

**HUBUNGAN IKLIM ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA  
DENGAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN  
PT. FAST FOOD INDONESIA, Tbk MEDAN**

**TESIS**

OLEH

**DINDA MULYA LUBIS  
NPM. 141804125**



**PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN**

**2016**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**HUBUNGAN IKLIM ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA  
DENGAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN  
PT. FAST FOOD INDONESIA, Tbk MEDAN**

**TESIS**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Psikologi pada  
Program Studi Magister Psikologi Program Pascasarjana  
Universitas Medan Area

OLEH

**DINDA MULYA LUBIS  
NPM. 141804125**

**PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN**

**2016  
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER PSIKOLOGI**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul : Hubungan Iklim Organisasi Dan Kepuasan Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Karyawan PT. Fast Food Indonesia, Tbk Medan**

**N a m a : Dinda Mulya Lubis**

**N I M : 141804125**

**Menyetujui**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**




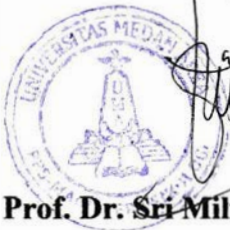
**Dr. Sjahril Effendy, M.Si, MA, M.Psi, MH**





**Rahmi Lubis, S.Psi, M.Psi**

**Ketua Program Studi  
Magister Psikologi**

**Direktur**

**Prof. Dr. Sri Milfayetty. Msi. Kons**

**Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K. MS**

**Telah di uji pada Tanggal 28 Oktober 2016**

---

---

**N a m a : Dinda Mulya Lubis**

**N P M : 141804125**



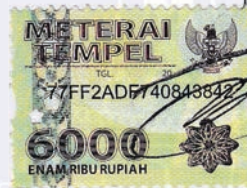
**Panitia Penguji Tesis :**

**Ketua : Dr. M. Rajab Lubis, MS**  
**Sekretaris : Suryani Hardjo, S.Psi, MA**  
**Pembimbing I : Dr. Sjahril Effendy, M.Si, MA, M.Psi, MH**  
**Pembimbing II : Rahmi Lubis, S.Psi, M.Psi**  
**Penguji Tamu : Emi Mariatin, MA, Ph.D**

## PERNYATAAN KEORISINILAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini dengan judul : *Hubungan Iklim Organisasi Dan Kepuasan Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Karyawan PT. Fast Food Indonesia, Tbk Medan* tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, 18 Februari 2017



Dinda Mulya Lubis

# Hubungan Iklim Organisasi Dan Kepuasan Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Karyawan PT. Fast Food Indonesia, Tbk Medan

Dinda Mulya Lubis  
NPM. 141 804 125

## ABSTRAK

Kualitas pelayanan diperlukan untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Karyawan tidak menampilkan perilaku dan performansi yang maksimal dalam melayani pelanggan salah satunya dipengaruhi oleh persepsinya terhadap lingkungan kerjanya yang disebut sebagai iklim organisasi dan kepuasan kerja. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan iklim organisasi dan kepuasan kerja dengan kualitas pelayanan karyawan PT. Fast Food Indonesia, Tbk Medan. Subjek penelitian adalah karyawan PT. Fast Food Indonesia, Tbk Medan dan konsumen diambil dengan teknik *purposive sampling* dan berjumlah 70 orang karyawan dan 210 orang konsumen. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan tiga skala yaitu skala kualitas pelayanan terdiri 30 aitem ( $\alpha=0,812$ ), skala iklim organisasi yang terdiri dari 44 aitem ( $\alpha=0,882$ ) dan kepuasan kerja yang terdiri dari 20 aitem ( $\alpha=0,872$ ). Hasil penelitian menunjukkan angka  $r_{x_1x_2-y} = 0,879$  dengan  $p=0,000$  ( $p<0,05$ ). Dari hasil Koefisien Determinasi, iklim organisasi dan kepuasan kerja memberikan sumbangan sebesar 54,7% dengan kualitas pelayanan. Iklim organisasi memberikan sumbangan dengan kualitas pelayanan sebesar 41,1% ( $r_{x_1-y} = 0,815$ ) dan kepuasan kerja memberikan sumbangan dengan kualitas pelayanan sebesar 47,9% ( $r_{x_2-y} = 0,843$ ). Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara iklim organisasi dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan pada karyawan PT. Fast Food Indonesia Tbk. Semakin positif iklim organisasi dan semakin tinggi kepuasan kerja maka kualitas pelayanan karyawan juga semakin tinggi, dan sebaliknya, semakin negatif iklim organisasi dan semakin rendah kepuasan kerja maka kualitas pelayanan juga semakin rendah.

**Kata kunci :** iklim organisasi, kepuasan kerja, kualitas pelayanan

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah S.W.T karena berkat rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan tesis ini. Tesis ini diajukan untuk menyelesaikan Program Pendidikan Magister Psikologi Profesi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area. Peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada ibunda Hj. Dahnia Nasution S.Pd, dan bunda aceh Zarraton S.pd terima kasih banyak bunda buat kasih sayang dan cinta, pengorbanan, do'a, dukungan dan semuanya. Terima kasih juga untuk Ayahanda Alm. H. Hasanuddin Lubis, Ayahanda aceh Drs. Ramli Yahya. yang senantiasa mendoakan dan memberikan motivasi, kasih sayang dan cinta kepada peneliti.

Penyelesaian tesis ini juga tidak terlepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada :

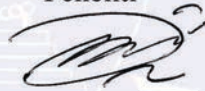
1. Ibu Prof. Dr. Sri Milfayetty. Msi. Kons selaku Ketua Program Pendidikan Magister Psikologi Profesi Fakultas Psikologi Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Sjahril Effendy, M.Si,MA, M.Psi, MH selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing, mengarahkan serta meluangkan waktu untuk penyelesaian tesis ini.
3. Ibu Rahmi Lubis, S.Psi, M.Psi, selaku dosen pembimbing yang telah mengarahkan, membimbing dan meluangkan waktu untuk penyelesaian tesis ini.
4. Pimpinan PT. Fast Food Indonesia, Tbk Medan beserta karyawan dan karyawatnya yang telah memberikan bantuan dan berpartisipasi dalam penelitian ini.
5. Seluruh dosen Magister Psikologi Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu dan pendidikan kepada peneliti selama mengikuti pendidikan Magister Psikologi Industri dan Organisasi.
6. Seluruh pegawai sekretariat Magister Psikologi di Fakultas Psikologi Profesi yang telah membantu peneliti selama ini.

7. My Wife atau istriku tersayang, dr. Thaharatul Amalia seseorang yang telah memberikan kasih sayang, motivasi dan semangat pada peneliti serta kesabarannya dalam menghadapi peneliti selama penyusunan tesis ini.
8. My Team Clique Crew, buat kasih sayang dan kebersamaan selama ini. Semoga kita kompak selalu, Marahalim Harahap S.Psi, Fatmi Nasution S.Psi, Gregory Moreno, S. Psi, Hendrik Salim, Noni Novika Sari, S.Pd, Puspita Sary Ginting, Risdawati, S.Psi, Ayu Mirmaningtyas S.Psi , Solvia Karina S.Psi.
9. Teman-teman Angkatan 2014 Magister Psikologi Profesi, khususnya teman-teman di Kekhususan PIO.
10. Pihak-pihak lain yang telah membantu penelitian ini.

Akhir kata, peneliti berharap semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan yang telah peneliti terima. Semoga tesis ini bermanfaat bagi rekan-rekan semua.

Medan, September 2016

Peneliti



Dinda Mulya Lubis



## DAFTAR ISI

LAMAN PERSETUJUAN .....	i
LAMAN PENGESAHAN .....	ii
ABSTRAK .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>B. I. PENDAHULUAN</b>	
Latar Belakang .....	1
Rumusan Masalah .....	7
Tujuan Penelitian.....	7
Manfaat Penelitian .....	8
<b>B. II. LANDASAN TEORI</b>	
Kualitas Pelayanan .....	9
1. Pengertian Pelayanan .....	9
2. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	10
3. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan .....	11
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan .....	13
Iklim Organisasi .....	15
1. Pengertian Iklim Organisasi .....	15
2. Dimensi - dimensi iklim organisasi .....	17
3. Faktor-faktor yang membentuk iklim organisasi .....	23

Kepuasan Kerja .....	25
1. Pengertian Kepuasan Kerja .....	25
2. Dimensi-Dimensi Kepuasan Kerja .....	26
Teori-Teori Kepuasan Kerja .....	27
1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	30
Hubungan antara Iklim Organisasi dan Kualitas Pelayanan .....	31
Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan Kualitas Pelayanan Karyawan .....	35
Hubungan Antara Iklim Organisasi dan Kepuasan Kerja dengan Kualitas Pelayanan Karyawan .....	36
Kerangka Penelitian .....	37
Hipotesis .....	39
 <b>B. III. METODE PENELITIAN</b>	
Tempat dan penelitian .....	40
Identifikasi Variabel .....	41
Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	41
Populasi Dan Sampel Penelitian .....	43
Metode Pengumpulan Data .....	44
Prosedur Penelitian .....	48
Uji Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur .....	49
1. Uji Validitas .....	49
2. Reliabilitas Alat Ukur .....	49
Teknik Analisis Data .....	50
1. Uji Asumsi Klasik .....	50
2. Uji Hipotesa .....	53

3.	Pengujian Hipotesa.....	55
4	Koefisien Determinasi $R^2$ .....	55
5	Uji F .....	55
6	Uji t .....	56

### **B. IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

	Gambaran Subjek Penelitian .....	57
1	Gambaran Subjek Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	57
2	Gambaran Subjek Berdasarkan Masa Kerja .....	58
3	Persiapan Penelitian .....	59
4	Uji Coba Alat Ukur .....	64
	Pelaksanaan Penelitian .....	67
	Analisis Data dan Hasil Penelitian .....	67
1	Uji Asumsi .....	67
2	Uji Hipotesa .....	74
	Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik .....	78
1	Mean Hipotetik .....	78
2	Mean Empirik .....	78
	Kriteria .....	79
	Pembahasan .....	80

### **B. V. KESIMPULAN DAN SARAN**

	Kesimpulan .....	85
	Saran .....	86
	Daftar Pustaka .....	90

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Hasil Suara Pelanggan .....	4
3.1	Jadwal Penelitian .....	40
3.2	Skala Kualitas Pelayanan .....	45
3.3	Skala Iklim Organisasi .....	46
3.4	Skala Kepuasan Kerja .....	47
4.1.	Penyebaran Subjek Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	57
4.2.	Penyebaran Subjek Berdasarkan Masa Bekerja .....	58
4.3.	Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Iklim Organisasi Sebelum Uji Coba .....	60
4.4	Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Kepuasan Kerja Sebelum Uji Coba .....	61
4.5	Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Kualitas Pelayanan Sebelum Uji Coba .....	62
4.6	Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala iklim Organisasi Setelah Uji Coba .....	64
4.7	Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Kepuasan Kerja Setelah Uji Coba .....	65
4.8	Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Kualitas Kerja Setelah Uji Coba .....	66
4.9	Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran .....	68
4.10	Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Linieritas .....	70

4.11	Rangkuman Hasil Perhitungan Hasil pengujian Multikolinieritas	71
4.12	Rangkuman Hasil Perhitungan Hasil pengujian Uji Heterokedastisitas	72
4.13	Rangkuman Hasil Perhitungan Hasil pengujian Uji Autokorelasi	73
4.14	Analisi Regresi	74
4.15	Koefisien Determinasi ( $r^2$ )	75
4.16	Korelasi	75
4.17	Hasil Uji F (test)	77
4.18	Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Hipotetik dan Nilai Rata-rata Empirik	80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Konsep Penelitian .....	42



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang Masalah**

Banyak bermunculannya perusahaan di era globalisasi ini membuat situasi persaingan pasar bisnis semakin ketat. Era glabolisasi yang membuat perusahaan bersaing pada teknologi dan transportasi pada perusahaan yang telah berkembang. Perusahaan-perusahaan yang ada berlomba-lomba untuk menarik pelanggan dan membuat strategi agar pelanggan loyal kepada perusahaannya dengan berbagai cara. Perusahaan juga terus berusaha untuk menjadi yang terdepan dan lebih berkualitas dibanding para pesaingnya. Dalam pemasaran produk, kualitas merupakan hal yang esensial. Kualitas produk atau jasa saja tidak cukup untuk menciptakan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan penyedia produk dan jasa tersebut, tetapi perusahaan harus memiliki nilai lebih lainnya. Jika beberapa perusahaan di pasar bisnis memiliki kualitas produk yang tinggi atau kurang lebih sama, dengan harga produk yang bersaing dan serupa, maka aspek yang dapat membedakan dan membuat unggul suatu perusahaan adalah pada kualitas pelayanan yang diberikannya kepada pelanggan. Pelayanan kepada pelanggan adalah pelayanan yang mendukung produk inti suatu perusahaan. Pelayanan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari produk dan jasa. Saat ini pelayanan yang berkualitas tidak lagi semata-mata hadiah untuk konsumen dari produsen atau perusahaan. Konsumen saat ini tidak lagi hanya membutuhkan produk yang berkualitas dengan harga yang terjangkau oleh mereka, tetapi mereka juga ingin

diperlakukan dan dilayani dengan baik ketika mereka membeli produk suatu perusahaan.

Perusahaan berikut ini menekankan pada kualitas pelayanan kepada pelanggan selain pada kualitas produknya. Pada PT. Fast Food Indonesia, Tbk (KFC Jl. Gajah Mada Medan) selalu menjaga kualitas makanan *Fried Chicken*, pelayanan, kebersihan, dan manfaat yang diberikan kepada pelanggan. Konsistensinya dalam membangun kepercayaan dasar konsumen yaitu dengan menjaga kualitas semua jenis makanan dan pelayanan yang disajikan. Harapan pelanggan yaitu mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya, ramah, cepat, dan memberikan kesan menyenangkan pelanggannya. Pelayanan dikatakan berkualitas jika pelayanan yang diterima dan dirasakan pelanggan melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan sehingga terwujud kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama di PT. Fast Food Indonesia, Tbk (KFC Jl. Gajah Mada Medan). Cara untuk mewujudkan kepuasan pelanggannya yaitu dengan menjalankan prinsip unggulan. Salah satu prinsip unggulannya adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan, yaitu pelayanan karyawan yang cepat dan ramah di samping mutu makanan dan kebersihannya. Oleh sebab itu, produk yang disajikan tidak dapat dipisahkan dengan cara karyawan menyajikannya.

Pelayanan pada restoran cepat saji adalah unik karena sifatnya menuntut kecepatan dalam penyajian produk. Salah satu unsur prediktor kualitas pelayanan restoran cepat saji adalah individu yang melayani atau memberikan pelayanan. Dalam suatu perusahaan, yang berperan sebagai penyedia layanan adalah



karyawan. Begitu juga halnya di PT. Fast Food Indonesia, Tbk (KFC Jl. Gajah Mada Medan) karyawan memainkan peranan yang sangat penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar dan filosofi PT. Fast Food Indonesia, Tbk (KFC Jl. Gajah Mada Medan) yaitu pelayanan yang cepat, akurat, bersahabat, dan memberikan kesan terbaik untuk para pelanggannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa *manager* dan karyawan PT. Fast Food Indonesia, Tbk (KFC Jl. Gajah Mada Medan) pelayanan yang diberikan oleh beberapa karyawan PT. Fast Food Indonesia, Tbk (KFC Jl. Gajah Mada Medan) kepada pelanggan belum cukup memuaskan pelanggan, *manager*, dan karyawan itu sendiri. Beberapa di antaranya masih ada yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar PT. Fast Food Indonesia, Tbk (KFC Jl. Gajah Mada Medan).

Hasil observasi peneliti, beberapa karyawan melayani pelanggan tanpa senyum, mengobrol dengan teman saat menyiapkan pesanan, tidak langsung menyiapkan pesanan yang diminta pelanggan tetapi malah mengerjakan hal lain terlebih dahulu, dan terkena *complaint* dari pelanggan akibat karyawan bercanda dengan karyawan lainnya saat menyiapkan pesanan dan lama menyiapkan pesanan. Beberapa perilaku karyawan di atas mengindikasikan cukup rendahnya kualitas pelayanan kepada pelanggan. Hasil survei pelanggan berupa kertas Suara Pelanggan di *store* menunjukkan opini pelanggan yang mengatakan pelayanan karyawan PT. Fast Food Indonesia, Tbk (KFC Jl. Gajah Mada Medan) yang biasa-biasa saja jumlahnya tidak jauh berbeda dengan opini yang mengatakan

pelayanan karyawan memuaskan. Berikut adalah gambaran proporsi Suara Pelanggan periode 17 November – 25 Desember 2015 yang terkumpul tentang kualitas pelayanan karyawan PT. Fast Food Indonesia, Tbk (KFC Jl. Gajah Mada Medan).

**Tabel 1.1**

**Hasil Suara Pelanggan**

	Pelayanan Sangat Memuaskan	Pelayanan Biasa Saja	Pelayanan Tidak Memuaskan
Jumlah	25	19	6
Persen (%)	50%	38%	12%

Sumber : Peneliti di PT. Fast Food Indonesia, Tbk Medan

PT. Fast Food Indonesia, Tbk (KFC Jl. Gajah Mada Medan) telah menetapkan standar pelayanan yang berkualitas untuk memuaskan pelanggannya, tetapi beberapa di antara para karyawannya tersebut tidak menjalankan dengan baik dan maksimal standar yang telah ditetapkan tersebut. Keadaan ini menjadi kesenjangan antara standar pelayanan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan, tetapi karyawan belum memberikan standar kualitas pelayanan tersebut kepada pelanggan. Pemberian kualitas pelayanan yang baik dan buruk oleh karyawan kepada pelanggan tidak disampaikan secara terbuka oleh pimpinan PT. Fast Food Indonesia, Tbk (KFC Jl. Gajah Mada Medan) sehingga karyawan tidak mengetahui apa yang harus di perbaiki dari pelayanan yang mereka berikan. Pemimpin secara tidak terbuka memberikan sanksi kepada karyawan karena

## DAFTAR PUSTAKA

Anwar P Mangkunegara. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*.

Bandung: PT. Remana Rosdakarya

Arikunto, Suharsimi. 2003. *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta

Azwar, Saifuddin. 2013. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Baitullah, Heming. 2009. *Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Prestasi Kerja Pegawai di Rumah Penyimpanan Benda Sitaan Negara Klas-I Medan*. Tesis. Universitas Sumatera Utara. Sekolah Pascasarjana.

Bowditch , J. L. , & Buono , A. F. 1997. *Sebuah Primer pada Perilaku Organisasi* . Edisi keempat . New York : John Willey & Sons .

Davis, K., & Newstrom. 1994. *Perilaku Dalam Organisasi*. Alih Bahasa: Agus Dharma. Jilid Satu. Jakarta: Erlangga.

Gilmer , H. B. 1975. *Psikologi Terapan* . Edisi kedua. New York : McGraw Hill.

Hadi, Sutrisno. 2000. *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Andi Yogyakarta

Handoko, T Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*, Edisi Kedua. BPFE, Yogyakarta.

Hasibuan, Malayu S. P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Hella. 2011. “*Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kualitas Pelayanan Karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Bali*”. Thesis. Program Pasca Sarjana Universitas Udayana.

- Imam A & Erika S K. 2013. *Iklm Organisasi Dan Kualitas Kehidupan Kerja Karyawan*. Jurnal : Program Studi Psikologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Indeks
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jilid 1 dan 2. Erlangga. Jakarta
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta : Salemba Empat.
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*, (Alih Bahasa V.A Yuwono, dkk), Edisi Bahasa Indonesia, Yogyakarta: ANDI.
- Moekijat. 1990. *Asas-asas Perilaku Organisasi*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Moh. Nazir. Ph.D, 2005, *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Nasution, M.N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Ni Made Dwi Puspita A. 2013. *Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi: Pengaruhnya Terhadap Kualitas Layanan Hotel Bali Hyatt Sanur*. Tesis: Program Magister Studi Manajemen Universitas Udayana Denpasar
- Paramarta, Vip dan Tendi Haruman. 2005. *Kepuasan Kerja :Konsep, Teori, Pendekatandan Skala Pengukurannya*. *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Ekonomi*, Volume 6, Nomor 3.

- PT. Fast Food Indonesia, Tbk USA Limited. 2003. *Crew Hand Out, Customer Delight*.
- PT. Fast Food Indonesia, Tbk TM. 2001. *Crew Handbook*. KFC Corporation.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi Edisi ke-12*, Jakarta: Salemba Empat.
- Shandy W & Ritzky K. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*. Jurnal : Jurusan Manajemen Pemasaran, Universitas Kristen Petra
- Sihite, Richard. 2009. *Tourism Industry*. Surabaya : SIC.
- Siswanto, Sastrohadiwiryono. 2003. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administrative dan Operasional*, Jakarta: Bumi Aksara
- Steers. 1985. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiarto, E. 1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sunyoto, Danang, 2013. *Perilaku Konsumen, CAPS (Center of Academy Publishing Service)*, Yogyakarta.
- Suryabrata, Sumadi. 2008. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Tasunar, N., 2006, *Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan Pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak*, Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol V, No 1 Mei
- Tjiptono, F. 2003. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

- \_\_\_\_\_. 2005. *Manajemen Jasa*. Andi Ofset. Yogyakarta
- Triton, 2006. *Riset Statistik Parametrik*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Organisasi*. Jakarta : Gramedia.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. PT. Raja Grafindo Parsada: Jakarta
- Wirawan. 2007. *Budaya dan Iklim Organisasi*. Jakarta : Salemba Empat



## SKALA 1

1. Atasan menawarkan karyawannya untuk beristirahat di rumah apabila karyawannya terlihat sedang sakit.

SS S TS STS

2. Ketika ada suatu target kerja yang harus dicapai karyawan, atasan kurang memberi keyakinan kepada karyawannya bahwa karyawan mampu mencapai target tersebut.

SS S TS STS

3. Saya yakin bahwa rekan-rekan kerja mampu melaksanakan tugas pekerjaannya dengan baik.

SS S TS STS

4. Saya merasa ada rekan kerja yang suka menjelek-jelekan saya tanpa sepengetahuan saya.

SS S TS STS

5. Informasi yang disampaikan oleh atasan atau rekan kerja dapat saya terima dengan jelas.

SS S TS STS

6. Kurangnya komunikasi dengan atasan membuat hubungan antara atasan dan karyawan menjadi kurang akrab.

SS S TS STS

7. Kerja saya selama ini berguna bagi perusahaan.

SS S TS STS

8. Pekerjaan saya kurang memberikan hasil yang bermanfaat bagi diri saya.

SS S TS STS

9. Atasan memberikan kebebasan dan kepercayaan penuh pada karyawannya dalam bekerja.

SS S TS STS

10. Saya merasa perlu bantuan atasan dalam mengerjakan pekerjaan saya.

SS S TS STS

11. Gaji yang saya terima sesuai dengan pekerjaan yang saya lakukan untuk perusahaan.

SS S TS STS  
UNIVERSITAS MEDAN AREA

12. Hanya karyawan yang akrab dengan manajer saja yang diberikan penghargaan atas pekerjaannya.

SS S TS STS

13. Menurut saya pekerjaan yang saya lakukan tidak membebani saya.

SS S TS STS

14. Pekerjaan yang saya jalani kurang menantang bagi saya.

SS S TS STS

15. Karyawan diberikan kesempatan untuk bekerja atas dasar inisiatif dan ide sendiri.

SS S TS STS

16. Walaupun karyawan memiliki prestasi kerja yang bagus, namun sulit bagi karyawan untuk meraih jabatan yang lebih tinggi.

SS S TS STS

17. Manajer memberikan contoh yang baik pada karyawannya dalam berperilaku.

SS S TS STS

18. Kurangnya pengawasan dari atasan membuat karyawan bekerja tidak sesuai dengan prosedur kerja.

SS S TS STS

19. Aturan dan prosedur kerja yang ada terdeskripsikan dengan jelas dan terencana.

SS S TS STS

20. Tugas-tugas kerja karyawan tercampur sehingga membuat karyawan tidak optimal dalam menjalankan tugas kerjanya.

SS S TS STS

21. Karyawan diikutsertakan oleh manajer dalam pengambilan keputusan untuk kepentingan bersama.

SS S TS STS

22. Sulit sekali mengemukakan pendapat karena karyawan kurang diberikan hak dan kesempatan untuk berpendapat.

SS S TS STS

23. Di saat karyawannya merasa gagal dalam melakukan pekerjaan, atasan memberikan semangat bahwa karyawan mampu melakukan lebih baik lagi.



SS S TS STS

24. Atasan hanya meminta karyawan bekerja keras tanpa memperhatikan apakah karyawan lelah dan jenuh sehingga perlu cuti kerja atau tidak.

SS S TS STS

25. Rekan-rekan kerja saya memiliki sifat yang tidak merugikan orang lain.

SS S TS STS

26. Ada beberapa rekan kerja yang kurang mampu mengerjakan pekerjaannya dengan baik.

SS S TS STS

27. Saya senang saat berkomunikasi dengan rekan sekerja.

SS S TS STS

28. Sering terjadi salah paham akibat ketidakjelasan informasi yang diberikan oleh rekan sekerja.

SS S TS STS

29. Banyak keuntungan yang saya peroleh dari pekerjaan saya sekarang.

SS S TS STS

30. Pekerjaan yang saya lakukan kurang memberikan hasil yang sesuai dengan harapan dan tujuan yang ditetapkan perusahaan.

SS S TS STS

31. Saya mampu memecahkan masalah pekerjaan tanpa adanya campur tangan dari manajer.

SS S TS STS

32. Karyawan bebas menyelesaikan pekerjaannya kapan saja karena atasan tidak memberikan target waktu.

SS S TS STS

33. Karyawan mendapatkan imbalan dari manajer atas kerja kerasnya, bukan karena ia pintar "cari muka" di depan manajer.

SS S TS STS

34. Gaji yang saya peroleh tidak sebanding dengan pekerjaan saya selama ini.

SS S TS STS

35. Pekerjaan yang saya lakukan membuat saya tertantang untuk dapat menyelesaikannya dengan sebaik-baiknya.