

PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA KARYAWAN JNE ATC MEDAN

OLEH :

Miffa Hujana Lubis

188600099



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/4/24

Access From (repository.uma.ac.id)26/4/24

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PADA KARYAWAN JNE ATC MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Guna Memenuhi
Gelar Sarjana Psikologi*

OLEH:

MIFFTA Hujana LBS
188600099



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi :Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada
Karyawan JNE ATC Medan
Nama : Miffa Hujana Lbs
NPM : 188600099
Fakultas : Psikologi

Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing



Nafeesa S.Psi.,M.Psi. Psikolog
Pembimbing



Dr.Siti Aisyah, S.Psi.,M.Psi. psikolog
Dekan



Faadhil, S. Psi, M. Psi., Psikolog
Ka. prodi

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 22 Februari 2024

Peneliti



Miffa Hujana Lubis
(188600099)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area saya yang bertanda di bawah ini:

Nama : Miffa Hujana Lubis

Npm : 18.860.0099

Program Studi : S1 Psikologi

Fakultas : Psikologi

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, meyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area *Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)* atas karya ilmiah yang berjudul : **Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Karyawan JNE ATC Medan**. Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilih Hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yang menyatakan



(Miffa Hujana Lubis)

188600099

PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA KARYAWAN JNE ATC MEDAN

MIFFETA HUJANA LUBIS

188600099

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan Pada karyawan JNE Kota medan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kauntitatif korelasional. penelitian ini dilaksanakan pada bulan juni tahun 2023. Sampel dalam penelitian berjumlah 31 karyawan *Costumer service* dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling Metode yang digunakan adalah metode korelasi *product moment*. skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala kualitas pelayanan dan skala kepuasan kerja. Skala kualitas pelayanan disusun berdasarkan aspek-aspek yang dikemukakan oleh parasuraman 2016 yaitu: tanggap, Jaminan, Bukti fisik, Empati, Keandalan. Skala disusun dengan model skala likert. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara Kualitas pelayanan dengan Kepuasan kerja. Hasil ini dibuktikan dengan koefisien korelasi $r_{xy} = 0,483$, dengan Signifikan $p = 0,000 < 0,05$. Koefisien determinan (r^2) dari hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat adalah $r^2 = 0,483$. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berdistribusi sebesar 23,30% terhadap Kepuasan kerja. Berdasarkan uji mean dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memperoleh hasil sedang dengan mean hipotetik 50.00 dan mean empiric 48.19. selanjutnya kepuasan kerja memperoleh hasil sedang dengan mean hipotetik 50.00 dan mean empiric 50.84

Kata kunci: kepuasan kerja, kualitas pelayanan

THE EFFECT OF JOB SATISFACTION ON SERVICE QUALITY FOR EMPLOYEES OF JNE ATC MEDAN.

MIFFTA HUJANA LUBIS

188600099

ABSTRACT

This research aimed to determine the effect of job satisfaction on service quality for employees of JNE Medan City. This type of research was quantitative correlational research. This research was conducted in June 2023. The sample in the research consisted of 31 Customer Service employees using a total sampling technique. The method used was the product-moment correlation method. The scales used in this research were the service quality scale and the job satisfaction scale. The service quality scale was created based on the aspects suggested by Parasuraman 2016, namely: Responsiveness, Assurance, Physical Evidence, Empathy, and Reliability. The scale was prepared using a Likert scale model. Based on the above description, it could be concluded that there is a positive correlation between service quality and job satisfaction. This result was proven by the correlation coefficient $r_{xy} = 0.483$, with the significance of $p = 0.000 < 0.05$. The coefficient of determination (r^2) of the correlation between the independent and the dependent variables was $r^2 = 0.483$. This showed that service quality had a distribution of 23.30% on job satisfaction. Based on the mean test, it could be concluded that service quality obtained moderate results with a hypothetical mean of 50.00 and an empirical mean of 48.19. Furthermore, job satisfaction obtained moderate results with a hypothetical mean of 50.00 and an empirical mean of 50.84.

Keywords: job satisfaction, service quality



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Miffa Hujana Lubis lahir di Medan, 16 Oktober 2000 anak pertama dari 4 bersaudara. Penulis memulai perkuliahan di UMA pada tahun 2018 dan berkuliah di kampus UMA, penulis mengambil jurusan Psikologi karena penulis senang menjadi pendengar yang baik untuk teman-temannya dan keluarganya dan suka memberi saran dan kritik yang membangun untuk teman-teman atau keluarganya dan pastinya penulis memiliki tujuan yang baik ketika mengambil jurusan Psikologi ini terutama untuk bidang Industri dan Organisasi ialah penulis ingin melihat dan menjadi seorang HRD yang dapat berkompetisi dengan baik dengan sesama rekan kerja dan menjadi pemimpin atau HRD yang adil untuk tim kerjanya agar tercipta lingkungan kerja yang baik yang positif dan saling membantu dalam tim maupun tidak dan menjadi HRD yang bisa membimbing dan mengarahkan para employeenya agar dapat bekerja, berbaaur dan bersaing dengan baik di lingkungan kerja. Harapan penulis ketika tamat dari Universitas Medan Area agar dapat menjadi insan yang lebih baik dan menggunakan ilmu selama kuliahnya dengan baik agar dapat bekerja dengan tim dengan baik dan berbaaur dengan lingkungan kerja dengan baik dan menjadi pemimpin yang adil dan bijaksana terhadap para employeenya.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan keberkahan-Nya kepada penulis sampai dengan saat ini masih diberikan kesehatan dan semangat yang sangat luar biasa sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam hal ini peneliti telah banyak menerima bantuan serta bimbingan maka pada kesempatan ini perkenankanlah peneliti mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada : Ibu Nafesa, M.Psi, Psikolog. Selaku Dosen Pembimbing saya yang selalu bersedia membantu saya dan banyak memberikan masukan dan motivasi, yang selalu meluangkan waktunya dan selalu sabar membimbing saya selama pengerjaan skripsi ini. Terima kasih sebesar-besarnya yang tidak bisa saya ungkapkan untuk kedua Orang tua saya yang selalu memberikan nasihat, semangat, dan memberikan motivasi kepada saya dan selalu mendoakan saya agar dipermudahkannya segala urusan saya dan memberikan bantuan materi yang saya butuhkan demi terselesainya skripsi ini.

Saya menyadari bahwa masih banyak terdapat kelemahan dan kekuarangan dalam penulisan skripsi ini baik tata tulis maupun isinya. Oleh karena itu saya mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk menyempurnakan skripsi ini, semoga amal budi baik semuanya yang diberikan kepada peneliti mendapatkan pahala ganda dari Allah SWT. Akhir kata penelitian berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi perkembangan ilmu psikologi.

Medan, 22 Februari 2024



Miffa Hujana Lubis

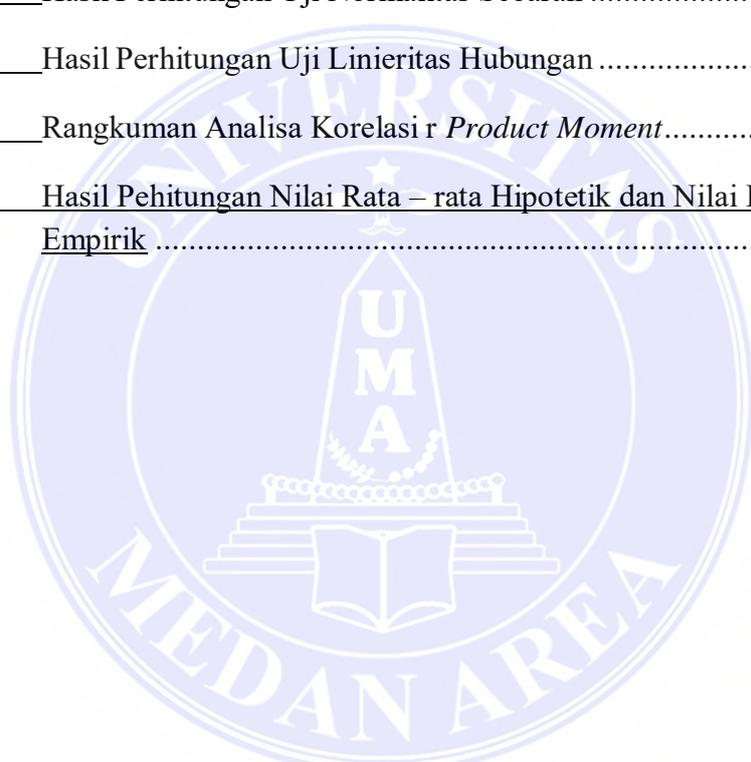
DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Hipotesis Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kualitas Pelayanan	9
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas pelayanan	10
2.1.3 Aspek-aspek Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.4 Ciri-Ciri Kualitas Pelayanan	18
2.2 Kepuasan Kerja	20
2.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja.....	20
2.2.2 Faktor Kepuasan Kerja	22
2.2.3 Aspek- aspek Kepuasan Kerja.....	26
2.2.4 Ciri-Ciri Kepuasan Kerja	29

2.2.5	Dimensi Kepuasan Kerja	30
2.3	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan	32
2.4	Kerangka Konseptual	35
III	METODE PENELITIAN.....	36
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian	36
3.2	Bahan dan Alat	36
3.3	Metode Penelitian	37
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian.....	37
3.4.1	Populasi	37
3.4.2	Sampel	38
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel	38
3.5	Prosedur Penelitian	38
3.5.1	Persiapan Penelitian	38
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.7	Validitas dan Realibilitas Alat Ukur.....	41
3.7.1	Uji Validitas Alat Ukur	41
3.7.2	Uji Reliabilitas Alat Ukur.....	42
3.8	Analisis Data	42
IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1	Hasil Penelitian.....	44
4.1.1	Uji Normalitas.....	45
4.1.2	Uji Linieritas Hubungan	46
4.1.3	Uji Hipotesis	46
4.1.4	Uji Mean.....	47
4.2	Pembahasan.....	49
V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	55
5.1	Kesimpulan	55
5.2	Saran	55
	DAFTAR PUSTAKA.....	57

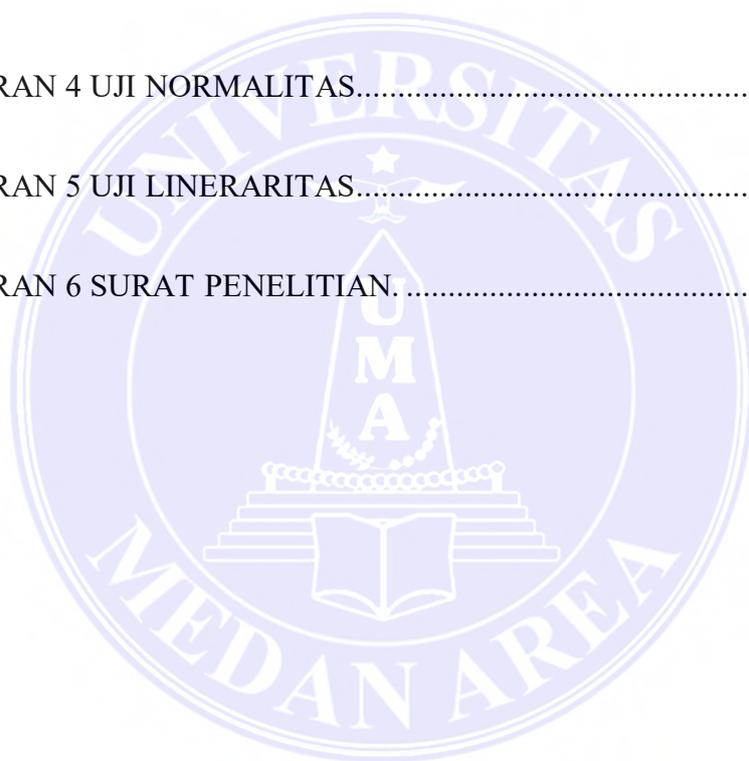
DAFTAR TABEL

<u>Tabel 1</u>	<u>Distribusi Penyebaran Butir-Butir Kualitas Pelayanan Sebelum Uji Coba</u>	41
<u>Tabel 2</u>	<u>Distribusi penyebaran butir-butir kualitas pelayanan setelah uji coba.</u>	45
<u>Tabel 3</u>	<u>Distribusi penyebaran butir-butir kepuasan kerja setelah uji coba</u>	45
<u>Tabel 4</u>	<u>Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran</u>	46
<u>Tabel 5</u>	<u>Hasil Perhitungan Uji Linieritas Hubungan</u>	47
<u>Tabel 6</u>	<u>Rangkuman Analisa Korelasi r <i>Product Moment</i></u>	48
<u>Tabel 7</u>	<u>Hasil Pehitungan Nilai Rata – rata Hipotetik dan Nilai Rata – rata Empirik</u>	49



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 ALAT UKUR PENELITIAN.....	60
LAMPIRAN 2 SEBARAN DATA PENELITIAN.	65
LAMPIRAN 3 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS.....	68
LAMPIRAN 4 UJI NORMALITAS.....	74
LAMPIRAN 5 UJI LINERARITAS.....	79
LAMPIRAN 6 SURAT PENELITIAN.....	81



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di dalam dunia bisnis perkembangan jaman memang sangat berpengaruh besar, sehingga muncul banyak peningkatan persaingan di beberapa bidang industri, untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan dalam menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan serta mendapatkan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan. Maka kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk memenangkan per-saingan. Dengan menguasai apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pelanggan dari kualitas pe-layanan yang diberikan, sehingga akan didapatkan sesuatu nilai tambah tertentu untuk industri tersebut. Kualitas tersebut bukan hanya dari segi kualitas pelayanan saja tetapi kualitas sumber daya manusia juga patut diperhatikan oleh pihak internal perusahaan. Pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan yang didapat satu pihak kepada pihak lain baik tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler, 2013).

Menurut Kotler & Keller, (2016) kualitas pelayanan adalah karakteristik pelayanan barang dan jasa yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen baik secara dinyatakan maupun tersirat. Dalam hal ini, terdapat dua aspek yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (Expected Service) dan jasa yang dirasakan (Perceived Service). Jika kualitas pelayanan yang diberikan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pihak yang terlibat, maka akan menimbulkan kepuasan pada individu tersebut.

Menurut Kotler & Amstrong, (2016) memberi contoh praktek pentingnya kepuasan kerja dalam perusahaan jasa perhotelan. Ritz Carlton, rangkaian dari 28 buah Hotel mewah terkenal dengan pelayanannya yang luar biasa, menyatakan kesuksesannya didasarkan pada falsafah sederhana: Untuk mengurus pelanggan, anda terlebih dahulu harus mengurus mereka yang mengurus pelanggan. Karyawan yang merasa puas memberikan nilai pelayanan tinggi, yang selanjutnya menciptakan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas akan menciptakan penjualan dan laba bagi perusahaan.

Dengan meningkatnya kepuasan kerja karyawan diharapkan akan meningkatkan kualitas pelayanan dan loyalitas kerja. Karyawan yang merasa puas akan memberikan rasa loyalitasnya kepada perusahaan. Dengan adanya rasa loyalitas pada karyawan maka perusahaan pun akan mudah menjalankan tujuan yang sudah direncanakan. Karena karyawan yang loyal kepada perusahaan akan memberikan kontribusi bagi perusahaan tidak hanya fisiknya saja melainkan nonfisik berupa pola pikirnya (Sukotjo dalam Hidayat et al., 2020).

Pendapat lain datang dari Chang & Yeh, (2017) yang mengungkapkan kualitas layanan mempunyai jangka panjang dalam terciptanya kepuasan baik kepuasan dari luar (pelanggan) maupun dari dalam (Karyawan dan Pimpinan). Pelanggan terbagi menjadi dua macam yaitu pelanggan eksternal (Pelanggan) dan pelanggan internal (karyawan dan pimpinan). Pelayanan pada sesama karyawan sangat penting dilakukan guna mendukung tujuan perusahaan. Karyawan harus mampu memberikan pelayanan kepada sesama rekannya baik yang berhubungan langsung dengan pekerjaannya maupun tidak langsung. Pada

dasarnya setiap individu maupun perusahaan selalu ingin mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya berupa produk dan jasa.

Jika pelayanan pada tempat kerja diberikan sesuai dengan ekspektasi karyawan, maka karyawan tersebut akan merasa terpuaskan. Sebaliknya, bila jasa pelayanan yang diberikan jauh dibawah ekspektasi karyawan maka karyawan akan merasa tidak puas.

Kepuasan kerja karyawan pada suatu perusahaan merupakan hal yang penting dan perlu diperhatikan dalam keberhasilan perusahaan. Terciptanya kepuasan kerja karyawan mendorong juga terciptanya layanan yang baik dan pada akhirnya akan meingkatakan kinerja perusahaan. Kepuasan kerja adalah sikap positif seseorang terhadap pekerjaan yang didapatkan dari hasil evaluasi pada karakteristik tertentu. Seseorang dengan kepuasan kerja yang tinggi akan menimbulkan rasa positif mengenai pekerjaa mereka. Begitu juga sebaliknya, kepuasan kerja yang rendah dapat menimbulkan perasaan negatif pada pekerjaan (Robbins & Judge, 2018).

Kepuasan kerja adalah penilaian seseorang terhadap hasil pekerjaan yang sudah ia capai. Hasil tersebut dapat menyebabkan seseorang puas apabila pekerjaan tersebut sesuai dengan keinginan dan tidak puas bila pekerjaan tersebut tidak sesuai keinginan. Sementara itu, Robert & Gordon, (2012) menjelaskan kepuasan kerja berkaitan dengan perasaan atau sikap seseorang terhadap pekerjaanya yan meliputi gaji, kesempatan, promosi, pendidikan, rekan kerja, beban kerja dan lain-lain.

JNE merupakan salah satu dari sekian banyak bisnis ritel. Perusahaan ini merupakan perusahaan yang berdiri sejak tahun 1990 JNE telah berhasil mengembangkan jaringan hingga ke pelosok Nusantara. Lebih dari 6000 jaringan JNE tersebar diseluruh Indonesia bahkan ditingkat kecamatan. Hal ini sangat mendukung kapabilitas perusahaan dalam menangani jumlah pengiriman yang mengalami peningkatan setiap tahunnya. Sejak awal berdiri, JNE menerapkan sistem kemitraan yaitu membuka peluang bagi masyarakat untuk dapat turut mengembangkan industri ekspres dan logistik yang berdampak langsung terhadap perekonomian nasional. Keberadaan sales counter sebagai salah satu ujung tombak penjualan dan mitra strategis yang tersebar diseluruh daerah akan semakin memudahkan pelanggan untuk melakukan transaksi pengiriman dimanapun mereka berada.

Dalam hal ini, JNE sebagai perusahaan penyedia jasa dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada penikmat jasanya dengan tujuan agar pihak-pihak yang terlibat dapat terpuaskan dengan perusahaan. Tetapi pada kenyataannya, kepuasan dari karyawan JNE atas penggunaan jasa alih daya ini belum terpenuhi. Menurut hasil wawancara bersama Bapak Ricky selaku Human Control JNE, beliau mengatakan bahwa masih terdapat berbagai permasalahan. Permasalahan-permasalahan tersebut berupa: masih kurangnya kesadaran karyawan tentang pentingnya memberitahukan jenis layanan kepada pelanggan sebelum data pengiriman di input, masih ada karyawan yang kurang respon ketika pelanggan menanyakan keberadaan paketnya, Selain itu karyawan tidak sigap menanggapi keluhan customer yang paketnya sudah

melewati batas estimasi, adanya karyawan yang kurang memperhatikan paket milik customer sehingga paketnya berada dalam keadaan rusak.

Pelayanan (customer service) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang).

Dalam industri pelayanan *customer service* memegang peranan penting karena kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah hal yang sangat dibutuhkan untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Zeithaml et al., (2013) menyatakan bahwa *customer service* memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Mereka bertanggung jawab untuk memberikan informasi yang akurat, merespon dengan cepat terhadap pertanyaan atau keluhan pelanggan, serta berinteraksi dengan ramah dan empati.

Karyawan memiliki kualitas pelayanan yang baik maka tercapailah harapan pelanggan dan akan berpengaruh positif bagi perusahaan. Adapun menurut Kasmir, (2017) ciri-ciri kualitas pelayanan adalah: Tersedianyasarana dan prasarana yang baik. Tersedia karyawan yang baik. Bertanggung jawab kepada pelanggan. Mampu melayani secara cepat dan tepat. Mampu berkomunikasi. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi. Memiliki

pengetahuan dan kemampuan yang baik. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan.

Kualitas pelayanan bermanfaat dalam keberhasilan perusahaan agar mampu bertahan dan berkembang. Hal ini menjadi harapan JNE Kota medan dalam mencapai keberhasilan perusahaanya.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Nangoi, (2004). Kualitas pelayanan dapat meningkat apabila adanya kepuasan kerja yang baik dalam perusahaan. Luthans, (2006) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting, keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Menurut Howell & Dipboye (dalam Munandar, 2001) Kepuasan kerja sebagai hasil keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak sukanya tenaga kerja terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Kata lain, kepuasan kerja mencerminkan sikap tenaga kerja terhadap pekerjaannya.

Dengan demikian, karyawan pun perlu menyadari bahwa karyawan harus melakukan upaya yang diperlukan untuk meningkatkan rasa kepuasan kerjanya melalui berbagai macam tugas dan kewajiban yang harus diselesaikan sehingga mereka memiliki rasa kepuasan terhadap pekerjaannya.

Kepuasan kerja merupakan sikap yang positif dari karyawan meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja yang baik dapat membuat karyawan menyukai pekerjaannya, sehingga dapat meningkatkan produktivitas karyawan, karyawan akan semangat dalam bekerja, tidak

mengeluh dengan beban kerja yang diberikan serta bertanggung jawab atas pekerjaannya.

Fenomena kualitas pelayanan yang didapatkan dari hasil observasi dan wawancara tergambar pada karyawan *costumer service* seperti : masih kurangnya kesadaran karyawan tentang pentingnya memberitahukan jenis layanan kepada pelanggan sebelum data pengiriman di input, masih ada karyawan yang kurang respon ketika pelanggan menanyakan keberadaan paketnya, Selain itu karyawan tidak sigap menanggapi keluhan customer yang paketnya sudah melewati batas estimasi, adanya karyawan yang kurang memperhatikan paket milik customer sehingga paketnya berada dalam keadaan rusak.

Berdasarkan fenomena kualitas pelayanan diatas dapat dilihat bahwa terdapat masalah dalam kualitas pelayanan yang terbentuk dari kurangnya pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan, banyaknya beban kerja menyebabkan karyawan mudah stress dan menurunnya tingkat produktivitas dan kurang semangat untuk bekerja.

Berdasarkan fenomena dari hasil wawancara, observasi, serta paparan penelitian terdahulu, peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul : “pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan pada karyawan jne simpang pelangi”.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan di jne simpang pelangi?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan pada karyawan jne kota medan

1.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Terdapat pengaruh positif pada variabel kepuasan kerja dengan kualitas pelayanan pada jne simpang pelangi. Dengan mengasumsikan, semakin baik kepuasan kerja karyawan maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan karyawan, begitu juga sebaliknya semakin buruk kepuasan kerja, maka semakin buruk pula kualitas pelayanan karyawan.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan teoritis dan praktis khususnya pada bidang psikologi industri terkait pengaruh kepuasan kerja terhadap kuliatas pelayanan pada karyawan. Penelitian ini juga dapat dijadikan sumber informasi dan dasar untuk peneleitian lain dalam melihat pengaruh kepuasan kerja terhadap kuliatas pelayanan karyawan dan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis yaitu sebagai masukan bagi pihak manajemen dalam upaya meningkatkan kualitas kerja pada karyawan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut (Kotler & Keller, 2016) kualitas pelayanan adalah karakteristik pelayanan barang dan jasa yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen baik secara dinyatakan maupun tersirat. Dalam hal ini, terdapat dua aspek yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (Expected Service) dan jasa yang dirasakan (Perceived Service). Jika kualitas pelayanan yang diberikan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pihak yang terlibat, maka akan menimbulkan kepuasan pada individu tersebut.

Selain itu, Hasibuan (dalam Putra & Sulistyawati, 2018) bahwa pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Hal yang sama dikemukakan oleh Kasmir (2017) bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan kepuasan kepada pelanggandengan standar yang di tentukan.

Konsep kualitas pelayanan dapat pula dipahami melalui “*consumer behavior*” (perilaku konsumen) yaitu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk pelayanan yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhannya. Menurut Utami, (2014) jika

perusahaan melakukan sesuatu hal yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan, berarti bahwa perusahaan tersebut tidak memberikan kualitas layanan yang baik.

Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan pelanggan baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah ke perusahaan lain. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2012). Dari definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima/peroleh.

2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas pelayanan

Menurut Nangoi (2004) faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:

a. Kepemimpinan

Karyawan membangun kepemimpinan pada dirinya agar memiliki motivasi kerja yang tinggi sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Atasan atau pimpinan diharapkan memiliki kepemimpinan pelayanan, yaitu memiliki visi untuk melayani, standar kerja yang tinggi, mempunyai integritas.

b. Semangat kerja tim

Tanpa semangat kerja tim, akan sulit untuk menciptakan sikap yang berorientasi kepada pelanggan. Semangat kerja tim dapat melibatkan partisipasi karyawan

melalui pembagian informasi dan pengambilan keputusan sehingga dapat memperkuat komitmen untuk menampilkan yang terbaik.

c. Teknologi

Pemanfaatan teknologi dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Teknologi lunak seperti sistem dan metode kerja yang inovatif sebagai efisiensi arus kerja untuk menunjang keberhasilan pelayanan kepada pelanggan.

d. Kepuasan kerja karyawan

Pelayanan dapat optimal jika para karyawan merasakan kepuasan kerja. Saat karyawan merasakan kepuasan kerja, aktualisasi potensi kerja karyawan dapat terwujud, salah satunya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan menurut Barata, (2003) yaitu:

a. Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan

Pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan dapat diberikan jika karyawan memiliki kemampuan kerja yang maksimal.

b. Pola manajemen perusahaan

Pola manajemen yang mensejahterakan dan tidak membebani karyawan dapat mendukung karyawan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

c. Pengembangan sumber daya manusia

Karyawan perlu dikembangkan kemampuan dan potensinya sehingga nantinya dapat memberikan pelayanan yang berkualitas

d. Keselarasan hubungan kerja

Pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan dapat didukung dengan adanya hubungan kerja yang selaras di antara karyawan karena menciptakan situasi keakraban dan kehangatan.

e. Motivasi kerja karyawan

Karyawan yang memiliki motivasi kerja tinggi akan bekerja dan menampilkan performansi kerja yang maksimal, salah satunya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

f. Kebijakan pemberian insentif

Pemberian insentif yang adil sesuai dengan prestasi kerja dan kontribusi karyawan kepada perusahaan akan menciptakan kepuasan kerja karyawan dan mendukung ke arah terciptanya kualitas pelayanan kepada pelanggan.

2.1.3 Aspek-aspek Kualitas Pelayanan

Menurut (Parasuraman et al., 1985) aspek dari kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Daya tanggap (responsiveness)

Pada prinsipnya, inti dari bentuk pelayanan yang diterapkan dalam suatu instansi atau aktivitas pelayanan kerja yaitu memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat ketanggapan atas permasalahan pelayanan yang diberikan. Kurangnya ketanggapan tersebut dari orang yang menerima pelayanan, karena bentuk pelayanan tersebut baru dihadapi pertama kali, sehingga memerlukan banyak informasi mengenai syarat dan prosedur pelayanan yang cepat, mudah dan lancar, sehingga pihak pegawai atau pemberi pelayanan seharusnya menuntun orang yang dilayani sesuai dengan penjelasan-penjelasan yang mendetail, singkat dan jelas

yang tidak menimbulkan berbagai pertanyaan atau hal-hal yang menimbulkan keluhan kesah dari orang yang mendapat pelayanan.

Apabila hal ini dilakukan dengan baik, berarti pegawai tersebut memiliki kemampuan daya tanggap terhadap pelayanan yang diberikan yang menjadi penyebab terjadinya pelayanan yang optimal sesuai dengan tingkat kecepatan, kemudahan dan kelancaran dari suatu pelayanan yang ditangani oleh pegawai (Parasuraman, 2008).

Kualitas layanan daya tanggap adalah suatu bentuk pelayanan dalam memberikan penjelasan, agar orang yang diberi pelayanan tanggap dan menanggapi pelayanan yang diterima, sehingga diperlukan adanya unsur kualitas layanan daya tanggap sebagai berikut :

- a. Memberikan penjelasan secara bijaksana sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dihadapinya, penjelasan bijaksana tersebut mengantar individu yang mendapat pelayanan mampu mengerti dan menyetujui segala bentuk pelayanan yang diterima.
- b. Memberikan penjelasan yang mendetail yaitu bentuk penjelasan yang substantif dengan persoalan pelayanan yang dihadapi yang bersifat jelas, transparan, singkat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- c. Memberikan pembinaan atas bentuk-bentuk pelayanan yang dianggap masih kurang atau belum sesuai dengan syarat-syarat atau prosedur pelayanan yang ditunjukkan.
- d. Mengarahkan setiap bentuk pelayanan dari individu yang dilayani untuk menyiapkan, melaksanakan dan mengikuti berbagai ketentuan pelayanan yang harus dipenuhi.

e. Membujuk orang yang dilayani apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan, berlawanan atau tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Inti dari pelayanan daya tanggap dalam suatu organisasi berupa pemberian berbagai penjelasan dengan bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk. Apabila hal ini dapat diimplementasikan dengan baik, dengan sendirinya kualitas layanan daya tanggap akan menjadi cermin prestasi kerja pegawai yang ditunjukkan dalam pelayanannya.

2. Jaminan (Assurance)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman, 2008).

Inti dari bentuk pelayanan yang meyakinkan pada dasarnya bertumpu kepada kepuasan pelayanan yang ditunjukkan oleh setiap pegawai, komitmen organisasi yang menunjukkan pemberian pelayanan yang baik, dan perilaku dari pegawai dalam memberikan pelayanan, sehingga dampak yang ditimbulkan dari segala aktivitas pelayanan tersebut diyakini oleh orang-orang yang menerima pelayanan, akan dilayani dengan baik sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dapat diyakini sesuai dengan kepastian pelayanan.

Suatu organisasi kerja sangat memerlukan adanya kepercayaan yang diyakini sesuai dengan kenyataan bahwa organisasi tersebut mampu memberikan kualitas layanan yang dapat dijamin sesuai dengan :

- a. mampu memberikan kepuasan dalam pelayanan yaitu setiap pegawai akan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, lancar dan berkualitas, dan hal tersebut menjadi bentuk konkret yang memuaskan orang yang mendapat pelayanan.
 - b. mampu menunjukkan komitmen kerja yang tinggi sesuai dengan bentuk-bentuk integritas kerja, etos kerja dan budaya kerja yang sesuai dengan aplikasi dari visi, misi suatu organisasi dalam memberikan pelayanan.
 - c. mampu memberikan kepastian atas pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan, agar orang yang mendapat pelayanan yakin sesuai dengan perilaku yang dilihatnya.
3. Bukti Fisik (Tangible)

Pengertian bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2008).

Nursalam, (2012) menyatakan bahwa kualitas layanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas layanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk gambaran positif bagi setiap individu yang dilayaninya dan menjadi

suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembang pelayanan tersebut memanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi, dan menunjukkan suatu performance tampilan yang cakap, berwibawa dan memiliki integritas yang tinggi sebagai suatu wujud dari prestasi kerja yang ditunjukkan kepada orang yang mendapat pelayanan.

Gibson et al., (2003) melihat dinamika dunia kerja dewasa ini yang mengedepankan pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat, maka identifikasi kualitas layanan fisik mempunyai peranan penting dalam memperlihatkan kondisi-kondisi fisik pelayanan tersebut. Identifikasi kualitas layanan fisik (tangible) dapat tercermin dari aplikasi lingkungan kerja berikut :

- a. Kemampuan menunjukkan prestasi kerja pelayanan dalam menggunakan alat dan perlengkapan kerja secara efisien dan efektif.
- b. Kemampuan menunjukkan penguasaan teknologi dalam berbagai akses data dan inventarisasi otomasi kerja sesuai dengan dinamika dan perkembangan dunia kerja yang dihadapinya.
- c. Kemampuan menunjukkan integritas diri sesuai dengan penampilan yang menunjukkan kecakapan, kewibawaan dan dedikasi kerja.

4. Empati (Empathy)

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa

empati (empathy) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2008).

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak. Empati mempunyai inti yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani. Bentuk kualitas layanan dari empati orang-orang pemberi pelayanan terhadap yang mendapatkan pelayanan harus diwujudkan dalam lima hal berikut :

- a. Mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa menjadi orang yang penting.
- b. Mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan yang diinginkan.
- c. Mampu menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa memiliki wibawa atas pelayanan yang dilakukan.
- d. Mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan, sehingga yang dilayani menjadi lega dalam menghadapi bentuk-bentuk pelayanan yang dirasakan.
- e. Mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan atas berbagai hal yang dilakukan, sehingga yang dilayani menjadi tertolong menghadapi berbagai bentuk kesulitan pelayanan.

5. Keandalan (Reliability)

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang andal, artinya dalam memberikan pelayanan setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Parasuraman, 2008).

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa ada 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml and Berry (dalam Utami, 2014) yaitu : daya tanggap (responsiveness), Jaminan (Assurance), bukti fisik (tangible), Empati (Empathy), Keandalan (Reliability).

2.1.4 Ciri-Ciri Kualitas Pelayanan

Menurut Kasmir (2017) adapun ciri-ciri kualitas pelayanan adalah :

a. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pelanggan ingin dilayani secara prima, oleh karena itu untuk melayani pelanggan salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.

b. Tersedia karyawan yang baik

Kenyamanan pelanggan juga tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar dan dalam bekerja dalam bidangnya.

c. Bertanggung jawab kepada pelanggan

Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Pelanggan akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikannya.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani pelanggan diharapkan karyawan dapat melakukan sesuai prosedur, layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan.

e. Mampu berkomunikasi

Para karyawan harus mampu berbicara dengan baik dan cepat memahami keinginan pelanggannya. Artinya para karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga rahasia perusahaan sama artinya dengan menjaga rahasia pelanggan. Oleh karena itu, karyawan harus mampu menjaga rahasia pelanggan terhadap siapa pun. Rahasia perusahaan merupakan ukuran kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.

g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Setiap karyawan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena karyawan selalu berhubungan dengan pelanggan, maka para karyawan tersebut dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi pelanggan atau kemampuan dalam bekerja.

h. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan

Karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggannya. Para karyawan yang lamban akan membuat pelanggan lari, usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan calon pelanggan kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan.

2.2 Kepuasan Kerja

2.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Luthans (2006) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting, keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Menurut Howell & Dipboye (dalam Munandar, 2001) Kepuasan kerja sebagai hasil keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak sukanya tenaga kerja terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Kata lain, kepuasan kerja mencerminkan sikap tenaga kerja terhadap pekerjaannya.

Kepuasan kerja adalah penilaian seseorang terhadap hasil pekerjaan yang sudah ia capai. Hasil tersebut dapat menyebabkan seseorang puas apabila pekerjaan tersebut sesuai dengan keinginan dan tidak puas bila pekerjaan tersebut tidak sesuai keinginan. Sementara itu, (Robert & Gordon, 2012) menjelaskan kepuasan kerja berkaitan dengan perasaan atau sikap seseorang terhadap pekerjaannya yan

meliputi gaji, kesempatan, promosi, pendidikan, rekan kerja, beban kerja dan lain-lain.

Mangkunegara, (2017) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun kondisi dirinya. Perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan melibatkan aspek/aspek seperti gaji/upah, kesempatan pengembangan karir, hubungan dengan pegawai lainnya, penempatan kerja, jenis pekerjaan, struktur organisasi perusahaan, dan mutu pengawasan. Sedangkan perasaan yang berhubungan dengan dirinya antara lain umur kondisi kesehatan, kemampuan, dan pendidikan.

Senada dengan definisi tersebut Robbins & Judge (2018) menyatakan kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Sedangkan menurut Porter (dalam Usman, 2011) mendefinisikan kepuasan sebagai selisih dari banyaknya sesuatu yang seharusnya ada dengan banyaknya apa yang ada. Selanjutnya menurut Handoko (dalam Sibyan & Aditya, 2012) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana parakaryawan memandang pekerjaan mereka.

Berdasarkan pengertian diatas dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja ialah suatu ungkapan sikap atau emosional yang bersifat positif atau negatif sebagai hasil dari penilaian terhadap suatu pekerjaan atau pengalaman kerja karyawan. Kepuasan kerja dilakukan berdasarkan persepsi karyawan terhadap ciri-ciri pekerjaannya dalam satu waktu, dapat dikatakan bahwa dua

orang dengan pekerjaan yang sama dapat melaporkan tingkat kepuasan yang berbeda.

2.2.2 Faktor Kepuasan Kerja

Menurut Gilmer (dalam Sutrisno, 2014), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah :

1. Kesempatan untuk maju.

Dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.

2. Kemauan kerja.

Faktor ini disebut sebagai penunjang kepuasan kerja bagi karyawan. Keadaan yang aman sangat memengaruhi perasaan karyawan selama kerja.

3. Gaji.

Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.

4. Perusahaan dan manajemen.

Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil. Faktor ini yang menentukan kepuasan kerja karyawan.

5. Pengawasan.

Sekaligus atasannya. Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan turn over

6. Faktor Instrinsik dan pekerjaan.

Atribut yang ada dalam pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

7. Kondisi kerja.

Termasuk di sini kondisi tempat, ventilasi, penyiaran, kantin, dan tempat parkir.

8. Aspek sosial dalam pekerjaan.

Merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam kerja.

9. Komunikasi.

Komunikasi yang lancar antarkaryawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami, dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.

10. Fasilitas.

Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

Menurut Menurut Hasibuan (dalam Yuniastuti, 2011) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah:

1. Balas jasa yang adil atau kompensasi

Merupakan pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung maupun tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan.

2. Penempatan karyawan

Menempatkan posisi yang tepat pada karyawan sesuai dengan keahlian karyawan tersebut

3. Beban kerja

Merupakan besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu.

4. Suasana dan lingkungan kerja

Merupakan keadaan suatu tempat yang membuat rasa aman dan nyaman.

5. Sarana dan prasarana

Merupakan alat yang dapat menunjang atau mendukung kegiatan - kegiatan untuk mencapai tujuan tertentu.

6. Sikap pimpinan

Merupakan sikap seseorang yang senantiasa memberi perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja. Cara-cara atau sikap atasan dapat tidak menyenangkan bagi seseorang atau menyenangkan, hal ini dapat mempengaruhi kepuasan kerja.

7. Sikap pekerjaan atau pekerjaan

Merupakan isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan dan sifat nya monoton atau tidak monoton.

Kreitner dan Kinicki (dalam Wibowo, (2007) menyatakan bahwa terdapat lima faktor yang mempengaruhi timbulnya kepuasan kerja, yaitu:

a. Need fulfillment (pemenuhan kebutuhan)

Kepuasan kerja ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan terhadap kesempatan seseorang untuk memenuhi kebutuhannya.

b. Discrepancies (perbedaan)

Kepuasan kerja merupakan hasil dari memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara harapan dengan pencapaian seseorang dalam pekerjaan.

c. Value Attainment (pencapaian nilai)

Value attainment memberikan gagasan bahwa kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan yang memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang bersifat penting.

d. Equity (keadilan)

Kepuasan merupakan fungsi dari tingkat keadilan perlakuan terhadap individu di tempat kerja. Kepuasan merupakan hasil dari persepsi individu bahwa perbandingan antara hasil kerja dan input relatif lebih menguntungkan dibandingkan dengan perbandingan antara output dan input pekerjaan lainnya.

e. Dispositional/Genetic Components (komponen genetik)

Kepuasan kerja merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik. Model ini menyiratkan bahwa perbedaan individu mempunyai arti penting dalam menjelaskan kepuasan kerja.

2.2.3 Aspek- aspek Kepuasan Kerja

Menurut Levi, (2002) ada lima aspek yang terdapat dalam kepuasan kerja, yaitu:

1. Pekerjaan itu sendiri (Work It self), setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja.
2. Atasan (Supervision), atasan yang baik berarti mau menghargai pekerjaan bawahannya. Bagi bawahan, atasan bisa dianggap sebagai figur ayah/ibu/teman dan sekaligus atasannya.
3. Rekan kerja (Workers), merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan antara pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.
4. Promosi(Promotion), merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karier selama bekerja.
5. Gaji/Upah(Pay), merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak.

Menurut Robbins & Judge (2018) ada lima aspek kepuasan kerja, yaitu:

1. Kerja yang secara mental menantang

Karyawan cenderung menyukai pekerjaan-pekerjaan yang member mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan tugas, kebebasan dan umpan balik mengenai betapa baik mereka mengerjakan tugas tersebut. Karakteristik ini membuat

kerja secara mental menantang. Pekerjaan yang kurang menantang menciptakan kebosanan, sebaliknya jika terlalu banyak pekerjaan menantang dapat menciptakan frustrasi dan perasaan gagal. Pada kondisi tantangan yang sedang, kebanyakan karyawan akan mengalami kesenangan dan kepuasan dalam bekerja.

2. Ganjaran yang pantas

Para karyawan menginginkan pemberian upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan adil dan sesuai dengan harapan mereka. Bila upah dilihat adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar upah karyawan, kemungkinan besar akan menghasilkan kepuasan. Tentu saja, tidak semua orang mengejar uang. Banyak orang bersedia menerima uang yang lebih kecil untuk bekerja dalam lokasi yang lebih diinginkan atau dalam pekerjaan yang kurang menuntut atau mempunyai keleluasaan yang lebih besar dalam kerja yang mereka lakukan dan jam-jam kerja. Intinya bahwa besarnya upah bukanlah jaminan untuk mencapai kepuasan, namun yang lebih penting adalah persepsi keadilan. Sama dengan karyawan yang berusaha mendapatkan kebijakan dan promosi yang lebih banyak, dan status sosial yang ditingkatkan. Oleh karena itu individu-individu yang mempersepsikan bahwa keputusan promosi dibuat dalam cara yang adil kemungkinan besar akan mendapatkan kepuasan dari pekerjaan mereka.

3. Kondisi kerja yang mendukung

Karyawan perduli akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas. Studi-studi

memperagakan bahwa karyawan lebih menyukai lingkungan kerja yang tidak berbahaya. Seperti temperatur, cahaya, kebisingan, dan faktor lingkungan lain harus diperhitungkan dalam pencapaian kepuasan kerja.

4. Rekan kerja yang mendukung

Karyawan akan mendapatkan lebih daripada sekedar uang atau prestasi yang berwujud dari dalam kerja. Bagi kebanyakan karyawan, kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu sebaiknya karyawan mempunyai rekan sekerja yang ramah dan mendukung. Hal ini penting dalam mencapai kepuasan kerja. Perilaku atasan juga merupakan determinan utama dari kepuasan. Umumnya studi mendapatkan bahwa kepuasan karyawan ditingkatkan bila atasan langsung bersifat ramah dan dapat memahami, menawarkan pujian untuk kinerja yang baik, mendengarkan pendapat karyawan, dan menunjukkan suatu minat pribadi pada mereka.

5. Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan

Pada hakikatnya orang yang tipe kepribadiannya sama dengan pekerjaan yang mereka pilih seharusnya mereka mempunyai bakat dan kemampuan yang tepat untuk memenuhi tuntutan dari pekerjaan mereka. Dengan demikian akan lebih besar kemungkinan untuk berhasil pada pekerjaan tersebut, dan lebih memungkinkan untuk mencapai kepuasan yang tinggi dari pekerjaan mereka.

2.2.4 Ciri-Ciri Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan sikap individu terhadap pekerjaannya yang melahirkan perilaku-perilaku yang ditunjukkan dalam pekerjaannya. Untuk mendukung kepuasan kerja ada beberapa ciri-ciri yang dinyatakan oleh (George & Jones, 2012):

a. Kepribadian

Cara kerja yang dimiliki seseorang dalam berpikir dan berperilaku dan individu berpikir dan merasa mengenai pekerjaan atau kepuasan kerja. Kepribadian seseorang mempengaruhi sejauh mana pikiran dan perasaannya tentang pekerjaan positif atau negatif.

b. Nilai

Secara garis besar dapat diinterpretasikan atau nilai merepresentasikan kepercayaan tentang kualitas kehidupan manusia atau modus perilaku yang dianggap penting oleh seseorang dan layak dicapai, dijunjung tinggi dan diperjuangkan.

Selanjutnya Locke (dalam Munandar, 2001) menyatakan 5 ciri-ciri yang mempengaruhi kepuasan kerja :

a. Keragaman

Keterampilan Keragaman diperlukan untuk melakukan pekerjaan agar terhindar dari kebosanan, semakin banyak ragam keterampilan makin kurang kebosanan dalam pekerjaan.

b. Task Identity

Tugas yang dirasakan sebagai bagian dari pekerjaan yang lebih besar dan yang dirasakan tidak merupakan satu kelengkapan tersendiri akan menimbulkan rasa tidak puas.

c. Task Significance

jika tugas dirasakan penting dan berarti oleh tenaga kerja, maka ia cenderung mempunyai kepuasan kerja.

d. Otonomi

Pekerjaan yang memberikan kebebasan dan peluang mengambil keputusan akan lebih cepat menimbulkan pekerjaan.

e. Umpan

Balik Pekerjaan Pemberian umpan balik terhadap pekerjaan membantu meningkatkan tingkat kepuasan kerja. Ciri-ciri diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja sangat penting untuk setiap karyawan agar karyawan dapat meningkatkan pekerjaannya.

2.2.5 Dimensi Kepuasan Kerja

Luthans (2006) mengatakan terdapat lima dimensi yang menjadi pengaruh utama kepuasan kerja, yaitu:

1. Pekerjaan itu sendiri (*The Work it self*)

Kepuasan terhadap kepuasan itu sendiri merupakan sumber utama kepuasan, dimana pekerjaan memberikan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar, dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab. Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sukar atau tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan

dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja. Seperti keragaman keterampilan dalam pekerjaan.

2. Gaji atau imbalan yang dirasakan adil.

Kepuasan kerja merupakan fungsi dari jumlah absolute dari gaji yang diterima, derajat sejauh mana gaji memenuhi harapan tenaga kerja, dan bagaimana gaji diberikan. Di samping memenuhi kebutuhan tingkat rendah (sandang, pangan, dan papan), uang dapat merupakan simbol dari pencapaian (*achievement*), keberhasilan, dan pengakuan atau penghargaan. Jumlah uang yang diperoleh dapat secara nyata mewakili kebebasan untuk melakukan apa yang diinginkan. Seperti gaji yang diterima sesuai dengan tuntutan kerja saat ini.

3. Kesempatan Promosi

Merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja. Menyangkut kemungkinan seseorang untuk maju dalam organisasi dan dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Seseorang dapat merasakan adanya kemungkinan yang besar untuk naik jabatan atau tidak, serta proses kenaikan jabatan terbuka atau kurang terbuka. Ini juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja seseorang. Seperti adanya kemungkinan besar untuk naik jabatan bagi karyawan.

4. Pengawasan (supervisi)

Cara atasan memperlakukan bawahan dapat menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi bawahannya dapat mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan kerja bawahan. Menurut Luthans (2006), pengawasan atau penyelia merupakan sumber penting lain dari kepuasan kerja. Yang pertama adalah berpusat pada karyawan, diukur menurut tingkat di mana penyelia menggunakan

ketertarikan personal dan peduli pada karyawan. Hal itu dimanifestasikan secara umum dalam cara – cara meneliti seberapa baik kerja karyawan, memberikan nasihat dan bantuan pada individu, dan berkomunikasi dengan rekan kerja secara personal maupun dalam konteks pekerjaan. Seperti adanya pengawasan dari pemimpin yang konsisten di dalam perusahaan.

5.Rekan Kerja

Kepuasan kerja yang ada pada para pekerja timbul karena mereka dalam jumlah tertentu, berada dalam satu ruang kerja, sehingga mereka dapat saling berbicara (kebutuhan sosial terpenuhi). Pada umumnya, rekan kerja atau tim yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana pada karyawan secara individu. Seperti terpenuhinya kebutuhan sosial karyawan dan rekan kerja yang saling membantu, mendukung dan memberikan nasehat.

6.Kondisi kerja (working conditions)

Bekerja dalam ruangan yang sempit, panas, yang cahaya lampunya menyilaukan mata, kondisi kerja yang tidak nyaman akan menimbulkan keengganan untuk bekerja. Orang akan mencari alasan untuk sering-sering keluar ruangan kerjanya. Dalam hal ini perusahaan perlu menyediakan ruang kerja yang terang, sejuk, dengan peralatan kerja yang nyaman untuk digunakan, dalam kondisi yang baik maka kebutuhan-kebutuhan fisik yang terpenuhi akan memuaskan tenaga kerja. Seperti kondisi ruang kerja dan ketersediaan fasilitas yang menunjang pekerjaan.

2.3 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Di beberapa bidang industri, untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan dalam menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan serta mendapatkan

pelayanan yang terbaik bagi pelanggan. Maka kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk memenangkan persaingan. Dengan menguasai apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pelanggan dari kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga akan didapatkan sesuatu nilai tambah tertentu untuk industri tersebut. Kualitas tersebut bukan hanya dari segi kualitas pelayanan saja tetapi kualitas sumber daya manusia juga patut diperhatikan oleh pihak internal perusahaan. Pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan yang didapat satu pihak kepada pihak lain baik tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Kotler & Keller, (2016) kualitas pelayanan adalah karakteristik pelayanan barang dan jasa yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen baik secara dinyatakan maupun tersirat. Dalam hal ini, terdapat dua aspek yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (Expected Service) dan jasa yang dirasakan (Perceived Service). Jika kualitas pelayanan yang diberikan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pihak yang terlibat, maka akan menimbulkan kepuasan pada individu tersebut.

Kotler & Armstrong (2016) memberi contoh praktek pentingnya kepuasan kerja dalam perusahaan jasa perhotelan. Ritz Carlton, rangkaian dari 28 buah Hotel mewah terkenal dengan pelayanannya yang luar biasa, menyatakan kesuksesannya didasarkan pada falsafah sederhana: Untuk mengurus pelanggan, anda terlebih dahulu harus mengurus mereka yang mengurus pelanggan. Karyawan yang merasa puas memberikan nilai pelayanan tinggi, yang selanjutnya menciptakan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas akan menciptakan penjualan dan laba bagi perusahaan.

Dengan meningkatnya kepuasan kerja karyawan diharapkan akan meningkatkan kualitas pelayanan dan loyalitas kerja. Karyawan yang merasa puas akan memberikan rasa loyalitasnya kepada perusahaan. Dengan adanya rasa loyalitas pada karyawan maka perusahaan pun akan mudah menjalankan tujuan yang sudah direncanakan. Karena karyawan yang loyal kepada perusahaan akan memberikan kontribusi bagi perusahaan tidak hanya fisiknya saja melainkan nonfisik berupa pola pikirnya (Sukotjo dalam Hidayat et al, 2020).

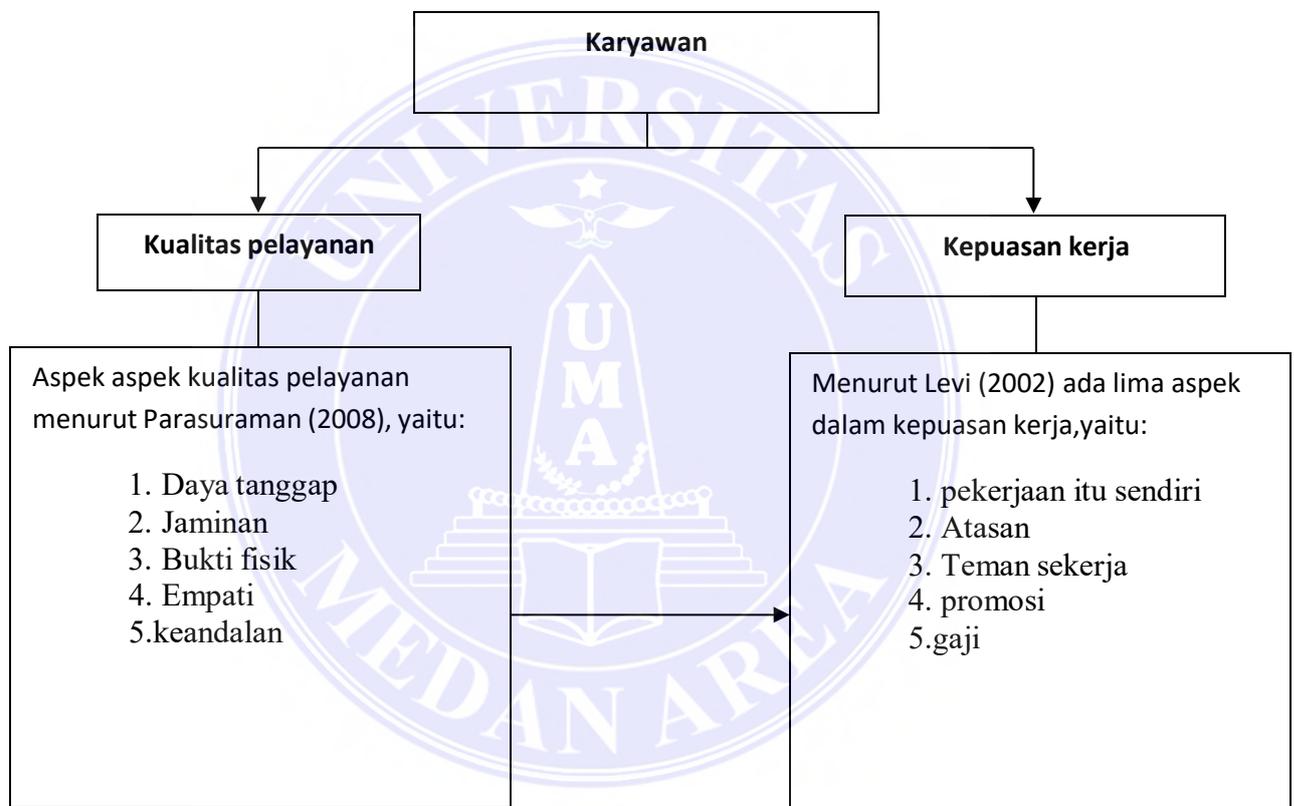
Jika pelayanan pada tempat kerja diberikan sesuai dengan ekspektasi karyawan, maka karyawan tersebut akan merasa terpuaskan. Sebaliknya, bila jasa pelayanan yang diberikan jauh dibawah ekspektasi karyawan maka karyawan akan merasa tidak puas.

Kepuasan kerja karyawan pada suatu perusahaan merupakan hal yang penting dan perlu diperhatikan dalam keberhasilan perusahaan. Terciptanya kepuasan kerja karyawan mendorong juga terciptanya layanan yang baik dan pada akhirnya akan meningkatkan kinerja perusahaan. Kepuasan kerja adalah sikap positif seseorang terhadap pekerjaan yang didapatkan dari hasil evaluasi pada karakteristik tertentu. Seseorang dengan kepuasan kerja yang tinggi akan menimbulkan rasa positif mengenai pekerjaan mereka. Begitu juga sebaliknya, kepuasan kerja yang rendah dapat menimbulkan perasaan negatif pada pekerjaan (Robbins & Judge, 2018).

Kepuasan kerja adalah penilaian seseorang terhadap hasil pekerjaan yang sudah ia capai. Hasil tersebut dapat menyebabkan seseorang puas apabila pekerjaan tersebut sesuai dengan keinginan dan tidak

puas bila pekerjaan tersebut tidak sesuai keinginan. Sementara itu, (Robert & Gordon, 2012) menjelaskan kepuasan kerja berkaitan dengan perasaan atau sikap seseorang terhadap pekerjaannya yang meliputi gaji, kesempatan, promosi, pendidikan, rekan kerja, beban kerja dan lain-lain.

2.4 Kerangka Konseptual



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan pada jam operasional kantor JNE Express kota medan di ATS Sumatera 08.00 Wib- 17.00 Wib. Penelitian ini dilakukan di JNE Express kota medan di ATS Sumatera Utara. Pengambilan data dalam penelitian ini diambil dari jumlah subjek yang telah diambil peneliti sebelumnya guna memenuhi syarat sampel sesuai dengan tujuan penelitian. Setelah itu peneliti memberikan intruksi seperti: mengisi identitas diri dengan kuesioner secara langsung.

3.2 Bahan dan Alat

Bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner berbentuk kertas, peneliti mencetak kuesioner dengan menggunakan seperangkat komputer dan printer. Kuesioner adalah daftar yang berisi pertanyaan atau pernyataan- pernyataan secara tertulis yang harus dijawab oleh respondensecara tertulis (Sugiyono, 2012). Kuosioner dibagikan dari link yang di isi langsung oleh para pegawai.

Adapun alat penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah perangkat keras dan perangkat lunak. Perangkat keras terdiri atas sebuah laptop dengan spesifikasi prosesor Intel Celeron Inside, sedangkan perangkat lunak yang digunakan berupa sistem operasi Microsoft Windows 10

3.3 Metode Penelitian

Rancangan penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah metode yang mengandalkan pengukuran objektif dan analisis matematis (statistik) terhadap sampel data yang diperoleh melalui kuesioner, jejak pendapat, tes, atau instrumen penelitian lainnya untuk membuktikan atau menguji hipotesis (dugaan sementara) yang diajukan dalam penelitian. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan di analisa menggunakan statistik (Sugiyono, 2012). Dalam penelitian kuantitatif ini, peneliti menggunakan model korelasional, yaitu untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan kerja dengan kualitas pelayanan karyawan. Data dikumpulkan secara langsung dengan menggunakan instrumen angket atau kuisisioner yang dibagikan kepada responden.

Adapun variabel yang menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja, dan kualitas pelayanan.

3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2012), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik /sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu. Populasi dalam penelitian ini adalah 31 karyawan coustumer service JNE ATC medan.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang terpilih dan mewakili populasi tersebut (Sugiyono, 2012). Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Sampel dalam penelitian ini berjumlah 31 orang.

3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2012). Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh populasi penelitian yaitu 31 karyawan *customer service*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik total sampling yaitu merupakan penelitian sampel dengan mengambil seluruh anggota populasi sebagai sampel (Sugiyono, 2012).

3.5 Prosedur Penelitian

3.5.1 Persiapan Penelitian

Persiapan administrasi dan persiapan alat ukur penelitian merupakan bagian dari proses persiapan penelitian. Dimana persiapan administrasi, khususnya untuk perizinan resmi dan informal, dilanjutkan dengan administrasi surat pengantar penelitian. Berikut ini adalah persiapan :

a. Persiapan Administrasi

Persiapan administrasi yang dilakukan yaitu persiapan surat perizinan terlebih dahulu untuk mengumpulkan data penelitian yang diperoleh dari Fakultas

Psikologi Universitas Medan Area pada tanggal 05/mei/2023 dengan nomor surat 1018/FPSI/01.10/V/2023. Setelah persiapan administrasi yang diperlukan selesai, surat izin untuk melakukan pengambilan data diberikan kepada pihak PT. JNE pada tanggal 02 juni 2023 dengan nomor surat 01/HC/JNE-MES/VII/2023.

b. Persiapan Alat Ukur Penelitian

Sebelum melakukan persiapan administrasi untuk penelitian, peneliti juga melakukan persiapan alat ukur untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Persiapan pengujian data dimulai dari penyusunan aspek disiplin kerja. Kemudian yang menjadi dasar pembuatan alat ukur ini digunakan dalam penelitian dalam bentuk skala, yaitu skala kualitas pelayanan. Skala kualitas pelayanan disusun menggunakan skala Likert dengan empat pilihan jawaban, yaitu SS (sangat setuju), S (setuju), TS (tidak setuju), STS (Sangat tidak setuju). Pernyataan skala ini disusun dalam bentuk favourable dan unfavourable. Kriteria untuk pernyataan favourable ini adalah nilai 4 untuk pilihan Sangat Setuju (SS), nilai 3 untuk pilihan jawaban Setuju (S), nilai 2 untuk pilihan jawaban Tidak Setuju (TS), dan nilai 1 untuk pilihan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS). Sedangkan untuk pernyataan unfavourable nilai 1 untuk pernyataan Sangat Setuju (SS), nilai 2 untuk pernyataan Setuju (S), nilai 3 untuk pernyataan Tidak Setuju (TS), dan nilai 4 untuk pernyataan Sangat Tidak Setuju (STS).

Tabel 1.1. Distribusi Penyebaran Butir-Butir Kualitas Pelayanan Sebelum Uji Coba

No.	Kualitas Pelayanan	Indikator	Favourable	Unfavourable	Total
1.	Daya tanggap	Pelayanan yang sesuai dan mendetail	1, 6	12, 15	4

2.	Jminan	Kepastian pelayanan yang diberikan	7, 19	8, 5	4
3.	Bukti Fisik	Aktualisasi nyata secara fisik	13, 4	16, 9	4
4.	Empati	Perhatian dan simpatik	17, 3	11, 18	4
5.	Keandalan	Profesionalisme kerja yang tinggi	14, 2	20, 10	4
Total			10	10	20

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah Angket (Kuesioner)

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan skala Likert. skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala kualitas pelayanan dan skala kepuasan kerja.

3.7 Validitas dan Realibilitas Alat Ukur

3.7.1 Uji Validitas Alat Ukur

Menurut Sugiyono (2012), uji validitas dilakukan untuk untuk mendapatkan data yang valid, valid diartikan bahwa instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Setiap penelitian diharapkan memperoleh hasil yang benar-benar objektif, yaitu penelitian tersebut dapat menggambarkan keadaan yang sebenarnya dari masalah yang diteliti. Untuk itu alat ukur yang digunakan harus memiliki validitas dan reliabilitas (Azwar, 2011).

Pengertian validitas menurut Neuman adalah menunjukkan keadaan yang sebenarnya dan mengacu pada kesesuaian antara konstruk, atau cara seorang peneliti mengkonseptualisasikan ide dalam definisi konseptual dan suatu ukuran. Hal ini mengacu pada seberapa baik ide tentang realitas “sesuai” dengan realitas aktual. Dalam istilah sederhana, validitas membahas pertanyaan mengenai seberapa baik realitas sosial yang diukur melalui penelitian sesuai dengan konstruk yang peneliti gunakan untuk memahaminya (Sugiyono, 2012).

Validitas yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah validitas isi. Validitas isi yaitu sejauh mana suatu tes yang merupakan seperangkat soal, dilihat dari isinya benar-benar mengukur apa yang dimaksudkan untuk diukur (Sugiyono, 2012). Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Jika r hitung $>$ r table, maka pernyataan dinyatakan valid.
- b. Jika r hitung $<$ r table, maka pernyataan dinyatakan tidak valid.

3.7.2 Uji Reliabilitas Alat Ukur

Uji Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Pengujian dilakukan dengan menggunakan program SPSS, butir pertanyaan yang sudah dinyatakan valid dalam uji validitas ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut (Azwar, 2011) :

- a. Jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,8$ maka reliabilitas sangat baik.
- b. Jika nilai Cronbach's Alpha $< 0,8$ maka reliabilitas baik.
- c. Jika nilai Cronbach's Alpha $< 0,7$ maka tidak reliable.

3.8 Analisis Data

Analisis data dilakukan untuk menguji hipotesis dalam rangka menentukan kesimpulan untuk mencapai tujuan penelitian. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan statistik korelasi product moment dari Karl Pearson, Alasan digunakannya teknik korelasi ini disebabkan karena pada penelitian ini memiliki tujuan ingin melihat hubungan antara satu variable bebas dengan satu variabel terikat.

Sebelum melakukan analisis data, semua data yang diperoleh dari subjek penelitian terlebih dahulu dilakukan uji asumsi, yang meliputi:

1) Uji normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu uji persyaratan analisis yang bertujuan untuk mengetahui apakah data variabel penelitian normal atau tidak.

2) Uji linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah data dari variabel bebas (kualitas pelayanan) memiliki hubungan yang linear dengan variabel terikat (kepuasan kerja).



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berpedoman pada hasil-hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil perhitungan analisis korelasi *product moment*, dapat diketahui bahwa terdapat hubungan positif antara Kualitas pelayanan dengan Kepuasan kerja. Hasil ini dibuktikan dengan koefisien korelasi $r_{xy} = 0,483$, dengan Signifikan $p = 0,000 < 0,05$.
2. Koefisien determinan (r^2) dari hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat adalah $r^2 = 0,483$. Ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berdistribusi sebesar 23,30% terhadap Kepuasan kerja

Berdasarkan uji mean dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memperoleh hasil sedang dengan mean hipotetik 50.00 dan mean empiric 48.19. selanjutnya kepuasan kerja memperoleh hasil sedang dengan mean hipotetik 50.00 dan mean empiric 50.84.

5.2 Saran

Berdasarkan pengkajian hasil penelitian di lapangan, maka penulis bermaksud memberikan saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi lembaga maupun bagi peneliti selanjutnya, yaitu:

1. Bagi Karyawan

Disarankan agar karyawan mampu meningkatkan kualitas pelayanan dengan semaksimal mungkin dengan tanggung jawabnya dan porsinya masing-masing.

karyawan disarankan agar lebih mematuhi segala peraturan yang sudah dibuat dikantor dan melaksanakan aturan tersebut dengan sebaik-baiknya.

2. Bagi Perusahaan

Melihat bahwa kualitas pelayanan sangatlah diperlukan maka peneliti menyarankan agar memberikan sanksi tegas bagi karyawan yang memiliki pelayanan yang buruk pada customer.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Menyadari bahwa penelitian ini belum sempurna dan mempunyai berbagai kekurangan maka untuk peneliti selanjutnya supaya lebih memperdalam kajian kualitas pelayanan dan hubungannya terhadap kepuasan kerja dengan lebih memperhatikan fenomena yang terjadi dengan waktu observasi yang lebih lama, jurnal terbaru dan memperhatikan variabel atau faktor-faktor lain, peneliti dapat mempertimbangkan perusahaan-perusahaan lain sebagai tempat penelitian bila dibutuhkan, serta penggalan informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2011). *Reliabilitas dan Validitas*. Pustaka Baru Press.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT. Gramedia.
- Chang, Y., & Yeh, C. (2017). Corporate social responsibility and customer loyalty in intercity bus services. *Transport Policy*, 59, 38–45.
- George, J. M., & Jones, G. R. (2012). *Understanding and Managing Organizational Behavior*. Pearson Education, Inc.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly Jr, J. H. (2003). *Organization: Behavior, Structure, and Processes, 11th Ed.* McGraw-Hill.
- Hadi, S., & Pamardiningsih, Y. (2000). *Panduan Manual Seri Program Statistik. (SPS 2000)*. Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM.
- Henry, H. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Layanan di PT. Asuransi Jasindo (persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 19(2), 135–151.
- Hidayat, M., Hadi, P., & Ishaq, R. M. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi employee performance pada pegawai ditjen pajak di Jakarta. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 9(7), 2704–2723.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. (2013). *Strategi Brand Management, 14th Edition*. Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13 Jilid 1*. Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management, 15th Edition*. Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kuncoro, S. (2017). *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Administrasi di Surabaya*. Widya Mandala Catholic University.
- Levi, M. (2002). *Keuangan Internasional*. Andi.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi. Edisi Terjemahan*. Andi.

- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Remaja Rosdakarya.
- Munandar, A. S. (2001). *Psikologi Industri dan Organisasi*. UI Press.
- Nangoi. (2004). *Pemberdayaan di Era Ekonomi Pengetahuan*. PT. Gramedia.
- Nursalam. (2012). *Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan professional*. Salemba Medika.
- Parasuraman, A. (2008). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Putra, F. W., & Sulistyawati, E. (2018). *Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Rumah Makan Bakmi Tungku Di Kabupaten Badung)*. Universitas Udayana.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Perilaku Organisasi, Edisi. Kedua belas*. Salemba Empat.
- Robert, R., & Gordon. (2012). *Leadership: Memperkaya Pelajaran dari Pengalaman*. Salemba Humanika.
- Sibyan, H., & Aditya, E. M. (2012). Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan Karakteristik Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Auditor. *Fokus Ekonomi*, 7(1), 20–29.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management-Mewujudkan Layanan Prima*. Andi.
- Usman, H. (2011). *Manajemen (Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan) Edisi 3*. PT. Bumi Aksara.
- Utami, H. Y. (2014). Pengaruh Tangibles, Emphaty, Reliability, Responsiness and Assurance terhadap Loyalitas Pelanggan Berbelanja pada Toko Tita di Libuk Buaya Kota Padang. *Journal Economic and Economic Education*, 3(2), 62–70.
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja. Edisi ketiga*. PT Raja Grafindo Persada.

Yuniastuti, R. M. (2011). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada CV. Organik Agro System (OASIS) di Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(2).

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). *Service Marketing: Integrating customer focus across the firm*, (5th ed). McGrawHill.





LAMPIRAN 1

ALAT UKUR PENELITIAN

Data Identitas Diri

Isilah data-data berikut ini dengan keadaan diri saudara :

1. Inisial :
2. Jenis Kelamin :
3. Masa Kerja :
4. Usia :

Petunjuk Pengisian Skala

1. Tulislah Identitas Anda pada tempat yang telah disediakan.
2. Di dalam skala ini akan disajikan sejumlah pernyataan, bacalah setiap pernyataan dengan teliti. Tugas Anda adalah memilih salah satu alternatif jawaban yang paling sesuai dengan keadaan diri Anda. Jawaban diberikan dengan memberikan **tanda silang (X)** pada kolom yang telah disediakan di setiap butir butir pernyataan. Dan setiap butir pernyataan jangan sampai terlewat. Adapun pilihan jawaban yang tersedia adalah sebagai berikut:

SS : Bila merasa **SANGAT SESUAI** dengan pernyataan yang diajukan.

S : Bila merasa **SESUAI** dengan pernyataan yang diajukan.

TS : Bila merasa **TIDAK SESUAI** dengan pernyataan yang diajukan.

STS : Bila merasa **SANGAT TIDAK SESUAI** dengan pernyataan yang diajukan.

2. Anda diharapkan menjawab semua pernyataan, **jangan sampai ada yang terlewatkan.**
3. Angket ini bukanlah suatu tes, jadi tidak ada jawaban yang salah. Semua jawaban adalah benar, asal benar-benar sesuai dengan kenyataan yang ada pada diri Anda.
4. Kesungguhan dan jawaban yang sesuai keadaan yang sebenarnya dalam memilih tanggapan sangat menentukan kualitas penelitian ini.

Atas kesediaannya saya ucapkan terima kasih.

Peneliti

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1	Ketika costumer memiliki masalah dengan paket saya menanggapi dengan cepat				
2	Saya dapat menangani keluhan costumer				
3	Menawarkan pilihan paket jasa sesuai dengan keinginan pelanggan				
4	Sering mengalami keterlambatan dalam pengantaran paket				
5	Tidak memberikan jaminan / asuransi pada paket				
6	Sigap dalam melakukan pelayanan untuk menghindari ketrlambatan				
7	Memberikan asuransi pengiriman jika paket yang diterima bermasalah				
8	Tidak bertanggung jawab apabila terdapat kerusakan pada paket				
9	Paket diantar dengan keadaan rusak dan tidak sesuai				
10	Saya lambat dalam mengatasi keluhan costumer				
11	Saya tidak peduli terhadap masalah yang dialami costumer				
12	Saya kesulitan dalam menanggapi keluhan costumer				
13	Paket diantar dengan kondisi yang baik				
14	Saya bersungguh sungguh dalam merespon apapun permintaan costumer				
15	Tidak sigap dalam memberikan pelayanan				
16	Paket diantar dengan tepat waktu				
17	Saya memberikan perhatian secara optimal kepada costumer				
18	Tidak menawarkan pilihan paket jasa sesuai dengan kebutuhan costumer				
19	Menggunakan packing paket yang aman dan sesuai dengan jenis barang				
20	Saya memberikan pelayanan yang buruk kepada costumer				

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1	Komunikasi antara atasan dan bawahan terjalin dengan baik dalam menyelesaikan masalah – masalah pekerjaan				
2	Saya memahami standar kerja yang diterapkan oleh perusahaan				
3	Gaji yang saya terima tidak cukup				
4	Saya puas dengan kesempatan saya untuk dipromosikan				
5	Atasan kurang memberikan perhatian kepada bawahan dalam pekerjaan				
6	Saya senang bekerja dengan rekan kerja saat ini				
7	Tidak ada promosi dalam pekerjaan				
8	Saya tidak mengikuti standar kerja yang diterapkan oleh perusahaan				
9	Atasan selama ini selalu memberikan penghargaan kepada bawahan dalam setiap pekerjaan				
10	Saya merasa sudah memiliki kemampuan dalam melakukan pekerjaan				
11	Saya digaji dengan jumlah yang kurang sesuai untuk pekerjaan yang saya lakukan				
12	Sedikit kesempatan bagi saya untuk dipromosikan pada pekerjaan saya				
13	Saya merasa gaji yang diterima cukup				
14	Saya harus bekerja lebih extra karena rekan kerja yang kurang kompeten				
15	Orang orang yang bekerja dengan baik memiliki kesempatan untuk di promosikan secara adil				
16	Saya tidak memiliki keterampilan dalam melakukan pekekjaan ini				
17	Saya diperlakukan tidak adil oleh atasan saya				

18	Saya mendapatkan tunjangan yang sesuai dengan tanggung jawab pekerjaan saya				
19	Tidak nyaman dengan rekan kerja saat ini				
20	Saya memiliki rekan kerja yang membantu dan bersahabat				





LAMPIRAN 2

SEBARAN DATA PENELITIAN

NO	a1	a2	a3	a4	a5	a6	a7	a8	a9	a10	a11	a12	a13	a14	a15	a16	a17	a18	a19	a20	
s1	3	3	3	2	1	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	47
s2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	47
s3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	44
s4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	49
s5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	1	50
s6	3	3	3	3	2	3	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	49
s7	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50
s8	3	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	46
s9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	51
s10	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	43
s11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	2	2	4	3	2	53
s12	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	52
s13	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	1	1	3	2	2	48
s14	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	47
s15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	52
s16	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	45
s17	2	1	2	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	44
s18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	43
s19	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	43
s20	3	2	2	3	3	4	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	50
s21	3	4	3	2	1	2	2	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	50
s22	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50
s23	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
s24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	51
s25	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	45
s26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	1	2	3	2	2	2	49
s27	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2	52
s28	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	44
s29	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49
s30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	52
s31	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2	51

NO	a1	a2	a3	a4	a5	a6	a7	a8	a9	a10	a11	a12	a13	a14	a15	a16	a17	a18	a19	a20	
s1	3	3	3	3	3	3	1	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	52
s2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	51
s3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	41
s4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	56
s5	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	60
s6	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	4	3	2	2	2	1	2	51
s7	2	1	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	37
s8	3	3	3	3	3	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	1	2	1	2	48
s9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
s10	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	40
s11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
s12	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	60
s13	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	50
s14	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	2	3	37
s15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
s16	1	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	4	2	2	2	3	3	48
s17	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2	1	49
s18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
s19	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	52
s20	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	58
s21	2	1	2	2	3	4	3	2	1	2	2	3	4	3	2	1	2	2	3	4	48
s22	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	43
s23	1	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	51
s24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
s25	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	38
s26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
s27	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	59
s28	2	3	3	2	2	3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	1	3	2	2	3	47
s29	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	40
s30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
s31	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	60



Reliability

Notes	
Output Created	14-DEC-2023 17:34:47
Comments	
Input	Active Dataset DataSet0 Filter <none> Weight <none> Split File <none> N of Rows in Working Data 31 File Matrix Input
Missing Value Handling	Definition of Missing User-defined missing values are treated as missing. Cases Used Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure. RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 /SCALE('kualitas pelayanan') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=SCALE /SUMMARY=TOTAL.
Syntax	
Resources	Processor Time 00:00:00.00 Elapsed Time 00:00:00.01

[DataSet0]

Scale: kualitas pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	31	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	31	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.942	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	40.9032	56.757	.600	.940
VAR00002	40.9677	55.432	.667	.939
VAR00003	40.9032	57.024	.653	.939
VAR00004	40.9677	55.232	.767	.937
VAR00005	41.0645	55.329	.696	.938
VAR00006	40.9677	56.966	.493	.942
VAR00007	40.9355	56.862	.541	.941
VAR00008	40.9032	56.490	.634	.939
VAR00009	40.9355	54.462	.753	.937
VAR00010	40.9355	56.462	.588	.940
VAR00011	40.9355	55.862	.597	.940
VAR00012	40.8710	56.383	.625	.939
VAR00013	40.8710	56.249	.732	.938
VAR00014	40.9032	56.157	.677	.939
VAR00015	40.9677	55.166	.697	.938

VAR00016	40.9032	55.757	.650	.939
VAR00017	40.9355	56.396	.596	.940
VAR00018	40.9032	57.490	.707	.939
VAR00019	41.0323	53.966	.822	.936
VAR00020	41.0323	57.299	.567	.940

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
43.0968	61.957	7.87128	20

```

NEW FILE.
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.
RELIABILITY
  /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006
VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013
VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019
  /SCALE('kepuasan kerja') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /STATISTICS=SCALE
  /SUMMARY=TOTAL.
    
```

Reliability

Notes

Output Created	14-DEC-2023 17:37:21
Comments	
Active Dataset	DataSet1
Filter	<none>
Weight	<none>
Input	<none>
Split File	
N of Rows in Working Data	31
File	
Matrix Input	
Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Cases Used	

Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 /SCALE('kepuasan kerja') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=SCALE /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time 00:00:00.03 Elapsed Time 00:00:00.03

[DataSet1]

Scale: kepuasan kerja

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	31	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	31	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.952	19

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	40.1613	66.340	.716	.950
VAR00002	40.2581	66.665	.658	.950
VAR00003	40.3548	65.303	.671	.950
VAR00004	40.0645	65.996	.814	.948
VAR00005	40.3548	64.170	.674	.950
VAR00006	40.0645	66.529	.745	.949
VAR00007	40.1613	65.206	.691	.950
VAR00008	40.1935	64.495	.715	.949
VAR00009	40.0645	66.462	.753	.949
VAR00010	40.3226	62.692	.740	.949
VAR00011	40.0968	65.957	.730	.949
VAR00012	40.2581	64.598	.681	.950
VAR00013	40.2258	65.847	.655	.950
VAR00014	40.1613	67.340	.691	.950
VAR00015	40.3548	65.303	.671	.950
VAR00016	40.3226	66.559	.645	.950
VAR00017	40.2581	65.531	.709	.949
VAR00018	40.2903	64.213	.735	.949
VAR00019	40.1613	65.340	.747	.949

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
42.4516	72.789	8.53166	19



```

NPAR TESTS
  /K-S (NORMAL)=x y
  /MISSING ANALYSIS.
    
```

NPar Tests

Notes		
Output Created		14-DEC-2023 17:45:37
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet2
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	31
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax		NPAR TESTS /K-S(NORMAL)=x y /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.00
	Number of Cases Allowed ^a	157286

a. Based on availability of workspace memory.

[DataSet2]

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		kualitas layanan	kepuasan kerja
N		31	31
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	48.1935	50.8387
	Std. Deviation	3.09213	8.17352

	Absolute	.151	.164
Most Extreme Differences	Positive	.107	.131
	Negative	-.151	-.164
Kolmogorov-Smirnov Z		.842	.915
Asymp. Sig. (2-tailed)		.477	.372

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

```
MEANS TABLES=y BY x
  /CELLS MEAN COUNT STDDEV
  /STATISTICS LINEARITY.
```

Means

Notes	
Output Created	14-DEC-2023 17:46:16
Comments	
Input	Active Dataset DataSet2 Filter <none> Weight <none> Split File <none> N of Rows in Working Data 31 File Definition of Missing Missing Value Handling Cases Used Syntax Processor Time 00:00:00.00 Resources Elapsed Time 00:00:00.02

[DataSet2]

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
kepuasan kerja * kualitas layanan	31	100.0%	0	0.0%	31	100.0%

Report

kepuasan kerja

kualitas layanan	Mean	N	Std. Deviation
43.00	44.0000	3	6.92820
44.00	45.6667	3	4.16333
45.00	43.0000	2	7.07107
46.00	48.0000	1	.
47.00	46.6667	3	8.38650
48.00	50.5000	2	.70711
49.00	51.7500	4	8.65544
50.00	49.2000	5	9.78264
51.00	60.0000	3	.00000
52.00	59.7500	4	.50000
53.00	60.0000	1	.
Total	50.8387	31	8.17352

ANOVA Table

			Sum of Squares	df
			1074.060	10
kepuasan kerja * kualitas layanan	Between Groups	(Combined) Linearity	830.127	1
		Deviation from Linearity	243.933	9
	Within Groups		930.133	20
Total			2004.194	30

ANOVA Table

			Mean Square	F
kepuasan kerja * kualitas layanan	Between Groups	(Combined)	107.406	2.309
		Linearity	830.127	17.850
		Deviation from Linearity	27.104	.583
	Within Groups	46.507		
	Total			

ANOVA Table

			Sig.
kepuasan kerja * kualitas layanan	Between Groups	(Combined)	.053
		Linearity	.000
		Deviation from Linearity	.796
	Within Groups		
	Total		

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
kepuasan kerja * kualitas layanan	.644	.414	.732	.536



LAMPIRAN 5
UJI HIPOTESIS

```
CORRELATIONS
/VARIABLES=x y
/PRINT=ONETAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

		Notes
Output Created		14-DEC-2023 17:47:03
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet2
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	31
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=x y /PRINT=ONETAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.01

[DataSet2]

Correlations

		kualitas layanan	kepuasan kerja
kualitas layanan	Pearson Correlation	1	.644**
	Sig. (1-tailed)		.000
	N	31	31
kepuasan kerja	Pearson Correlation	.644**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	
	N	31	31

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).



**UNIVERSITAS MEDAN AREA**
FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 ☎ (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 ☎ (061) 8226311 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 1018/FPSI/01.10/V/2023 5 Mei 2023
Lampiran : -
Hal : Penelitian

Yth. Bapak/Ibu Pimpinan
Cabang JNE Medan
di
Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama : Mifta Hujana Lubis
NPM : 188600099
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

untuk melaksanakan pengambilan data di JNE Simpang Pelangi, Jl. Brigjend Katam: o No. 523E Sei Mati, Kec. Medan Maimun, Kota Medan guna penyusunan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Pada JNE Simpang Pelangi".

Perlu kami informasikan 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 di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, dan apabila telah selesai melakukan penelitian maka kami harapkan Bapak/Ibu dapat mengeluarkan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin.

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

An. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Pendidikan, Penelitian Dan
Pengabdian Kepada Masyarakat


Laila Nur S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog

Tembusan
- Mahasiswa Ybs
- Arsip



