

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka pada bab lima ini penulis mengambil kesimpulan hasil penelitian, membuat implikasi bagi pihak manajerial, merumuskan saran bagi manajemen PT Macanan Jaya Cemerlang, serta memaparkan keterbatasan yang melingkupi penelitian ini:

#### **5.1. Kesimpulan**

Salah satu kunci sukses sebuah perubahan adalah pada sumber daya manusia. Sebagai aset yang penting dalam perusahaan, sumber daya manusia adalah inisiator dan agen perbaikan terus-menerus (*continuous improvement*), pembentuk proses serta budaya yang secara bersama meningkatkan kemampuan perubahan organisasi.

Untuk mencapai keunggulan bersaing, pihak manajemen harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya. Kinerja yang baik menuntut “perilaku sesuai” karyawan yang diharapkan oleh organisasi. Kinerja karyawan menurut Alamgir (2011) dapat diukur berdasarkan kualitas pelayanan yang mampu diberikan karyawan pada konsumen atau pelanggan. Semakin baik kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan bagi karyawan atau pelanggan akan memberikan kontribusi pada peningkatan kinerja karyawan secara keseluruhan.

Cara yang dapat dilakukan pihak manajemen untuk meningkatkan kemampuan karyawan khususnya dalam memberikan pelayanan kepada

pelanggan, menurut Alamgir (2011) dapat dilakukan dengan memperhatikan aspek *service climate*, *supportive management*, *work effort*, dan *job satisfaction*. *Service climate* berhubungan persepsi karyawan berkaitan dengan praktek, prosedur dan berbagai macam perilaku karyawan yang berkaitan dengan pemberian dukungan dalam organisasi.

*Supportive management* atau dukungan manajemen berhubungan dengan perhatian pihak manajemen atau atasan/pimpinan dalam memberikan fasilitas, kepercayaan, dan bantuan kepada karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya. *Work effort* merupakan salah satu hal yang penting dalam konteks motivasi. Alamgir (2011) mendefinisikan *work effort* sebagai sejumlah biaya atau pengeluaran dari usaha untuk menciptakan suatu perilaku atau yang sejenisnya. Faktor berikutnya yang memiliki hubungan dengan kualitas pelayanan karyawan adalah kepuasan kerja Alamgir (2011). Hasil penelitian ini diketahui bahwa:

1. Budaya pelayanan, dukungan manajemen, upaya kerja, dan kepuasan kerja secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan. Secara simultan, budaya pelayanan, dukungan manajemen, upaya kerja, dan kepuasan kerja mampu mempengaruhi kualitas pelayanan karyawan sebesar 68,2%.
2. Budaya pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan.
3. Dukungan manajemen memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan.

4. Upaya kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan.
5. Kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan.

## 5.2. Implikasi Manajerial

Sumber daya manusia yang handal merupakan salah satu kunci sukses keberhasilan suatu perusahaan. Untuk dapat bersaing, manajemen harus mengusahakan kinerja individual yang tinggi. Kinerja karyawan menurut Alamgir (2011) dapat diukur berdasarkan kualitas pelayanan yang mampu diberikan karyawan pada konsumen atau pelanggan. Semakin baik kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan bagi karyawan atau pelanggan akan memberikan kontribusi pada peningkatan kinerja karyawan secara keseluruhan.

Dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan, pihak manajemen dapat melakukannya dengan meningkatkan kemampuan karyawan khususnya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Peningkatan kualitas pelayanan menurut Alamgir (2011) dapat dilakukan dengan memperhatikan aspek *service climate*, *supportive management*, *work effort*, dan *job satisfaction*. *Service climate* berhubungan persepsi karyawan berkaitan dengan praktek, prosedur dan berbagai macam perilaku karyawan yang berkaitan dengan pemberian dukungan dalam organisasi.

*Supportive management* atau dukungan manajemen berhubungan dengan perhatian pihak manajemen atau atasan/pimpinan dalam memberikan fasilitas,

kepercayaan, dan bantuan kepada karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya. *Work effort* merupakan salah satu hal yang penting dalam konteks motivasi. Alamgir (2011) mendefinisikan *work effort* sebagai sejumlah biaya atau pengeluaran dari usaha untuk menciptakan suatu perilaku atau yang sejenisnya. Faktor berikutnya yang memiliki hubungan dengan kualitas pelayanan karyawan adalah kepuasan kerja.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk membuktikan bagaimana pengaruh budaya pelayanan, dukungan manajemen, upaya kerja, dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan karyawan. Hasil penelitian yang dilakukan pada karyawan PT Macanan Jaya Cemerlang memberikan bukti yang nyata bahwa budaya pelayanan, dukungan manajemen, upaya kerja, dan kepuasan kerja secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan ( $p = 0,000$ ;  $Adj R Square = 0,682$ ). Secara parsial, budaya pelayanan ( $p = 0,029$ ;  $b = 0,178$ ), dukungan manajemen ( $p = 0,001$ ;  $b = 0,295$ ), upaya kerja ( $p = 0,012$ ;  $b = 0,198$ ), dan kepuasan kerja ( $p = 0,000$ ;  $b = 0,378$ ), memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Alamgir (2011) di mana dalam penelitiannya yang dilakukan pada 100 orang karyawan bagian hubungan konsumen perusahaan *real estate*, semua variabel penelitian (*service climate*, *supportive management*, *work effort*, dan *job satisfaction*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan.

Dapat dipahami bahwa, suatu perusahaan yang memberikan tekanan pada karyawan untuk selalu mampu memberikan pelayanan yang baik kepada

konsumen; Pihak manajemen yang selalu memberikan dukungan kepada karyawan khususnya atas ide-ide inovatif karyawan; Upaya kerja yang dilakukan karyawan untuk selalu melakukan hal yang terbaik bagi perusahaan; serta tingkat kepuasan kerja karyawan yang tinggi atas pekerjaan, gaji, promosi, supervisi, dan hubungan dengan rekan kerja, maka kualitas pelayanan karyawan yang dilakukan pada pelanggan akan semakin baik.

Berdasarkan hal tersebut maka penting bagi pihak manajemen perusahaan untuk memperhatikan aspek-aspek budaya pelayanan, dukungan manajemen, upaya kerja, dan kepuasan kerja dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan karyawan.

### **5.3. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, kesimpulan, dan implikasi manajerial di atas, penulis merumuskan saran bagi pihak manajemen PT Macanan Jaya Cemerlang antara lain adalah sebagai berikut:

1. Budaya pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan. Berdasarkan hal tersebut maka penting bagi pihak manajemen untuk menciptakan suatu budaya dalam organisasi bahwa memberikan pelayanan yang baik adalah suatu kewajiban yang harus dilakukan karyawan. Cara yang dapat dilakukan antara lain adalah dengan memberikan pelatihan kepada karyawan mengenai bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, cepat, tepat dan akurat. Selain itu, para

pimpinan sebaiknya dapat menjadi contoh bagi bawahannya dalam menerapkan budaya pelayanan yang baik.

2. Dukungan manajemen memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan. Hasil analisis ini mengindikasikan bahwa, dukungan dari atasan kepada karyawan akan memberikan rasa percaya diri karyawan dalam melaksanakan tugas maupun dalam pengambilan suatu keputusan yang berhubungan dengan pekerjaan. Cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan dukungan manajemen kepada karyawan antara lain adalah dengan membimbing dan mengarahkan karyawan untuk lebih percaya diri dalam mengambil suatu keputusan yang berhubungan dengan pekerjaan.
3. Upaya kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan. Cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan upaya kerja karyawan antara lain adalah dengan memberikan kewenangan yang lebih besar kepada karyawan dalam menentukan metode kerja maupun kewenangan dalam pengambilan keputusan. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar karyawan menjadi semakin bertanggungjawab atas pekerjaan mereka dan lebih mandiri dalam bekerja.
4. Kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan. Banyak indikator yang digunakan karyawan untuk mengukur puas atau tidak dirinya saat bekerja pada suatu perusahaan. Beberapa indikator tersebut antara lain adalah kepuasan dengan pekerjaan, gaji, promosi, pengawasan, dan kerjasama dengan rekan kerja. Berdasarkan hal tersebut maka penting bagi pihak manajemen untuk mampu menempatkan

karyawan sesuai dengan bidang dan keahliannya, memberikan gaji dan promosi jabatan sesuai dengan prestasi kerja karyawan, melakukan pengawasan/supervisi yang secukupnya kepada karyawan, serta meningkatkan kerja sama antar karyawan dalam organisasi khususnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

#### **5.4. Keterbatasan Penelitian**

Penulis menyadari bahwa dalam melakukan penelitian memiliki beberapa keterbatasan. Keterbatasan tersebut berkontribusi pada beberapa kelemahan yang terdapat pada penelitian ini. Keterbatasan tersebut berupa keterbatasan secara teknis maupun keterbatasan secara teoritis. Secara teknis, penelitian ini hanya dilakukan pada satu perusahaan dengan kategori perusahaan manufaktur. Berdasarkan hal tersebut maka hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan secara umum pada seluruh perusahaan (manufaktur maupun jasa) yang menerapkan *service climate*, *supportive management*, *work effort*, dan *job satisfaction*.

Keterbatasan secara teoritis tersebut adalah, variabel yang digunakan untuk memprediksi kualitas pelayanan karyawan hanya terbatas pada variabel *service climate*, *supportive management*, *work effort*, dan *job satisfaction*. Berdasarkan beberapa hal tersebut maka penulis menyarankan pada penelitian mendatang untuk memperluas cakupan sampel penelitian (menggunakan sampel dari beberapa perusahaan manufaktur dan jasa) serta menambahkan variabel independen yang sekiranya relevan dan mampu mempengaruhi kualitas pelayanan

karyawan. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar hasil penelitian menjadi semakin lengkap dan akurat.

Keterbatasan lain dari penelitian ini adalah metode pengukuran kualitas pelayanan karyawan yang bersifat *self report*. Karyawan cenderung akan menilai tinggi pada dirinya sendiri atas hasil kerja mereka termasuk hasil kerja yang berbentuk kualitas pelayanan. Berdasarkan hal tersebut maka hasil penelitian ini tidak dapat merepresentasikan dengan baik (bias) mengenai kualitas pelayanan karyawan sesungguhnya yang dirasakan konsumen.



## DAFTAR PUSTAKA

- Alamgir, S.S., (2011), A Relational Study on Service Climate, Supportive Management, Work Effort, Job Satisfaction and Employee Service Quality in the Context of Real Estate Sector of Bangladesh, *International Review of Business Research Papers*. Vol 7 No 2.
- Allen, N.J., dan Meyer, J.P., (1995), Organizational Commitment: Evidence of Carrer Stage Effect?, *Journal of Business Research*, Vol 26 No 2.
- As'ad, M., (2002), *Psikologi Industri (Seri Ilmu Sumber Daya Manusia)*, Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Atmaja, L.S., (2004), *Manajemen Keuangan*, Penerbit Andy Offset, Yogyakarta.
- Becker, H.S., dan Gerhart, P., (1996), Notes on The Concept of Commitment. *American Journal of Sociology*, Vol 66 No 1.
- Brown, SP., dan Leigh, T.W., (1996), A New Look at Psychological Climate and Its Relationship to Job Involvement, Effort, and Performance. *Journal of Applied Psychology*, Vol 81 No 4.
- Cooper, D.R dan Emory, C.W., (1997), *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Dajan, A., (2000), *Pengantar Metode Statistik*, Penerbit LP3ES, Jakarta.
- Hair Jr., J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L., dan Black, W.C., (1998), *Multivariate Data Analysis: With Readings*, 5<sup>th</sup> ed, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Handoko, H., (1995), *Manajemn Personalialia dan Sumber Daya Manusia*, Penerbit BPFE, Yoyakarta.
- Igbaria, M., dan Guimares, T., (1999), Exploring Differences in Employee Turnover Intentions and Its Determinants Among Telecomputers and Non-telecomputer, *Journal of Management Information System*. Vol 16 No 1.
- Kenneth, E.R., Landry, T.D., Li, P.C., Zou, S., (2007), How Sales Controls Affect Job-related Outcomes: The Role of Organizational Sales-Relates Psychological Climate Perception, *Journal of The Academi Mark.*, Vol 35 No 10.
- Mohr, L., dan Bitner, MJ., (1995), Process Factors in Service Delivery: What Employee Effort Means to Customers in Swartz, T.A., Bowen, D.E.,

- Brown, S.W. (Eds), *Advances in Services Marketing and Management*, JAI Press, Greenwich, Vol 4.
- Novliadi., (2006), *Organizational Citizenship Behavior Karyawan Ditinjau Dari Persepsi Terhadap Kualitas Interaksi Atasan-Bawahan dan Persepsi Terhadap Dukungan Organisasional*, *Psikologia*, Vol 2 No 1. Penerbit Fakultas Kedokteran Universitas Sumatera Utara.
- Panggabean, M.S., (2004), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor.
- Parasuraman, A., Zeithaml V.A., dan Berry, L.L., (1994), Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: implications for Further Research, *Journal of Marketing*, Vol 58 No1.
- Rivai, V., (2003), *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Penerbit PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Robbins, P.S., (2002), *Perilaku Organisasi*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Santoso S. dan Tjiptono, T., (2001), *Riset Pemasaran*, Penerbit Elexmedia Komputindo, Jakarta.
- Schein, E. H., 1985, *Organizational Culture and Leadership*, San Fransisco, Calif: Jossey-Bass Publisher.
- Schiffman, L., dan Kanuk, L.L., (1987), A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing*, Vol 5 No 5.
- Schneider, B., (1998), The Service Organization: Climate is Crucial. *Organizational Dynamics*, Vol 8 No 3.
- Sobirin, A., (2007), *Budaya Organisasi : Pengertian, Makna dan Aplikasinya Dalam Kehidupan Organisasi*, Penerbit UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Sugiyono (2007), *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, F, (2002), *Strategi Pemasaran*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Umar, H., (2003), *Metode Penelitian*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Wahyuningsih, W., (2007), *Pengaruh Kompensasi, Budaya Organisasi, Terhadap Pegawai Persepsi: Studi Pada BPR "Bank Pasar" Kabupaten Sleman*, Tesis MM UGM, Yogyakarta, Tidak Dipublikasikan



## **KUESIONER**

### **Keterangan Pengisian**

Kami meminta kesediaan Bapak/ibu untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan di bawah ini. Masing-masing daftar pertanyaan disediakan 5 alternatif jawaban. Saudara/i diminta memilih alternatif jawaban atas pernyataan dibawah ini dengan memberi tanda silang (X) pada kotak yang tersedia.

Keterangan:

<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>STS</b>
<b>Sangat Tidak Setuju</b>	<b>Tidak Setuju</b>	<b>Netral</b>	<b>Setuju</b>	<b>Sangat Setuju</b>

Sebelum mengisi daftar pertanyaan utama, Saudara/i dimohon mengisi data responden yang penting untuk penelitian ini, setiap data dan jawaban yang saudara/i berikan akan dirahasiakan.

### **BAGIAN I: Data Responden**

1. Jenis kelamin :  Pria  Wanita
2. Umur :  < 20 tahun  20 – 34 tahun  
 35 49 tahun  > 49 tahun
3. Lama kerja di perusahaan ini :  1- 3 tahun  3 – 5 tahun  
 5 – 10 tahun  > 10 tahun

**BAGIAN II: I. BUDAYA PELAYANAN, DUKUNGAN MANAJEMEN, UPAYA KERJA, DAN KEPUASAN KERJA**

No	Budaya Pelayanan	STS	TS	N	S	SS
1.	Konsistensi kinerja pelayanan yang baik ditekankan dalam perusahaan saya					
2.	Reputasi pelayanan yang baik sangat ditekankan dalam perusahaan saya					
3.	Di dalam perusahaan saya, karyawan harus mampu memberikan pelayanan yang cepat					

No	Dukungan Manajemen	STS	TS	N	S	SS
1.	Atasan saya cukup fleksibel mengenai metode kerja yang saya gunakan untuk menyelesaikan pekerjaan saya					
2.	Atasan saya memberikan dukungan atas ide dan gagasan yang saya miliki					
3.	Atasan saya memberikan kewenangan kepada saya mengenai cara yang saya gunakan untuk mengerjakan tugas saya					
4.	Saya percaya bahwa atasan saya mendukung saya, saat saya mengambil keputusan yang berhubungan dengan pekerjaan					

No	Upaya Kerja	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya akan mengerjakan tugas/pekerjaan saya dengan segenap kemampuan saya					
2.	Saat saya bekerja, saya akan melakukannya dengan baik					
3.	Saya bekerja secara maksimal sesuai dengan tugas/pekerjaan saya					
4.	Saya selalu berusaha dengan keras agar saya sukses dalam pekerjaan					
5.	Saat saya bekerja, saya sungguh-sungguh berusaha menyelesaikan pekerjaan saya dengan sempurna					

No	Kepuasan Kerja	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya puas dengan pekerjaan saya saat ini					
2.	Saya puas dengan besarnya gaji yang saya terima dari perusahaan ini					

No	Kepuasan Kerja	STS	TS	N	S	SS
3.	Saya memperoleh kesempatan yang sama untuk mendapat promosi jabatan dalam perusahaan ini					
4.	Saya puas dengan sistem pengawasan yang diterapkan dalam perusahaan ini					
5.	Saya puas atas kerja sama antar karyawan dalam perusahaan ini					

### BAGIAN III: KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
1.	Dalam bekerja, saya berusaha memberikan pelayanan yang cepat					
2.	Saya tidak akan terlalu sibuk untuk merespon permintaan pelanggan kepada saya					
3.	Saya menanamkan rasa percaya diri yang tinggi dalam diri saya					
4.	Saya bersikap ramah dan sopan kepada pelanggan					
5.	Saya memiliki kemampuan yang baik untuk menjawab semua pertanyaan pelanggan					
6.	Saya memiliki kemampuan yang baik untuk memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik.					

- Terima kasih -



**LAMPIRAN II**

## Budaya pelayanan

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	78	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	78	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.823	3

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	7.26	2.011	.646	.789
X1.2	7.41	1.959	.778	.657
X1.3	7.54	2.122	.617	.815

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11.10	4.197	2.049	3



## Dukungan manajemen

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	78	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	78	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.821	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	11.77	4.725	.617	.787
X2.2	12.06	4.424	.651	.773
X2.3	11.74	4.557	.789	.710
X2.4	11.58	5.364	.536	.819

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.72	7.997	2.828	4

## Upaya kerja

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	78	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	78	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.835	5

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	15.37	3.951	.662	.799
X3.2	15.14	3.993	.664	.797
X3.3	15.38	5.019	.582	.818
X3.4	15.37	4.678	.645	.800
X3.5	15.50	4.695	.689	.792

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19.19	6.703	2.589	5

## Kepuasan kerja

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	78	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	78	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.810	5

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	16.09	5.018	.562	.787
X4.2	15.78	5.030	.714	.740
X4.3	16.14	4.850	.620	.768
X4.4	16.28	5.790	.474	.807
X4.5	16.12	5.220	.641	.762

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20.10	7.730	2.780	5

## Kualitas pelayanan karyawan

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	78	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	78	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.880	6

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	20.22	9.731	.782	.843
Y.2	20.05	10.854	.684	.860
Y.3	20.13	10.892	.708	.856
Y.4	20.24	10.940	.698	.858
Y.5	19.82	10.928	.713	.855
Y.6	20.18	11.967	.549	.880

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
24.13	15.308	3.913	6



**LAMPIRAN III**

## Frequencies

### Frequency Table

Jenis kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	44	56.4	56.4	56.4
	Perempuan	34	43.6	43.6	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 - 34 tahun	53	67.9	67.9	67.9
	35 - 49 tahun	21	26.9	26.9	94.9
	> 49 tahun	4	5.1	5.1	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Lama kerja					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 - 3 tahun	5	6.4	6.4	6.4
	> 3 - 5 tahun	44	56.4	56.4	62.8
	> 5 - 10 tahun	25	32.1	32.1	94.9
	> 10 tahun	4	5.1	5.1	100.0
	Total	78	100.0	100.0	



**LAMPIRAN IV**

## Regression

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

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan kerja, Upaya kerja, Budaya pelayanan, Dukungan manajemen		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kualitas pelayanan karyawan

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.836 <sup>a</sup>	.699	.682	.36771

a. Predictors: (Constant), Kepuasan kerja, Upaya kerja, Budaya pelayanan, Dukungan manajemen

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	22.872	4	5.718	42.290	.000 <sup>a</sup>
	Residual	9.870	73	.135		
	Total	32.742	77			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan kerja, Upaya kerja, Budaya pelayanan, Dukungan manajemen

b. Dependent Variable: Kualitas pelayanan karyawan

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	-.418	.367		-1.138	.259
	Budaya pelayanan	.170	.076	.178	2.229	.029
	Dukungan manajemen	.272	.080	.295	3.395	.001
	Upaya kerja	.249	.097	.198	2.565	.012
	Kepuasan kerja	.444	.095	.378	4.680	.000

a. Dependent Variable: Kualitas pelayanan karyawan





**LAMPIRAN V**

## Case Summaries

	Jenis kelamin	Usia	Lama kerja	X1.1	X1.2	X1.3	X2.1
1	Laki-laki	20 - 34 tahun	> 5 - 10 tahun	5	5	5	5
2	Perempuan	20 - 34 tahun	> 5 - 10 tahun	4	4	5	4
3	Perempuan	35 - 49 tahun	> 5 - 10 tahun	3	3	4	2
4	Perempuan	35 - 49 tahun	> 5 - 10 tahun	5	5	5	5
5	Perempuan	20 - 34 tahun	> 3 - 5 tahun	4	4	4	4
6	Perempuan	35 - 49 tahun	> 5 - 10 tahun	4	3	3	5
7	Laki-laki	20 - 34 tahun	> 3 - 5 tahun	3	3	3	3
8	Perempuan	35 - 49 tahun	> 5 - 10 tahun	4	4	4	4
9	Perempuan	35 - 49 tahun	> 3 - 5 tahun	3	3	3	3
10	Perempuan	20 - 34 tahun	> 3 - 5 tahun	5	4	4	3
11	Laki-laki	20 - 34 tahun	> 3 - 5 tahun	4	3	3	4
12	Perempuan	20 - 34 tahun	> 3 - 5 tahun	5	4	4	5
13	Perempuan	20 - 34 tahun	> 3 - 5 tahun	4	3	4	4
14	Perempuan	35 - 49 tahun	> 5 - 10 tahun	4	3	3	3
15	Laki-laki	20 - 34 tahun	> 3 - 5 tahun	3	4	4	3
16	Perempuan	20 - 34 tahun	> 3 - 5 tahun	4	5	5	5
17	Laki-laki	20 - 34 tahun	1 - 3 tahun	2	3	2	3
18	Laki-laki	35 - 49 tahun	> 5 - 10 tahun	5	5	4	5
19	Laki-laki	35 - 49 tahun	> 5 - 10 tahun	5	4	2	4
20	Laki-laki	20 - 34 tahun	> 3 - 5 tahun	3	3	3	3
21	Perempuan	20 - 34 tahun	> 3 - 5 tahun	4	4	3	4
22	Perempuan	35 - 49 tahun	> 3 - 5 tahun	4	4	4	4
23	Laki-laki	35 - 49 tahun	> 5 - 10 tahun	4	5	4	4
24	Laki-laki	20 - 34 tahun	> 3 - 5 tahun	4	4	4	4
25	Laki-laki	20 - 34 tahun	> 3 - 5 tahun	4	4	3	5
26	Laki-laki	> 49 tahun	> 10 tahun	2	2	2	5
27	Laki-laki	35 - 49 tahun	> 5 - 10 tahun	4	4	3	5
28	Perempuan	20 - 34 tahun	> 3 - 5 tahun	3	3	3	5
29	Laki-laki	20 - 34 tahun	> 5 - 10 tahun	4	4	3	4
30	Perempuan	20 - 34 tahun	> 3 - 5 tahun	4	4	4	5
31	Perempuan	35 - 49 tahun	> 3 - 5 tahun	5	4	2	5
32	Laki-laki	35 - 49 tahun	> 5 - 10 tahun	4	4	5	4
33	Laki-laki	20 - 34 tahun	> 3 - 5 tahun	3	3	4	2
34	Laki-laki	20 - 34 tahun	1 - 3 tahun	3	2	3	3
35	Laki-laki	35 - 49 tahun	> 5 - 10 tahun	4	3	3	5
36	Perempuan	20 - 34 tahun	> 3 - 5 tahun	4	4	4	4
37	Laki-laki	20 - 34 tahun	> 3 - 5 tahun	3	3	3	3
38	Laki-laki	20 - 34 tahun	> 3 - 5 tahun	4	3	3	4
39	Laki-laki	20 - 34 tahun	> 5 - 10 tahun	5	4	4	5
40	Perempuan	20 - 34 tahun	> 3 - 5 tahun	4	3	3	3
41	Perempuan	> 49 tahun	> 10 tahun	3	4	4	3
42	Laki-laki	20 - 34 tahun	1 - 3 tahun	2	3	2	3
43	Laki-laki	20 - 34 tahun	1 - 3 tahun	3	2	2	2
44	Laki-laki	20 - 34 tahun	> 3 - 5 tahun	3	3	3	3
45	Perempuan	20 - 34 tahun	> 3 - 5 tahun	3	3	3	4
46	Laki-laki	20 - 34 tahun	> 5 - 10 tahun	4	4	4	4
47	Laki-laki	20 - 34 tahun	> 5 - 10 tahun	4	4	3	4
48	Laki-laki	20 - 34 tahun	> 3 - 5 tahun	4	4	4	4
49	Perempuan	20 - 34 tahun	> 3 - 5 tahun	3	3	3	5
50	Laki-laki	20 - 34 tahun	> 3 - 5 tahun	5	4	4	5

Case Summaries

	Jenis kelamin	Usia	Lama kerja	X1.1	X1.2	X1.3	X2.1
51	Laki-laki	35 - 49 tahun	> 3 - 5 tahun	4	4	3	4
52	Laki-laki	20 - 34 tahun	> 3 - 5 tahun	4	4	4	5
53	Perempuan	35 - 49 tahun	> 5 - 10 tahun	4	4	5	4
54	Perempuan	20 - 34 tahun	> 3 - 5 tahun	3	3	4	2
55	Laki-laki	20 - 34 tahun	> 5 - 10 tahun	5	5	5	5
56	Laki-laki	20 - 34 tahun	> 3 - 5 tahun	4	4	4	4
57	Laki-laki	35 - 49 tahun	> 5 - 10 tahun	5	4	4	5
58	Laki-laki	20 - 34 tahun	> 3 - 5 tahun	3	3	3	3
59	Laki-laki	20 - 34 tahun	> 3 - 5 tahun	3	3	3	3
60	Perempuan	20 - 34 tahun	> 3 - 5 tahun	4	3	3	3
61	Laki-laki	20 - 34 tahun	> 3 - 5 tahun	4	3	3	4
62	Perempuan	35 - 49 tahun	> 3 - 5 tahun	5	4	4	5
63	Laki-laki	20 - 34 tahun	> 3 - 5 tahun	4	3	3	3
64	Perempuan	20 - 34 tahun	> 3 - 5 tahun	3	4	4	3
65	Laki-laki	20 - 34 tahun	1 - 3 tahun	2	3	2	3
66	Perempuan	> 49 tahun	> 10 tahun	4	5	4	5
67	Perempuan	35 - 49 tahun	> 5 - 10 tahun	3	3	3	5
68	Laki-laki	20 - 34 tahun	> 3 - 5 tahun	4	5	4	4
69	Perempuan	20 - 34 tahun	> 5 - 10 tahun	4	4	4	4
70	Laki-laki	20 - 34 tahun	> 5 - 10 tahun	5	4	4	4
71	Laki-laki	20 - 34 tahun	> 3 - 5 tahun	5	5	4	5
72	Perempuan	20 - 34 tahun	> 3 - 5 tahun	5	4	4	4
73	Laki-laki	20 - 34 tahun	> 3 - 5 tahun	5	5	4	4
74	Perempuan	20 - 34 tahun	> 3 - 5 tahun	5	5	4	4
75	Perempuan	35 - 49 tahun	> 5 - 10 tahun	4	4	4	5
76	Laki-laki	35 - 49 tahun	> 5 - 10 tahun	4	4	5	4
77	Perempuan	20 - 34 tahun	> 3 - 5 tahun	3	3	4	2
78	Laki-laki	> 49 tahun	> 10 tahun	3	3	3	5

Case Summaries

	X2.2	X2.3	X2.4	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X4.1	X4.2
1	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5
2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
3	2	3	4	2	3	4	3	3	3	4
4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5
5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
6	3	3	4	4	5	4	4	3	4	5
7	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
10	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
11	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
12	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5
13	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4
14	3	3	5	3	5	4	4	4	4	4
15	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5
16	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
17	2	3	3	2	3	3	3	2	4	5
18	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5
19	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	2	4	4	2	3	3	3	2	4	3
22	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5
23	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5
24	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
25	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4
26	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
27	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
28	5	5	5	4	4	4	3	3	5	4
29	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5
30	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
31	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
32	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
33	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4
34	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3
35	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
38	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
39	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5
40	3	3	5	3	5	4	4	4	4	4
41	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4
42	2	3	3	4	4	4	4	4	2	3
43	2	1	2	3	4	3	3	4	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
46	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5
47	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5
48	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
49	5	5	5	3	4	3	4	4	5	4
50	5	5	5	4	3	4	3	3	5	4

Case Summaries

	X2.2	X2.3	X2.4	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X4.1	X4.2
51	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5
52	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
53	5	5	5	3	3	3	3	3	4	5
54	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4
55	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5
56	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
57	3	3	4	5	5	4	5	4	3	5
58	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
59	3	3	3	5	5	4	4	4	3	5
60	4	5	5	4	3	4	3	3	5	5
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5
63	3	3	5	3	5	4	4	4	4	4
64	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4
65	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3
66	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5
67	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5
68	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
69	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5
70	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4
71	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4
72	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4
73	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4
74	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5
75	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
76	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4
77	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4
78	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5

Case Summaries

	X4.3	X4.4	X4.5	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6
1	5	4	4	5	5	4	4	5	5
2	5	4	3	5	5	4	4	5	5
3	4	4	4	3	3	4	3	4	4
4	5	3	5	5	5	4	4	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	5	5	5	5	4	4
7	5	4	3	4	3	3	3	4	3
8	4	4	4	4	5	4	3	5	5
9	2	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	5	5	5	4	3	4	5	4
11	4	4	4	3	4	4	4	5	4
12	5	4	4	5	3	5	5	5	4
13	4	3	4	4	5	5	5	2	4
14	5	4	4	3	4	3	3	4	4
15	4	5	5	4	4	4	4	4	4
16	5	4	5	4	5	4	5	5	5
17	4	5	5	3	3	2	3	3	3
18	5	4	4	5	5	5	4	5	4
19	4	4	5	5	5	5	4	5	5
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	4	3	2	4	4	3	4	4
22	5	5	5	4	5	5	5	5	3
23	4	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	4	3	4	4	3	4	3
26	4	4	4	4	4	5	5	5	5
27	4	3	4	3	4	4	3	3	4
28	4	4	4	4	4	4	4	5	4
29	3	5	5	5	5	5	5	5	3
30	4	3	4	4	3	4	5	5	4
31	5	4	4	5	5	4	4	5	5
32	5	4	3	5	5	4	4	5	5
33	4	4	4	3	3	4	3	4	4
34	3	3	2	2	2	3	3	3	2
35	4	4	4	5	5	5	5	4	4
36	4	4	4	4	5	4	3	5	5
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	4	4	4	3	4	4	4	5	4
39	5	4	4	5	3	5	5	5	4
40	5	4	4	3	4	3	3	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	2	3	3	3	3	2	3	3	3
43	3	3	3	2	3	2	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	4	3	2	4	4	3	4	4
46	5	5	5	4	5	5	5	5	3
47	4	4	4	5	5	5	5	5	5
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	4	3	4	4	3	4	3
50	4	3	4	3	4	4	3	3	4

Case Summaries

	X4.3	X4.4	X4.5	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6
51	3	5	5	5	5	5	5	5	3
52	4	3	4	4	3	4	5	5	4
53	5	4	3	5	5	4	4	5	5
54	4	4	4	3	3	4	3	4	4
55	5	3	5	5	5	4	4	5	5
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	5	5	5	5	4	4
58	3	3	4	4	3	3	3	4	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	4	5	5	5	4	3	4	5	4
61	4	4	4	3	4	4	4	5	4
62	5	4	4	5	3	5	5	5	4
63	5	4	4	3	4	3	3	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	2	3	3	3	3	2	3	3	3
66	5	4	4	5	5	5	4	5	4
67	4	4	5	5	5	5	4	5	5
68	3	4	3	2	4	4	3	4	4
69	5	5	5	4	5	5	5	5	3
70	4	4	4	5	5	5	5	5	5
71	3	3	4	3	4	4	3	4	3
72	4	3	4	3	4	4	3	3	4
73	4	4	4	4	4	4	4	5	4
74	3	5	5	5	5	5	5	5	3
75	4	3	4	4	3	4	5	5	4
76	3	3	4	5	5	4	4	5	5
77	4	4	4	3	3	4	3	4	4
78	5	3	5	5	5	4	4	5	5





**TABEL DISTRIBUSI R**

<b>Df</b>	<b>5%</b>	<b>DF</b>	<b>5%</b>	<b>DF</b>	<b>5%</b>	<b>DF</b>	<b>5%</b>
1	0.997	51	0.271	101	0.194	151	0.159
2	0.950	52	0.268	102	0.193	152	0.158
3	0.878	53	0.266	103	0.192	153	0.158
4	0.811	54	0.263	104	0.191	154	0.157
5	0.754	55	0.261	105	0.190	155	0.157
6	0.707	56	0.259	106	0.189	156	0.156
7	0.666	57	0.256	107	0.188	157	0.156
8	0.632	58	0.254	108	0.187	158	0.155
9	0.602	59	0.252	109	0.187	159	0.155
10	0.576	60	0.250	110	0.186	160	0.154
11	0.553	61	0.248	111	0.185	161	0.154
12	0.532	62	0.246	112	0.184	162	0.153
13	0.514	63	0.244	113	0.183	163	0.153
14	0.497	64	0.242	114	0.182	164	0.152
15	0.482	65	0.240	115	0.182	165	0.152
16	0.468	66	0.239	116	0.181	166	0.151
17	0.456	67	0.237	117	0.180	167	0.151
18	0.444	68	0.235	118	0.179	168	0.151
19	0.433	69	0.234	119	0.179	169	0.150
20	0.423	70	0.232	120	0.178	170	0.150
21	0.413	71	0.230	121	0.177	171	0.149
22	0.404	72	0.229	122	0.176	172	0.149
23	0.396	73	0.227	123	0.176	173	0.148
24	0.388	74	0.226	124	0.175	174	0.148
25	0.381	75	0.224	125	0.174	175	0.148
26	0.374	76	0.223	126	0.174	176	0.147
27	0.367	77	0.221	127	0.173	177	0.147
28	0.361	78	0.220	128	0.172	178	0.146
29	0.355	79	0.219	129	0.172	179	0.146
30	0.349	80	0.217	130	0.171	180	0.146
31	0.344	81	0.216	131	0.170	181	0.145
32	0.339	82	0.215	132	0.170	182	0.145
33	0.334	83	0.213	133	0.169	183	0.144
34	0.329	84	0.212	134	0.168	184	0.144
35	0.325	85	0.211	135	0.168	185	0.144
36	0.320	86	0.210	136	0.167	186	0.143
37	0.316	87	0.208	137	0.167	187	0.143
38	0.312	88	0.207	138	0.166	188	0.142
39	0.308	89	0.206	139	0.165	189	0.142
40	0.304	90	0.205	140	0.165	190	0.142
41	0.301	91	0.204	141	0.164	191	0.141
42	0.297	92	0.203	142	0.164	192	0.141
43	0.294	93	0.202	143	0.163	193	0.141
44	0.291	94	0.201	144	0.163	194	0.140
45	0.288	95	0.200	145	0.162	195	0.140
46	0.285	96	0.199	146	0.161	196	0.139
47	0.282	97	0.198	147	0.161	197	0.139
48	0.279	98	0.197	148	0.160	198	0.139
49	0.276	99	0.196	149	0.160	199	0.138
50	0.273	100	0.195	150	0.159	200	0.138



**SURAT KETERANGAN**  
Nomor : 02 / MJC / HRD-GA / XI / 2011

Bersama ini, kami yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	Yulin Eko Nur Listyawati
Jabatan	Kepala Bagian Personalia
Perusahaan	PT. Macanan Jaya Cemerlang

Menerangkan bahwa :

Nama	Kiki Pralambang
Nomor Induk Mahasiswa	06 03 16484
Fakultas / Jurusan	Ekonomi / Manajemen
Universitas	Atma Jaya Yogyakarta

Telah mengadakan penelitian untuk keperluan tugas akhir di PT Macanan Jaya Cemerlang, selama  $\pm$  1 bulan, mulai tanggal 01 Oktober 2011 sampai dengan 31 Oktober 2011.

Demikian surat keterangan ini kami buat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Klaten, 28 Juli 2011

  
  
**Yulin Eko Nur Listyawati**  
Kepala Bagian Personalia