

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Beberapa kesimpulan yang diambil penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Teori pertukaran sosial masih relevan jika digunakan sebagai dasar hubungan interpersonal yang terjadi antara pimpinan dengan karyawan bahwa hubungan yang positif akan membuat sebuah hubungan yang tahan lama. Kualitas komunikasi interpersonal pimpinan yang diperoleh adalah 96,2% baik dan kemudian karyawan mendapatkan kepuasan relasi itu dengan hasil 100% tinggi. Adanya kepuasan tersebut, menyebabkan karyawan memutuskan tetap tinggal dan terus bekerja sama dengan PT ACA yang dibuktikan dengan hampir seluruh karyawan PT ACA memiliki lama bekerja lebih dari lima tahun.
2. Hasil deskripsi variabel penelitian berupa frekuensi jawaban atas variabel kualitas komunikasi interpersonal pimpinan menunjukkan hasil yang baik yakni dengan nilai keseluruhan 96,2% dan kepuasan relasi karyawan yang berada pada kategori tinggi / puas yakni dengan nilai keseluruhan 100%.
3. Terdapat hubungan yang signifikan dan korelasi antara kualitas komunikasi interpersonal pimpinan dengan kepuasan relasi karyawan

(nilai korelasi sebesar 0,510), kualitas komunikasi interpersonal pimpinan dengan komitmen individu terhadap organisasi (nilai korelasi sebesar 0,444) dan komitmen individu terhadap organisasi dengan kepuasan relasi karyawan (nilai korelasi sebesar 0,428). Sehingga dengan begitu hasil penelitian mengartikan bahwa kualitas komunikasi interpersonal pimpinan (X) yang baik akan meningkatkan komitmen individu terhadap organisasi (Z) dan kemudian akan meningkatkan kepuasan relasi karyawan (Y) PT Asuransi Central Asia Cabang Surakarta.

4. Hasil korelasi menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel kualitas komunikasi interpersonal pimpinan (X) dengan variabel komitmen individu terhadap organisasi (Z) dengan nilai korelasi $r = 0,444$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa meningkatnya kualitas komunikasi interpersonal pimpinan (X) dapat meningkatkan komitmen individu terhadap organisasi (Z).
5. Hasil korelasi juga menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel komitmen individu terhadap organisasi (Z) dengan kepuasan relasi karyawan (Y) dengan nilai korelasi $r = 0,428$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa meningkatnya komitmen individu terhadap organisasi (Z) dapat meningkatkan kepuasan relasi karyawan (Y).
6. Hasil korelasi menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kualitas komunikasi interpersonal pimpinan (X) dengan variabel kepuasan relasi karyawan (Y) berada pada posisi nilai korelasi tertinggi yakni

$r=0,510$. Hal ini menunjukkan bahwa korelasi dapat terjadi langsung di antara keduanya tanpa melalui komitmen individu terhadap organisasi.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan-kesimpulan di atas, terdapat beberapa saran yang penulis rekomendasikan.

1. Saran Akademik

- a. Penelitian ini memiliki kekurangan dalam hal pengambilan sampel penelitian. Jumlah responden atau sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 26 orang dengan mengambil keseluruhan karyawan PT Asuransi Central Asia Cabang Surakarta. Kelemahan dalam penelitian adalah jumlah sampel berdasarkan teori statistika sebenarnya berjumlah minimal 30 responden. Artinya bahwa ketika sampelnya kurang dari 30 responden akan menyebabkan hasil penelitian cenderung positif, sehingga membuat hasil penelitian menjadi kurang valid dan reliabel. Sehingga peneliti menyarankan untuk peneliti selanjutnya agar mengambil sampel lebih dari 30 responden, agar hasil penelitian yang didapatkan valid dan reliabel.
- b. Pada penelitian ini, penulis menemukan kelemahan pada teori pertukaran sosial, yakni terletak pada teori ini kurang menjelaskan arti dari *cost* dan *rewardnya*. Maksudnya adalah *cost*

dan *reward* yang berbentuk seperti apa yang dimaksudkan oleh teori pertukaran sosial. Apakah dalam hal perasaan atau yang bersifat ekonomis, antara lain gaji, bonus, dan lain sebagainya. Penulis menyarankan untuk peneliti selanjutnya agar mempertimbangkan hal tersebut dan mencari sumber lain yang terkait dengan kelemahan teori ini, agar penelitian selanjutnya dapat memperjelas arti, maksud dan letak dari *cost* dan *reward* dari teori pertukaran sosial dalam penelitian ini.

- c. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa hasil korelasi tertinggi terletak pada hubungan antara kualitas komunikasi interpersonal pimpinan (X) dengan kepuasan relasi karyawan (Y). Artinya bahwa ada korelasi langsung yang terjadi. Artinya bahwa korelasi akan tetap ada meskipun tanpa komitmen individu terhadap organisasi. Selain itu penelitian ini hanya membahas adanya hubungan atau tidak antara kualitas komunikasi interpersonal pimpinan, komitmen individu terhadap organisasi dan kepuasan relasi karyawan. Penulis menyarankan untuk peneliti selanjutnya agar dapat mempertimbangkan dan mengikutsertakan aspek-aspek atau faktor-faktor lainnya yang mungkin muncul dalam mempengaruhi atau dipengaruhi oleh kepuasan relasi karyawan, misalnya dilihat dari lama bekerja yang dijadikan sebagai variabel dependen. Hal tersebut dikarenakan bahwa adanya kepuasan relasi karyawan bisa saja meningkatkan lama bekerja seseorang.

Atau lama bekerja seseorang dapat dipengaruhi oleh kepuasan relasi karyawan dalam suatu perusahaan. Sehingga bentuk hubungan antar variabelnya dapat dibuat menjadi: Kualitas komunikasi interpersonal pimpinan sebagai variabel independen – kepuasan relasi karyawan sebagai variabel intervening – lama bekerja karyawan sebagai variabel dependen.

- d. Penulis juga menyarankan agar penelitian selanjutnya dapat menggunakan konsep yang berjalan dari kualitas komunikasi interpersonal pimpinan menuju ke kepuasan relasi karyawan kemudian baru menyebabkan meningkatnya komitmen individu terhadap organisasi. Karena hasil korelasi tertinggi terletak pada variabel X menuju Y maka barangkali konsepnya dapat diubah menjadi seperti yang telah penulis sarankan.

2. Saran Praktis

Pimpinan PT ACA cabang Surakarta diharapkan untuk terus meningkatkan kualitas komunikasi interpersonalnya, agar kepuasan terus meningkat dan karyawan terus meningkatkan produktivitasnya. Hal itu dapat dilakukan dimulai dari aspek-aspek yang kurang mendapat kepuasan karyawan seperti yang diungkap dalam penelitian ini. Salah satunya adalah dalam indikator perilaku supportif yaitu perlakuan pimpinan yang masih dianggap beberapa karyawan membedakan antar satu karyawan dengan yang lain. Pimpinan harus

dapat lebih bijaksana dan adil, tidak membedakan antar satu karyawan dengan karyawan yang lainnya.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Bungin, Burhan. 2006. *Metode Penelitian Sosial: Kuantitatif dan Kualitatif*. Surabaya: Airlangga University Press
- De Vito, Joseph A. 1997. *Komunikasi Antar Manusia*, alih bahasa Agus Maulana MSM. Jakarta: Professional Books
- De Vito, Joseph A. 2007. *The Interpersonal Communication Book*, 11st edition. USA, New York: Harper Collins College Publisher
- Hardjana, Agus M. 2003. *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*. Yogyakarta: Kanisius
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*, alih bahasa Vivin Andhika Yuwono, Shekar Purwanti, Th. Arie P dan Winong Rosari. Edisi Kesepuluh. Yogyakarta: ANDI
- Rakhmat, Jallaludin. 2001. *Psikologi Komunikasi*. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Robbins, Stephen P. 2002. *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*, alih bahasa Halida dan Dewi Sartika. Jakarta: Erlangga
- Singarimbun, Masri dan Soffian Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES
- Soehartono, Irawan. 1998. *Metode Penelitian Sosial: Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- West, Richard, Lynn Turner. 2008. *Introducing Communication Theory: Analysis and Application*. McGraw-Hill

Internet:

<http://kbbi.web.id/>



SURAT KETERANGAN

Yang bertandatangan dibawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Kezia Deviani Sagita Putri
NIM : 090903785
Fakultas / Prodi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / Ilmu Komunikasi
Universitas : Atma Jaya Yogyakarta

Telah melakukan penelitian skripsi dengan judul "Hubungan antara Kualitas Komunikasi Interpersonal Pimpinan dengan Kepuasan Relasi Karyawan PT Asuransi Central Asia Cabang Surakarta" pada tanggal 18 Juni 2013 s/d 24 Juni 2013 di PT Asuransi Central Asia Cabang Surakarta.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 2 Juli 2013

Kepala Cabang



Fendy Wijaya



010600002130100

PT ASURANSI CENTRAL ASIA

e-mail : cust-aca@aca.co.id http://www.aca.co.id

KUESIONER

A. Data Responden

1. Jabatan :
2. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Lama bekerja :
 - a. < 2 tahun
 - b. 2-3 tahun
 - c. 4-5 tahun
 - d. 5-10 tahun
 - e. > 10 tahun
4. Usia :
 - a. di bawah 26 tahun
 - b. 26-30 tahun
 - c. 31-35 tahun
 - d. 36-40 tahun
 - e. 41-45 tahun
 - f. di atas 45 tahun
5. Pendidikan terakhir:
 - a. SMP
 - b. SMA
 - c. D1/D2/D3
 - d. S1
 - e. Lainnya.....

B. Petunjuk pengisian kuesioner

1. Berilah tanda centang (v) pada salah satu alternatif jawaban yang anda anggap sesuai dengan persetujuan anda. Hanya satu jawaban untuk setiap pernyataan.
2. Pada masing-masing pernyataan terdapat lima alternatif pilihan jawaban, yaitu:
 - a) Sangat Setuju (SS)
 - b) Setuju (S)
 - c) Ragu-Ragu (R)
 - d) Tidak Setuju (TS)
 - e) Sangat Tidak Setuju (STS)

1. Kualitas Komunikasi Interpersonal Pimpinan

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
a. Keterbukaan						
1	Pimpinan PT ACA bersikap terbuka pada anda mengenai perusahaan.					
2	Pimpinan PT ACA transparan dalam setiap permasalahan-permasalahan umum tentang perusahaan.					
3	Pimpinan PT ACA terbuka mengenai sistem penilaian perusahaan terhadap karyawan.					
b. Empati						
4	Pimpinan PT ACA mampu menempatkan dirinya dalam posisi anda.					
5	Pimpinan PT ACA mudah memberikan izin pada karyawan yang memiliki keperluan penting.					
6	Pimpinan PT ACA sering meluangkan waktu dengan anda.					
7	Pimpinan PT ACA terlibat pada setiap persoalan perusahaan yang dihadapi oleh anda.					
c. Perilaku Supportif						
8	Pimpinan PT ACA memperlakukan setiap karyawan sama, tidak ada yang ditinggikan atau diunggulkan.					
9	Pimpinan PT ACA memberikan dukungan dan semangat kepada anda dalam menyelesaikan tugas-tugas kantor.					
10	Pimpinan PT ACA memberi lebih banyak <i>reward</i> (penghargaan, pujian) daripada <i>cost</i> (lembur, tidak dihargai, dsb).					
d. Perilaku Positif						
11	Pimpinan PT ACA mudah bergaul dengan siapapun, terutama pada setiap karyawan.					

12	Pimpinan PT ACA tegas dan bijaksana dalam membuat keputusan.					
13	Pimpinan PT ACA yakin dengan setiap keputusan yang dibuatnya.					
14	Pimpinan PT ACA bersikap bijaksana pada setiap permasalahan yang terjadi di antara para karyawan.					
e. Kesamaan						
15	Pimpinan PT ACA memiliki hobi yang sama dengan anda.					
16	Pimpinan PT ACA ikut berpartisipasi dalam kegiatan olahraga bersama yang diadakan oleh karyawan di luar jam kerja.					
17	Pimpinan PT ACA berbagi pengalaman yang sama dengan anda, misalnya pimpinan pernah menjadi <i>claim officer</i> sama seperti anda saat ini.					

2. Kepuasan Relasi Karyawan

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
a. Keterbukaan						
1	Sikap terbuka pimpinan kepada anda mengenai perusahaan sudah memenuhi atau telah sesuai harapan anda.					
2	Sikap transparan pimpinan dalam setiap permasalahan-permasalahan umum tentang perusahaan sudah sesuai dengan harapan anda.					
3	Keterbukaan pemimpin mengenai sistem penilaian perusahaan terhadap karyawan telah memenuhi harapan anda.					
b. Empati						
4	Penempatan diri pimpinan ke dalam posisi anda sudah sesuai dengan harapan anda.					

5	Pemberian izin yang mudah kepada karyawan yang memiliki keperluan penting telah memenuhi harapan anda.					
6	Pimpinan PT ACA yang sering meluangkan waktu dengan karyawan sudah sesuai dengan harapan anda.					
7	Keterlibatan pimpinan pada setiap persoalan perusahaan yang dihadapi oleh karyawan sudah memenuhi harapan anda.					
c. Perilaku Supportif						
8	Perlakuan pimpinan terhadap setiap karyawan sama, tidak ada yang ditinggikan atau diunggulkan sudah sesuai harapan anda.					
9	Dukungan dan semangat yang diberikan pimpinan kepada anda dalam menyelesaikan tugas-tugas kantor sudah memenuhi harapan anda.					
10	Pemberian lebih banyak <i>reward</i> (penghargaan, pujian) daripada <i>cost</i> (lembur, tidak dihargai, dsb) yang diberikan pimpinan sudah sesuai dengan harapan anda.					
d. Perilaku Positif						
11	Sikap mudah bergaul dengan siapapun dari pemimpin, terutama pada setiap karyawan sudah memenuhi harapan anda.					
12	Sikap tegas dan bijaksana pimpinan dalam membuat keputusan sudah sesuai dengan harapan anda.					
13	Keyakinan pemimpin dengan setiap keputusan yang dibuatnya sudah memenuhi harapan anda.					
14	Sikap bijaksana pada setiap permasalahan yang terjadi di antara para karyawan sudah sesuai dengan harapan anda.					

e. Kesamaan						
15	Hobi yang sama antara pimpinan dan karyawan telah sesuai dengan harapan anda.					
16	Partisipasi pimpinan dalam kegiatan olahraga bersama yang diadakan oleh karyawan di luar jam kerja telah memenuhi harapan anda.					
17	Perilaku pimpinan dalam berbagi pengalaman yang sama dengan karyawan, misalnya pimpinan pernah menjadi <i>claim officer</i> sama seperti anda saat ini, telah sesuai dengan harapan anda.					

3. Komitmen Individu terhadap Organisasi

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
1	PT ACA memiliki arti yang besar bagi hidup saya.					
2	Saya menikmati posisi pekerjaan saya di PT ACA.					
3	Saya menikmati tugas pekerjaan saya di PT ACA.					
4	Saya senang bekerja di PT ACA.					
5	Saya khawatir jika tidak bisa mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dari PT ACA.					
6	Saya mendapatkan keuntungan selama bekerja di PT ACA.					
7	PT ACA menyejahterakan hidup saya.					
8	Saya merasa tidak dirugikan selama bekerja di PT ACA.					
9	PT ACA merupakan pekerjaan yang lebih baik dibandingkan pekerjaan saya sebelumnya.					
10	Saya belum pernah sebelumnya mendapatkan pekerjaan sebaik di PT ACA.					

11	Saya tidak dapat meninggalkan PT ACA secara mendadak.					
12	Saya merasa sangat berat jika harus berpindah pekerjaan dari PT ACA ke perusahaan lain meskipun hal tersebut suatu keharusan, misalnya karena keluarga berpindah kota.					
13	PT ACA benar-benar memberi inspirasi terbaik dalam kinerja saya.					



No	Jabatan	jenis kel	lm kerja (th)	usia (th)	pend. Trakhir	terbuka			
1	Kepala Marketing 1	2	27	55	S1	4	3	3	3
2	Kepala Marketing 2	1	20	49	S1	3	3	4	4
3	Kepala Finance&Account 1	2	28	55	S1	3	4	4	4
4	Kepala Finance&Account 2	1	22	45	S1	4	4	5	4
5	Kepala GA Dept&Personalialia	2	27	55	S1	4	4	4	4
6	Kepala Klaim	1	23	48	S1	4	4	4	3
7	Marketing	1	10	34	S1	5	4	4	3
8	Marketing	1	14	36	S1	3	3	3	3
9	Marketing	1	7	29	S1	4	4	4	3
10	Marketing	1	9	32	S1	5	4	5	4
11	Akunting	1	3	26	S1	4	3	4	4
12	Collection	1	6	28	S1	5	3	4	4
13	Driver	1	5	33	SMP	4	4	4	4
14	Driver	1	9	36	SMP	4	4	3	4
15	Driver	1	3	30	SMA	3	3	3	4
16	Officeboy	1	8	28	SMP	3	4	3	4
17	Satpam	1	11	34	SMA	5	5	5	4
18	Underwriting	2	7	28	S1	4	4	4	4
19	Underwriting	2	6	28	S1	4	4	5	4
20	Underwriting	1	9	31	S1	4	4	4	3
21	Underwriting	1	5	27	S1	4	4	4	3
22	Underwriting	2	13	35	S1	5	4	4	4
23	Underwriting	2	7	29	S1	5	4	3	4
24	Klaim	1	17	39	S1	3	4	2	4
25	Klaim	1	13	35	S1	4	4	4	4
26	Klaim	1	8	30	S1	4	4	4	4

kualitas												kepuasan											
empati			supportif			positif			kesamaan			terbuka			empati			supportif					
4	3	4	4	4	5	2	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	
4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	
4	3	3	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	
4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	5	4	4	5	5	4	
3	3	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	2	3	3	4	4	4	5	3	4	4	
4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	5	4	2	3	4	
5	4	5	4	2	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	
4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	
4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	
4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	
4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	

[illegible]

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	26	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	26	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.657	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kualitas (terbuka 01)	7.65	1.035	.511	.499
Kualitas (terbuka 02)	7.85	1.495	.415	.642
Kualitas (terbuka 03)	7.81	.962	.515	.499

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	26	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	26	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.669	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kualitas (empati 01)	11.19	1.362	.405	.631
Kualitas (empati 02)	11.00	1.280	.439	.609
Kualitas (empati 03)	11.35	1.195	.494	.571
Kualitas (empati 04)	11.23	1.145	.466	.593

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	26	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	26	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.754	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kualitas (supportif 01)	7.50	1.380	.742	.464
Kualitas (supportif 02)	7.81	2.162	.442	.814
Kualitas (supportif 03)	7.31	1.822	.594	.659

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	26	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	26	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.686	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kualitas (positif 01)	12.15	1.415	.429	.665
Kualitas (positif 02)	12.00	1.840	.516	.617
Kualitas (positif 03)	11.92	1.514	.531	.579
Kualitas (positif 04)	11.92	1.594	.461	.625

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	26	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	26	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.792	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kualitas (Kesamaan 01)	7.65	1.195	.525	.844
Kualitas (kesamaan 02)	7.62	1.126	.751	.596
Kualtias (kesamaan 03)	7.50	1.220	.646	.706

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	26	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	26	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.672	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepuasan (terbuka 01)	7.38	1.286	.586	.440
Kepuasan (terbuka 02)	7.35	1.355	.456	.617
Kepuasan (terbuka 03)	7.35	1.515	.419	.658

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	26	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	26	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.716	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepuasan (empati 01)	11.88	1.546	.397	.710
Kepuasan (empati 02)	11.58	1.134	.593	.594
Kepuasan (empati 03)	11.73	1.565	.445	.690
Kepuasan (empati 04)	11.77	1.065	.613	.581

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	26	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	26	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.851	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepuasan (supportif 01)	7.58	1.134	.715	.825
Kepuasan (supportif 02)	7.46	1.458	.720	.797
Kepuasan (supportif 03)	7.42	1.454	.767	.762

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	26	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	26	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.806	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepuasan (positif 01)	11.42	3.134	.726	.733
Kepuasan (positif 02)	11.42	2.174	.643	.781
Kepuasan (positif 03)	11.38	3.126	.533	.797
Kepuasan (positif 04)	11.35	2.875	.708	.722

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	26	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	26	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.780	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepuasan (Kesamaan 01)	8.15	1.735	.532	.830
Kepuasan (kesamaan 02)	7.77	1.865	.718	.601
Kepuasan (kesamaan 03)	7.92	2.074	.641	.688

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	26	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	26	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.939	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Komitmen 01	45.65	28.955	.695	.935
Komitmen 02	45.81	28.722	.733	.934
Komitmen 03	45.54	29.778	.637	.937
Komitmen 04	45.65	27.995	.852	.929
Komitmen 06	45.54	28.818	.709	.934
Komitmen 07	45.38	28.966	.692	.935
Komitmen 08	45.50	29.860	.599	.938
Komitmen 09	45.58	27.374	.880	.928
Komitmen 10	45.69	26.862	.893	.927
Komitmen 11	45.42	28.174	.750	.933
Komitmen 12	45.65	27.595	.754	.933
Komitmen 13	45.62	32.086	.502	.941

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	19	73.1	73.1	73.1
	Perempuan	7	26.9	26.9	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Lama Bekerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2 - 3 tahun	2	7.7	7.7	7.7
	4 - 5 tahun	2	7.7	7.7	15.4
	5 - 10 tahun	11	42.3	42.3	57.7
	> 10 tahun	11	42.3	42.3	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	26 - 30 tahun	10	38.5	38.5	38.5
	31 - 35 tahun	7	26.9	26.9	65.4
	36 - 40 tahun	3	11.5	11.5	76.9
	41 - 45 tahun	1	3.8	3.8	80.8
	Di atas 45 tahun	5	19.2	19.2	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	3	11.5	11.5	11.5
	SMA	2	7.7	7.7	19.2
	S1	21	80.8	80.8	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Frequency Table

Kualitas (terbuka 01)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	6	23.1	23.1	23.1
	S	14	53.8	53.8	76.9
	SS	6	23.1	23.1	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kualitas (terbuka 02)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	6	23.1	23.1	23.1
	S	19	73.1	73.1	96.2
	SS	1	3.8	3.8	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kualitas (terbuka 03)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	3.8	3.8	3.8
	R	6	23.1	23.1	26.9
	S	15	57.7	57.7	84.6
	SS	4	15.4	15.4	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kualitas (empati 01)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	7	26.9	26.9	26.9
	S	19	73.1	73.1	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kualitas (empati 02)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	4	15.4	15.4	15.4
	S	20	76.9	76.9	92.3
	SS	2	7.7	7.7	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kualitas (empati 03)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	11	42.3	42.3	42.3
	S	15	57.7	57.7	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kualitas (empati 04)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	9	34.6	34.6	34.6
	S	16	61.5	61.5	96.2
	SS	1	3.8	3.8	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kualitas (supportif 01)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	7.7	7.7	7.7
	R	6	23.1	23.1	30.8
	S	13	50.0	50.0	80.8
	SS	5	19.2	19.2	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kualitas (supportif 02)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	7.7	7.7	7.7
	R	10	38.5	38.5	46.2
	S	13	50.0	50.0	96.2
	SS	1	3.8	3.8	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kualitas (supportif 03)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	7	26.9	26.9	26.9
	S	12	46.2	46.2	73.1
	SS	7	26.9	26.9	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kualitas (positif 01)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	3.8	3.8	3.8
	R	5	19.2	19.2	23.1
	S	17	65.4	65.4	88.5
	SS	3	11.5	11.5	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kualitas (positif 02)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	2	7.7	7.7	7.7
	S	22	84.6	84.6	92.3
	SS	2	7.7	7.7	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kualitas (positif 03)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	3	11.5	11.5	11.5
	S	18	69.2	69.2	80.8
	SS	5	19.2	19.2	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kualitas (positif 04)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	3	11.5	11.5	11.5
	S	18	69.2	69.2	80.8
	SS	5	19.2	19.2	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kualitas (Kesamaan 01)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	3.8	3.8	3.8
	R	7	26.9	26.9	30.8
	S	16	61.5	61.5	92.3
	SS	2	7.7	7.7	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kualitas (kesamaan 02)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	8	30.8	30.8	30.8
	S	16	61.5	61.5	92.3
	SS	2	7.7	7.7	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kualitas (kesamaan 03)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	6	23.1	23.1	23.1
	S	17	65.4	65.4	88.5
	SS	3	11.5	11.5	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kepuasan (terbuka 01)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	7.7	7.7	7.7
	R	6	23.1	23.1	30.8
	S	17	65.4	65.4	96.2
	SS	1	3.8	3.8	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kepuasan (terbuka 02)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	3.8	3.8	3.8
	R	9	34.6	34.6	38.5
	S	13	50.0	50.0	88.5
	SS	3	11.5	11.5	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kepuasan (terbuka 03)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	3.8	3.8	3.8
	R	8	30.8	30.8	34.6
	S	15	57.7	57.7	92.3
	SS	2	7.7	7.7	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kepuasan (empati 01)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	6	23.1	23.1	23.1
	S	20	76.9	76.9	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kepuasan (empati 02)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	3	11.5	11.5	11.5
	S	18	69.2	69.2	80.8
	SS	5	19.2	19.2	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kepuasan (empati 03)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	3	11.5	11.5	11.5
	S	22	84.6	84.6	96.2
	SS	1	3.8	3.8	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kepuasan (empati 04)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	3.8	3.8	3.8
	R	3	11.5	11.5	15.4
	S	20	76.9	76.9	92.3
	SS	2	7.7	7.7	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kepuasan (supportif 01)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	7.7	7.7	7.7
	R	7	26.9	26.9	34.6
	S	15	57.7	57.7	92.3
	SS	2	7.7	7.7	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kepuasan (supportif 02)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	8	30.8	30.8	30.8
	S	16	61.5	61.5	92.3
	SS	2	7.7	7.7	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kepuasan (supportif 03)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	7	26.9	26.9	26.9
	S	17	65.4	65.4	92.3
	SS	2	7.7	7.7	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kepuasan (positif 01)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	7	26.9	26.9	26.9
	S	18	69.2	69.2	96.2
	SS	1	3.8	3.8	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kepuasan (positif 02)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	15.4	15.4	15.4
	R	2	7.7	7.7	23.1
	S	16	61.5	61.5	84.6
	SS	4	15.4	15.4	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kepuasan (positif 03)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	3.8	3.8	3.8
	R	5	19.2	19.2	23.1
	S	18	69.2	69.2	92.3
	SS	2	7.7	7.7	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kepuasan (positif 04)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	7	26.9	26.9	26.9
	S	16	61.5	61.5	88.5
	SS	3	11.5	11.5	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kepuasan (Kesamaan 01)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	11.5	11.5	11.5
	R	5	19.2	19.2	30.8
	S	13	50.0	50.0	80.8
	SS	5	19.2	19.2	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kepuasan (kesamaan 02)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	3.8	3.8	3.8
	R	2	7.7	7.7	11.5
	S	15	57.7	57.7	69.2
	SS	8	30.8	30.8	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kepuasan (kesamaan 03)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	6	23.1	23.1	23.1
	S	14	53.8	53.8	76.9
	SS	6	23.1	23.1	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Frequency Table

Komitmen 01

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	4	15.4	15.4	15.4
	S	16	61.5	61.5	76.9
	SS	6	23.1	23.1	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Komitmen 02

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	6	23.1	23.1	23.1
	S	16	61.5	61.5	84.6
	SS	4	15.4	15.4	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Komitmen 03

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	2	7.7	7.7	7.7
	S	17	65.4	65.4	73.1
	SS	7	26.9	26.9	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Komitmen 04

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	4	15.4	15.4	15.4
	S	16	61.5	61.5	76.9
	SS	6	23.1	23.1	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Komitmen 05

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	3	11.5	11.5	11.5
	S	15	57.7	57.7	69.2
	SS	8	30.8	30.8	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Komitmen 06

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	3	11.5	11.5	11.5
	S	15	57.7	57.7	69.2
	SS	8	30.8	30.8	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Komitmen 07

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	2	7.7	7.7	7.7
	S	13	50.0	50.0	57.7
	SS	11	42.3	42.3	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Komitmen 08

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	2	7.7	7.7	7.7
	S	16	61.5	61.5	69.2
	SS	8	30.8	30.8	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Komitmen 09

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	4	15.4	15.4	15.4
	S	14	53.8	53.8	69.2
	SS	8	30.8	30.8	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Komitmen 10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	6	23.1	23.1	23.1
	S	13	50.0	50.0	73.1
	SS	7	26.9	26.9	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Komitmen 11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	3	11.5	11.5	11.5
	S	12	46.2	46.2	57.7
	SS	11	42.3	42.3	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Komitmen 12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	6	23.1	23.1	23.1
	S	12	46.2	46.2	69.2
	SS	8	30.8	30.8	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Komitmen 13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	23	88.5	88.5	88.5
	SS	3	11.5	11.5	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Komitmen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	2	7.7	7.7	7.7
	Tinggi	14	53.8	53.8	61.5
	Sangat Tinggi	10	38.5	38.5	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kualitas (terbuka)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	6	23.1	23.1	23.1
	Tinggi	14	53.8	53.8	76.9
	Sangat Tinggi	6	23.1	23.1	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kualitas (empati)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	3	11.5	11.5	11.5
	Tinggi	21	80.8	80.8	92.3
	Sangat Tinggi	2	7.7	7.7	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kualitas (supportif)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	8	30.8	30.8	30.8
	Tinggi	10	38.5	38.5	69.2
	Sangat Tinggi	8	30.8	30.8	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kualitas (positif)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	1	3.8	3.8	3.8
	Tinggi	19	73.1	73.1	76.9
	Sangat Tinggi	6	23.1	23.1	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kualitas (Kesamaan)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	8	30.8	30.8	30.8
	Tinggi	12	46.2	46.2	76.9
	Sangat Tinggi	6	23.1	23.1	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kualitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	1	3.8	3.8	3.8
	Tinggi	25	96.2	96.2	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kepuasan (terbuka)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	6	23.1	23.1	23.1
	Tinggi	15	57.7	57.7	80.8
	Sangat Tinggi	5	19.2	19.2	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kepuasan (empati)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	2	7.7	7.7	7.7
	Tinggi	17	65.4	65.4	73.1
	Sangat Tinggi	7	26.9	26.9	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kepuasan (supportif)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	6	23.1	23.1	23.1
	Tinggi	16	61.5	61.5	84.6
	Sangat Tinggi	4	15.4	15.4	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kepuasan (positif)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	1	3.8	3.8	3.8
	Sedang	4	15.4	15.4	19.2
	Tinggi	17	65.4	65.4	84.6
	Sangat Tinggi	4	15.4	15.4	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kepuasan (Kesamaan)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	5	19.2	19.2	19.2
	Tinggi	13	50.0	50.0	69.2
	Sangat Tinggi	8	30.8	30.8	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Kepuasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tinggi	26	100.0	100.0	100.0

Correlations

Correlations

		Kualitas (X)	Kepuasan (Y)
Kualitas (X)	Pearson Correlation	1	.510**
	Sig. (2-tailed)		.008
	N	26	26
Kepuasan (Y)	Pearson Correlation	.510**	1
	Sig. (2-tailed)	.008	
	N	26	26

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

Correlations

		Kualitas (X)	Komitmen (Z)
Kualitas (X)	Pearson Correlation	1	.444*
	Sig. (2-tailed)		.023
	N	26	26
Komitmen (Z)	Pearson Correlation	.444*	1
	Sig. (2-tailed)	.023	
	N	26	26

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

Correlations

		Komitmen (Z)	Kepuasan (Y)
Komitmen (Z)	Pearson Correlation	1	.428*
	Sig. (2-tailed)		.029
	N	26	26
Kepuasan (Y)	Pearson Correlation	.428*	1
	Sig. (2-tailed)	.029	
	N	26	26

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).