

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Pandji, 1992. *Psikologi Kerja*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Amalia, R. 2009. Hubungan Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Dengan Produktivitas Kerja Karyawan Bank Indonesia. Medan. *Skripsi: Universitas Medan Area*
- Arikunto, S. 1997. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT. Asdi Mahasatya
- Azhar, S. 2007. *Metode penelitian*. Yogyakarta : Pustaka pelajar
- Cahyadi, W A, 2007. Hubungan Antara Persepsi Terhadap Keadilan Kompensasi Dengan Kepuasan Kerja Karyawan PT. ENSEVAL PUTERA MEGATRADING Tbk.CABANG SEMARANG. Semarang. *Skripsi: Universitas Diponegoro*
- Hadi, S. 2004. *Statistik Jilid I*. Yogyakarta : ANDI
- Hariandja, Marihot T.E. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PT.Grasindo
- Hasibuan, H. Malayu SP. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Bumi Aksara
- Mustafa, H. 2001. *Manajemen Perubahan*. Jakarta. Bumi Aksara
- Herlina, 2004. Komitmen Organisasi Ditinjau dari Coping Terhadap Perubahan Organisasi dan Pusat Kendali pada Karyawan PT BANK BPD JATENG KANTOR PUSAT. Yogyakarta. *Tesis: Universitas Gajah Mada*
- Irwanto, 1996. *Psikologi Umum: Buku Panduan Mahasiswa*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama
- Jewell & Siegall. 1998. *Psikologi Industry/Organisasi Modern*. Edisi 2. (Alih bahasa: Pudjaatmaka). Jakarta: Arcan.
- Muhaimin, 2004. Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Disiplin Kerja Karyawan Operator Shaving Computer Bagian Produksi Pada PT X Di Bandung. *Jurnal Psikologi Universitas Bina Darma Palembang*. Vol 1.
- Ningrum, 2004. Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dan Komitmen Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Dosen. *Skripsi: Program Pascasarjana Universitas Gadjha Mada*.
- Schermeran, 2003. *Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara

- Siagian, Sondang, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sutrisno, E, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana Media Group
- Sopian, 2008. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta : ANDI
- Walgito, Biwo, 2004. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta : ANDI
- Wibowo, 2008. *Manajemen Perubahan*. Jakarta : Raja Wali Pers
- Wijono, Sutarto. 2002. Hubungan Antara Karakteristik Pekerjaan Dan Kepuasan Kerja Supervisor Pasaraya semarang. *Jurnal manajemen dan industri universitas Kristen satya Wacana*. Vol 9.
- Wulandari, 2010. Hubungan Kepuasan kerja ditinjau dari karakteristik pekerjaan pada karyawan PT. Astra Indonesia, Tbk Medan. *Skripsi:Universitas Medan Area*
- <http://www.kompas.com/kcm/>. 04 januari 2011,07:30 wib.

Nama : Lk/Pr

Jabatan:

Masa kerja :

PETUNJUK PENGISIAN SKALA

Berikut ini saya sajikan pernyataan- pernyataan mengenai pandangan anda terhadap diri anda. Anda diharapkan menjawab setiap pernyataan sesuai dengan dengan keadaan, perasaan, dan pikiran anda yang sebenarnya, dengan memilih :

- TP : Bila anda merasa **Tidak Puas** dengan pernyataan tersebut
KP : Bila anda merasa **Kurang Puas** dengan pernyataan tersebut
CP : Bila anda merasa **Cukup Puas** dengan pernyataan tersebut
P : Bila anda merasa **Puas** dengan pernyataan tersebut
SP : Bila anda merasa **Sangat Puas** dengan pernyataan tersebut

Saya berharap dalam pengisian pernyataan yang ada sesuai dengan diri anda dan usahakan agar tidak ada satu pun pernyataan yang terlewatkan. Setiap orang memiliki jawaban yang berbeda-beda dan tidak ada penilaian baik atau buruk maupun benar atau salah. Semua jawaban adalah benar selama jawaban tersebut sesuai dengan diri anda sendiri. **SELAMAT BEKERJA.**

Berilah tanda silang (\checkmark) pada pernyataan yang anda pilih ,
Contoh :

| PERNYATAAN | PILIHAN JAWABAN | | | | |
|--|-----------------|--------------|--------------|---|----|
| | TP | KP | \checkmark | P | SP |
| 1. Minat bekerja yang saya miliki inginkan | TP | KP | \checkmark | P | SP |
| Minat bekerja yang miliki sekarang | TP | \checkmark | CP | P | SP |

SKALA A

| PERNYATAAN | PILIHAN JAWABAN | | | | |
|--|-----------------|----|----|---|----|
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 1. Kemampuan yang saya harapkan Kemampuan yang saya miliki sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 2. Kreativitas yang saya harapkan Kreativitas yang saya miliki sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 3. Perhatian dari atasan yang saya harapkan Perhatian dari atasan yang saya dapatkan sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 4. Gaji yang saya harapkan Gaji yang saya dapatkan sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 5. Insentif yang saya harapkan Insentif yang saya dapatkan sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 6. THR yang saya harapkan THR yang saya dapatkan sekarang ini | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 7. Tanggung jawab yang saya inginkan Tanggung jawab yang saya miliki sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 8. Prestasi kerja yang saya harapkan Prestasi kerja yang ada sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 9. Bonus yang saya harapkan Bonus yang diperoleh sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 10. Pensiun yang saya inginkan Pensiun yang saya peroleh sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 11. Promosi yang saya harapkan Promosi yang saya inginkan sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 12. Jabatan yang saya harapkan Jabatan yang saya duduki sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 13. Kenaikan golongan yang saya harapkan Kenaikan golongan yang didapatkan sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 14. Fasilitas yang saya harapkan Fasilitas yang didapatkan sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 15. Ruang kerja yang saya harapkan Ruang kerja yang saya dapatkan sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 16. Karir yang saya harapkan Karir yang saya inginkan sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 17. Kinerja yang saya harapkan Kinerja saya sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 18. Rekan kerja yang saya harapkan Rekan kerja yang ada sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 19. Kenyamanan kerja yang saya harapkan Kenyamanan kerja yang saya dapatkan sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |

| | | | | | |
|---|----|----|----|---|----|
| 20. Jam kerja yang saya harapkan Jam kerja yang ada sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 21. Jam lembur yang saya harapkan Jam lembur yang didapat sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 22. Finansial yang diharapkan Finansial yang didapat sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 23. Sarana transportasi yang saya harapkan Sarana transportasi yang saya dapatkan | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 24. Keobjektifan pengawasan yang saya harapkan Keobjektifan pengawasan yang saya dapatkan sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 25. Dukungan kerja dari atasan yang saya harapkan Dukungan kerja dari atasan yang saya dapat sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 26. Kepercayaan dari atasan inginkan Kepercayaan dari atasan yang saya dapat sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 27. Uang mingguan yang saya harapkan Uang mingguan yang ada sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 28. Jaminan kesehatan yang diharapkan jaminan kesehatan yang ada sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 29. Pemberian motivasi yang saya inginkan Pemberian motivasi yang saya dapatkan sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 30. Masukan dan saran yang saya inginkan Masukan dan saran yang didapat sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 31. Interaksi yang saya harapkan Interaksi yang didapatkan sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 32. Teman kerja yang saya harapkan Teman kerja yang ada sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 33. Kekerabatan yang di harapkan Kekerabatan yang ada sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 34. Relasi kerja yang saya harapkan Relasi kerja yang ada sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 35. Pimpinan yang saya inginkan Pimpinan yang ada sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |

Nama : Lk/Pr

Jabatan:

Masa kerja :

PETUNJUK PENGISIAN SKALA

Berikut ini saya sajikan pernyataan- pernyataan mengenai pandangan anda terhadap diri anda. Anda diharapkan menjawab setiap pernyataan sesuai dengan dengan keadaan, perasaan, dan pikiran anda yang sebenarnya, dengan memilih :

- TP : Bila anda merasa **Tidak Puas** dengan pernyataan tersebut
- KP : Bila anda merasa **Kurang Puas** dengan pernyataan tersebut
- CP : Bila anda merasa **Cukup Puas** dengan pernyataan tersebut
- P : Bila anda merasa **Puas** dengan pernyataan tersebut
- SP : Bila anda merasa **Sangat Puas** dengan pernyataan tersebut

Saya berharap dalam pengisian pernyataan yang ada sesuai dengan diri anda dan usahakan agar tidak ada satu pun pernyataan yang terlewatkan. Setiap orang memiliki jawaban yang berbeda-beda dan tidak ada penilaian baik atau buruk maupun benar atau salah. Semua jawaban adalah benar selama jawaban tersebut sesuai dengan diri anda sendiri. **SELAMAT BEKERJA.**

Berilah tanda silang (\checkmark) pada pernyataan yang anda pilih ,
Contoh :

| PERNYATAAN | PILIHAN JAWABAN | | | | |
|--|-----------------|--------------|--------------|---|----|
| | TP | KP | \checkmark | P | SP |
| 1. Minat bekerja yang saya miliki inginkan | TP | KP | \checkmark | P | SP |
| Minat bekerja yang miliki sekarang | TP | \checkmark | CP | P | SP |

SKALA B

| PERNYATAAN | PILIHAN JAWABAN | | | | |
|--|-----------------|----|----|---|----|
| 1. Struktur organisasi yang diharapkan Struktur organisasi yang saya dapatkan sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 2. Sistem kepemimpinan yang diharapkan Sistem kepemimpinan yang saya dapatkan sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 3. Jam masuk yang diharapkan Jam masuk yang saya dapatkan sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 4. Metode pelayanan yang diharapkan Metode pelayanan yang digunakan sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 5. Pelatihan teknik pekerjaan yang diharapkan Pelatihan teknik pekerjaan yang saya dapatkan sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 6. Peremajaan peralatan yang di harapkan Peremajaan peralatan yang didapat sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 7. Jam pulang yang diharapkan Jam pulang yang saya dapatkan sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 8. Jatah cuti yang diharapkan Jatah cuti yang saya dapatkan sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 9. Bantuan alat komputer yang diharapkan Bantuan alat komputer yang saya dapatkan sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 10. Sistem teknologi yang saya harapkan Sistem teknolgi yang ada sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 11. Suasana kerja yang diharapkan Suasana kerja yang saya dapatkan sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 12. Kenyamanan ruangan kerja yang diharapkan Kenyamanan ruangan kerja yang saya dapatkan sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 13. Kemampuan komunikasi yang saya harapkan Kemampuan komunikasi yang saya miliki sekrang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 14. Kemampuan pemecahan masalah yang saya harapkan Kemampuan pemecahan masalah yang saya miliki sekrang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 15. Rasa kekeluargaan yang saya harapkan Rasa kekeluargaan yang saya dapatkan sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 16. Sportivitas dalam bekerja yang saya harapkan Sportivitas dalam bekerja yang saya dapatkan sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 17. Rekan kerja yang saya harapkan Rekan kerja yang saya dapatkan sekrang | TP | KP | CP | P | SP |
| | TP | KP | CP | P | SP |
| 18. Harapan dari sikap atasan saya | TP | KP | CP | P | SP |

| Sikap yang harus saya kembangkan sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
|---|----|----|----|---|----|
| 19. Motivasi yang saya harapkan | TP | KP | CP | P | SP |
| Motivasi yang saya miliki sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| 20. Pelatihan yang saya harapkan | TP | KP | CP | P | SP |
| Pelatihan yang sudah saya dapat sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| 21. Perubahan bentuk pelayanan yang diharapkan | TP | KP | CP | P | SP |
| Perubahan bentuk pelayanan yang saya dapatkan sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| 22. Perubahan warna seragam yang saya diharapkan | TP | KP | CP | P | SP |
| Perubahan warna seragam yang saya dapatkan sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| 23. Penciptaan produk-produk baru yang diharapkan | TP | KP | CP | P | SP |
| Penciptaan produk-produk baru yang saya dapatkan sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| 24. Perubahan pembagian kerja yang diharapkan | TP | KP | CP | P | SP |
| Perubahan pembagian kerja yang saya dapatkan sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| 25. Bentuk peraturan yang diharapkan | TP | KP | CP | P | SP |
| Bentuk peraturan yang saya dapatkan sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| 26. Sistem penggajian yang diharapkan | TP | KP | CP | P | SP |
| Sistem penggajian yang saya dapatkan sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| 27. kepuasan pelanggan terhadap produk saya harapkan | TP | KP | CP | P | SP |
| Kepuasan pelanggan terhadap produk sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| 28. Produk-produk yang saya inginkan | TP | KP | CP | P | SP |
| Produk-produk baru yang sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| 29. Keterangan informasi yang diharapkan | TP | KP | CP | P | SP |
| Keterangan informasi yang saya dapatkan sekarang | TP | KP | CP | P | SP |
| 30. Bentuk pembayaran gaji yang diharapkan | TP | KP | CP | P | SP |
| Bentuk pembayaran gaji yang saya dapat sekarang | TP | KP | CP | P | SP |



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS PSIKOLOGI

JALAN KOLAM NO. 1 MEDAN ESTATE

TELP. (061) 7366878, 7364348, FAX. 7368012 MEDAN 20223

Email::univ-_medanarea@umaac.id Website:: www.uma.ac.id

Nomor : 0200 /FO/PP/2011
Lampiran : -
Hal : Pengambilan Data

26 Agustus 2011

Yth. Direksi
PT. BANK SUMUT Cabang Utama
Jalan Imam Bonjol No 18 Medan

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama : Tri Julita
NPM : 07.860.0067
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

untuk melaksanakan pengambilan data pada *PT. BANK SUMUT Cabang Utama Medan*, guna penyusunan skripsi yang berjudul: **"Hubungan antara Persepsi Terhadap Perubahan Manajemen dengan Kepuasan Kerja pada Karyawan Teller di PT. BANK SUMUT Cabang Utama Medan."**

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi pada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.



Wakil Dekan
Bidang Akademik,

Zuhdi Budinjan, S.Psi, M.Psi.

Tembusan :
UNIVERSITAS MEDAN AREA

1. Mahasiswa Ybs.
2. Peringgal