23	S1	P	1700000	Ya
	26	24	S1	L	3000000	Ya
	27	25	S1	L	3000000	Ya
	28	25	S1	L	3000000	Ya
	29	23	S1	L	3600000	Ya
	30	24	S1	P	3600000	Tidak
	31	24	S1	P	3500000	Tidak
	32	22	S1	P	2800000	Ya
	33	23	S1	P	2800000	Tidak
	34	24	S1	L	2500000	Tidak
	35	22	S1	P	2800000	Tidak
	36	24	S1	P	1500000	Tidak
37	24	S1	P	3600000	Tidak	

Keterangan : X1 :Usia (Tahun)

X2 : Pendidikan Terakhir

X3 : Jenis Kelamin

X4 : Pendapatan (Rupiah)

X5 : Kepuasan Karyawan

**Lampiran 5. Hasil Pengujian Validitas**

1. Hasil Pengujian Validitas Harapan dan Kenyataan Dimensi  
*Tangible*

a. Harapan

Variabel	$r_{hitung}$	$r_{(37-2,0.05)}$	Keputusan	Kesimpulan
Ta <sub>1</sub>	0,551	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Ta <sub>2</sub>	0,563	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Ta <sub>3</sub>	0,450	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Ta <sub>4</sub>	0,714	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Ta <sub>5</sub>	0,748	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Ta <sub>6</sub>	0,619	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Ta <sub>7</sub>	0,380	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid

### Lampiran 5. Lanjutan

Variabel	$r_{hitung}$	$r_{(37-2,0.05)}$	Keputusan	Kesimpulan
Ta <sub>8</sub>	0,598	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Ta <sub>9</sub>	0,695	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Ta <sub>10</sub>	0,808	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid

#### b. Harapan

Variabel	$r_{hitung}$	$r_{(37-2,0.05)}$	Keputusan	Kesimpulan
Ta <sub>1</sub>	0,449	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Ta <sub>2</sub>	0,574	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Ta <sub>3</sub>	0,644	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Ta <sub>4</sub>	0,547	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Ta <sub>5</sub>	0,648	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Ta <sub>6</sub>	0,434	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Ta <sub>7</sub>	0,450	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Ta <sub>8</sub>	0,610	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Ta <sub>9</sub>	0,641	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Ta <sub>10</sub>	0,730	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid

## 2. Hasil Pengujian Validitas Harapan dan Kenyataan Dimensi *Reliability*

#### a. Harapan

Variabel	$r_{hitung}$	$r_{(37-2,0.05)}$	Keputusan	Kesimpulan
Re <sub>1</sub>	0,831	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Re <sub>2</sub>	0,830	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Re <sub>3</sub>	0,779	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Re <sub>4</sub>	0,650	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Re <sub>5</sub>	0,639	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Re <sub>6</sub>	0,579	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Re <sub>7</sub>	0,731	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Re <sub>8</sub>	0,879	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid

#### b. Kenyataan

Variabel	$r_{hitung}$	$r_{(37-2,0.05)}$	Keputusan	Kesimpulan
Re <sub>1</sub>	0,738	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Re <sub>2</sub>	0,737	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Re <sub>3</sub>	0,854	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid

**Lampiran 5. Lanjutan**

Variabel	rhitung	$r_{(37-2,0.05)}$	Keputusan	Kesimpulan
Re <sub>4</sub>	0,661	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Re <sub>5</sub>	0,606	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Re <sub>6</sub>	0,687	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Re <sub>7</sub>	0,636	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Re <sub>8</sub>	0,720	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid

3. Hasil Pengujian Validitas Harapan dan Kenyataan Dimensi *Assurance*

a. Harapan

Variabel	$r_{hitung}$	$r_{(37-2,0.05)}$	Keputusan	Kesimpulan
AS <sub>1</sub>	0,778	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
AS <sub>2</sub>	0,735	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
AS <sub>3</sub>	0,323	0,3246	Gagal Tolak H <sub>0</sub>	Tidak Valid
AS <sub>4</sub>	0,824	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
AS <sub>5</sub>	0,827	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
AS <sub>6</sub>	0,627	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
AS <sub>7</sub>	0,657	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
AS <sub>8</sub>	0,656	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
AS <sub>9</sub>	0,525	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid

b. Harapan

Variabel	$r_{hitung}$	$r_{(37-2,0.05)}$	Keputusan	Kesimpulan
AS <sub>1</sub>	0,610	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
AS <sub>2</sub>	0,457	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
AS <sub>3</sub>	0,422	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
AS <sub>4</sub>	0,525	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
AS <sub>5</sub>	0,809	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
AS <sub>6</sub>	0,773	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
AS <sub>7</sub>	0,803	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
AS <sub>8</sub>	0,065	0,3246	Gagal Tolak H <sub>0</sub>	Tidak Valid
AS <sub>9</sub>	0,564	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid



### Lampiran 5. Lanjutan

#### 4. Hasil Pengujian Validitas Harapan dan Kenyataan Dimensi *Responsiveness*

##### a. Harapan

Variabel	$r_{hitung}$	$r_{(37-2,0.05)}$	Keputusan	Kesimpulan
Res <sub>1</sub>	0,857	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Res <sub>2</sub>	0,895	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Res <sub>3</sub>	0,828	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Res <sub>4</sub>	0,799	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Res <sub>5</sub>	0,886	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid

##### b. Kenyataan

Variabel	$r_{hitung}$	$r_{(37-2,0.05)}$	Keputusan	Kesimpulan
Res <sub>1</sub>	0,721	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Res <sub>2</sub>	0,578	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Res <sub>3</sub>	0,553	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Res <sub>4</sub>	0,732	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Res <sub>5</sub>	0,641	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid

#### 5. Hasil Pengujian Validitas Harapan dan Kenyataan Dimensi *Assurance*

##### a. Harapan

Variabel	$r_{hitung}$	$r_{(37-2,0.05)}$	Keputusan	Kesimpulan
Em <sub>1</sub>	0,879	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Em <sub>2</sub>	0,908	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Em <sub>3</sub>	0,881	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Em <sub>4</sub>	0,876	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Em <sub>5</sub>	0,905	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Em <sub>6</sub>	0,570	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Em <sub>7</sub>	0,767	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Em <sub>8</sub>	0,671	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Em <sub>9</sub>	0,741	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid

## Lampiran 5. Lanjutan

### b. Kenyataan

Variabel	$r_{hitung}$	$r_{(37-2,0.05)}$	Keputusan	Kesimpulan
Em <sub>1</sub>	0,745	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Em <sub>2</sub>	0,786	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Em <sub>3</sub>	0,626	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Em <sub>4</sub>	0,826	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Em <sub>5</sub>	0,761	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Em <sub>6</sub>	0,596	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Em <sub>7</sub>	0,887	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Em <sub>8</sub>	0,804	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
Em <sub>9</sub>	0,683	0,3246	Tolak H <sub>0</sub>	Valid

## Lampiran 6. Hasil Pemeriksaan Reliabilitas

### a. Harapan

Dimensi	Nilai <i>Alpha Cronbach's</i>	Keterangan
<i>Tangible</i>	0,784	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,876	Sangat Reliabel
<i>Assurance</i>	0,866	Sangat Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,902	Sangat Reliabel
<i>Emphaty</i>	0,921	Sangat Reliabel

### b. Kenyataan

Dimensi	Nilai <i>Alpha Cronbach's</i>	Keterangan
<i>Tangible</i>	0,761	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,853	Sangat Reliabel
<i>Assurance</i>	0,801	Sangat Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,632	Reliabel
<i>Emphaty</i>	0,897	Sangat Reliabel

Lampiran 7. Tabel *r*

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074

**Lampiran 7. Lanjutan**

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066

**Lampiran 8. Hasil Uji Rata-Rata Berpasangan**

## 1. Cabang Semarang

**Paired T-Test and CI: Ken Re6; Har Re6**

Paired T for Ken Re6 - Har Re6

	N	Mean	StDev	SE Mean
Ken Re6	3	5,667	0,577	0,333
Har Re6	3	6,000	0,000	0,000
Difference	3	-0,333	0,577	0,333

95% upper bound for mean difference: 0,640

T-Test of mean difference = 0 (vs &lt; 0): T-Value = -1,00 P-Value = 0,211

## Lampiran 8. Lanjutan

### 2. Cabang Balikpapan

#### Paired T-Test and CI: Ken Ta1; Har Ta1

Paired T for Ken Ta1 - Har Ta1

	N	Mean	StDev	SE Mean
Ken Ta1	7	4,429	0,535	0,202
Har Ta1	7	5,571	0,535	0,202
Difference	7	-1,143	0,690	0,261

95% upper bound for mean difference: -0,636

T-Test of mean difference = 0 (vs < 0): T-Value = -4,38 P-Value = 0,002

#### Paired T-Test and CI: Ken Ta5; Har Ta5

Paired T for Ken Ta5 - Har Ta5

	N	Mean	StDev	SE Mean
Ken Ta5	7	4,571	0,535	0,202
Har Ta5	7	5,571	0,535	0,202
Difference	7	-1,000	1,000	0,378

95% upper bound for mean difference: -0,266

T-Test of mean difference = 0 (vs < 0): T-Value = -2,65 P-Value = 0,019

#### Paired T-Test and CI: Ken Re8; Har Re8

Paired T for Ken Re8 - Har Re8

	N	Mean	StDev	SE Mean
Ken Re8	7	4,571	0,787	0,297
Har Re8	7	5,571	0,535	0,202
Difference	7	-1,000	0,816	0,309

95% upper bound for mean difference: -0,400

T-Test of mean difference = 0 (vs < 0): T-Value = -3,24 P-Value = 0,009

## Lampiran 8. Lanjutan

### Paired T-Test and CI: Ken Em 3; Har Em3

Paired T for Ken Em 3 - Har Em3

	N	Mean	StDev	SE Mean
Ken Em 3	7	4,857	0,900	0,340
Har Em3	7	5,714	0,488	0,184
Difference	7	-0,857	0,900	0,340

95% upper bound for mean difference: -0,196

T-Test of mean difference = 0 (vs < 0): T-Value = -2,52 P-Value = 0,023

### 3. Cabang Surabaya

### Paired T-Test and CI: Ken Re7; Har Re7

Paired T for Ken Re7 - Har Re7

	N	Mean	StDev	SE Mean
Ken Re7	20	4,050	1,099	0,246
Har Re7	20	5,250	0,550	0,123
Difference	20	-1,200	1,056	0,236

95% upper bound for mean difference: -0,792

T-Test of mean difference = 0 (vs < 0): T-Value = -5,08 P-Value = 0,000

### Paired T-Test and CI: Ken Em5; Har Em5

Paired T for Ken Em5 - Har Em5

	N	Mean	StDev	SE Mean
Ken Em5	20	4,350	1,040	0,233
Har Em5	20	5,350	0,745	0,167
Difference	20	-1,000	1,298	0,290

95% upper bound for mean difference: -0,498

T-Test of mean difference = 0 (vs < 0): T-Value = -3,45 P-Value = 0,001

## Lampiran 8. Lanjutan

### Paired T-Test and CI: Ken Em9; Har Em9

Paired T for Ken Em9 - Har Em9

	N	Mean	StDev	SE Mean
Ken Em9	20	4,350	1,182	0,264
Har Em9	20	5,350	0,813	0,182
Difference	20	-1,000	1,214	0,271

95% upper bound for mean difference: -0,531

T-Test of mean difference = 0 (vs < 0): T-Value = -3,68 P-Value = 0,001

#### 4. Cabang Makassar

### Paired T-Test and CI: Ken T1; Har T1

Paired T for Ken T1 - Har T1

	N	Mean	StDev	SE Mean
Ken T1	7	4,429	1,272	0,481
Har T1	7	5,286	1,254	0,474
Difference	7	-0,857	0,900	0,340

95% upper bound for mean difference: -0,196

T-Test of mean difference = 0 (vs < 0): T-Value = -2,52 P-Value = 0,023

### Paired T-Test and CI: Ken R2; Har R2

Paired T for Ken R2 - Har R2

	N	Mean	StDev	SE Mean
Ken R2	7	4,714	1,254	0,474
Har R2	7	5,429	1,134	0,429
Difference	7	-0,714	0,951	0,360

95% upper bound for mean difference: -0,016

T-Test of mean difference = 0 (vs < 0): T-Value = -1,99 P-Value = 0,047

**Lampiran 8 Lanjutan****Paired T-Test and CI: Ken R5; Har R5**

Paired T for Ken R5 - Har R5

	N	Mean	StDev	SE Mean
Ken R5	7	5,286	0,756	0,286
Har R5	7	5,571	0,535	0,202
Difference	7	-0,286	0,488	0,184

95% upper bound for mean difference: 0,073

T-Test of mean difference = 0 (vs &lt; 0): T-Value = -1,55 P-Value = 0,086

**Paired T-Test and CI: Ken As7; Har As7**

Paired T for Ken As7 - Har As7

	N	Mean	StDev	SE Mean
Ken As7	7	5,000	1,155	0,436
Har As7	7	5,857	0,378	0,143
Difference	7	-0,857	1,215	0,459

95% upper bound for mean difference: 0,035

T-Test of mean difference = 0 (vs &lt; 0): T-Value = -1,87 P-Value = 0,056

**Paired T-Test and CI: Ken Em8; Har Em8**

Paired T for Ken Em8 - Har Em8


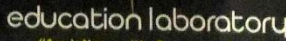
	N	Mean	StDev	SE Mean
Ken Em8	7	5,000	0,816	0,309
Har Em8	7	5,714	0,488	0,184
Difference	7	-0,714	0,756	0,286

95% upper bound for mean difference: -0,159

T-Test of mean difference = 0 (vs &lt; 0): T-Value = -2,50 P-Value = 0,023



## Lampiran 9. Surat Izin Penelitian


*"Assisting with Compassion"*

**SURAT KETERANGAN**  
016/SK/SBY-2/V/2018

Menindaklanjuti surat Departemen Statistika Bisnis Fakultas Vokasi ITS tanggal 9 Januari 2018, Nomor : 002006/IT2.VL8.6 /TU.00.09.2018 perihal Permohonan ijin memperoleh data untuk Tugas Akhir, maka dengan ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami tidak keberatan menerima mahasiswa atas nama :

**Nama : CLADEA GISKA VANESSA**  
**NRP : 106 115 00000 052**  
**Program Studi : Diploma III (D III)**

untuk melakukan survei Tugas Akhir di PT Kreasi Edulab Indonesia Wilayah Timur,  
**Judul : ANALISIS KEPUASAN KARYAWAN DI PT KREASI EDULAB INDONESIA WILAYAH TIMUR**  
**Waktu : Februari 2018 s.d April 2018**  
 Terima kasih atas perhatiannya.

Surabaya, 9 Februari 2018  
*Human Capital Development,*  
  
**(Belinda Prissy Farossa)**  
**NIK. 94163472**

**Kantor Pusat :** Jl.Sumbawa No.14, T(022) 4204113 Bandung  
**Cabang Edulab :** **BANDUNG:** Jl. Sumbawa No.14, T(022) 4204113 Jl. Kalimantan No.33, T. 082819036578 Jl. Karawitan No.16, T. 082819036317 Jl. Martanegara No.64, T. (022) 7330461 Jl. Terusan Jakarta No. 277, T. (022) 7206369 Jl. Kalimantan No.8, T. (022) 4268655 Jl. Sultan Tirtayasa No.11 Jl. Katamsio No. 3 dan 5, T. (022) 87771966 **BEKASI:** Jl. Cendekia Raya BA 234, T. (021) 8840448 Jl. Kemuning Puri Raya No. P2, T. (021) 82408352 **PURWAKARTA:** Jl. DR. Kusuma Atmaja No 27A, T. (0264) 8225395 **KARAWANG:** Jl. Jakarta No. 9A, T. (0267) 4751987 **SEMARANG:** Jl. Kawi No. 69 **SURABAYA:** Jl. Ambengan No. 51 T. (031) 5313131 Jl. Gayungari Barat No 52 T. (031) 8281044 **MEDAN:** Jl. H Agus Salim No. 4, T. (061) 4564325 Jl. Taib 1 Blok HH No. 65, T. (061) 8200240 Jl. Pinang Baris 363C **BINJAI:** Jl. MT. Haryono No.48 **PEKANBARU:** Jl. Kuantan II No.4, T. (0761) 7870525 **PADANG:** Jl. Prof. HAMKA No. 214A, T. (0751) 447873 **BALIKPAPAN:** Cluster Windsor Blok IA No. 3T. (0542) 7204392 **MAKASAR:** Jl. Lamadukellang No. 4 (0411) 3615127

www.edulab.co.id

## Lampiran 10. Surat Kevalidan Data

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, mahasiswa Departemen Statistika Bisnis  
Fakultas Vokasi ITS :

Nama : Cladea Giska Vanessa

NRP : 10611500000052

Menyatakan bahwa data yang digunakan dalam Tugas Akhir ini merupakan data  
primer yang diambil secara langsung yaitu :

Sumber : Data Primer

Keterangan : Kuisisioner Kepuasan Karyawan terhadap PT Kreasi  
EduLab Indonesia Wilayah Timur

Surat Pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya. Apabila terdapat pemalsuan data,  
maka saya siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Surabaya, 18 Mei 2018

Mengetahui,  
*Human Capital Development,*

Yang membuat Pernyataan,



education laboratory

(Belinda Prissy-Farossa)  
NIK. 94163472



(Cladea Giska Vanessa)  
NRP. 10611500000052

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing Tugas Akhir,



(Dra. Destri Susilaningrum, M.Si)  
NIP. 19601213 198601 2 001

## **BIODATA PENULIS**



## BIODATA PENULIS



Cladea Giska Vanessa yang akrab dipanggil Icha, lahir di Pamekasan, 29 November 1996, anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan Agus Sujono (64) dan R.A. Widarty Hermin Fatimius (48). Penulis menempuh pendidikan formal di TK Al-Qur'an Nurul Hikmah Pamekasan (2001-2003), SD Negeri Sopa'ah (2003-2009), SMP Negeri 1 Pamekasan (2009-2012), SMA

Negeri 1 Pamekasan (2012-2015), hingga Perguruan Tinggi Negeri Diploma III Departemen Statistika Bisnis ITS angkatan 2015. Selama menjalani perkuliahan, penulis pun aktif dalam bidang organisasi mahasiswa yaitu Himpunan Mahasiswa Diploma Statistika ITS (HIMADATA-ITS) dengan menjadi Staf Kesejahteraan Mahasiswa Periode 2016-2017, Kabiro Advokasi Finansial Kesejahteraan Mahasiswa HIMADATA-ITS Periode 2017-2018. Selain itu, penulis juga menjadi Asisten Dosen mata kuliah Metode Multivariat Terapan Semester Genap Tahun Ajaran 2017-2018. Penulis juga aktif dalam berbagai pelatihan selama menempuh kuliah di ITS seperti OKKBBK, Pelatihan Surveyor, dan lain-lain. Penulis juga mengikuti kepanitiaan seperti Pekan Raya Staistika dan berbagai seminar yang pernah diadakan ITS. Dengan adanya laporan Tugas Akhir ini, penulis berharap akan adanya pengembangan penelitian mengenai Analisis Kesenjangan. Untuk keterangan lebih jelas, kritik, saran dan pertanyaan mengenai Tugas Akhir ini dapat menghubungi penulis melalui e-mail: [cladeavanessa@gmail.com](mailto:cladeavanessa@gmail.com) dan nomor HP 087751290096.