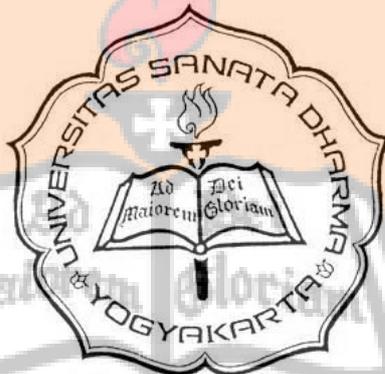


**PENGARUH STRATEGI PEMASARAN INTERNAL  
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN  
Studi pada PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Manajemen**



**Oleh :**

**Rr. Arini Chikita Selfia Sentana**

**NIM : 132214044**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN, JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS SANATA DHARMA**

**YOGYAKARTA**

**2017**

**SKRIPSI**

**PENGARUH STRATEGI PEMASARAN INTERNAL  
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN**

**Studi pada PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Manajemen

Oleh:

Rr. Arini Chikita Selfia Sentana

NIM : 132214044

Telah disetujui oleh:

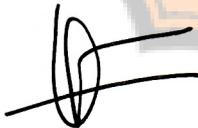
Pembimbing I



Dra. Diah Utari Bertha Rivieda, M.Si

Tanggal, 15 Maret 2017

Pembimbing II



Dr. Lukas Purwoto, M.Si

Tanggal, 4 April 2017

**SKRIPSI**

**PENGARUH STRATEGI PEMASARAN INTERNAL  
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN**

**Studi pada PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta**

Dipersiapkan dan Ditulis oleh:

Rr. Arini Chikita Selfia Sentana

NIM : 132214044

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji

Pada Tanggal 18 Mei 2017

dan Dinyatakan Memenuhi Syarat

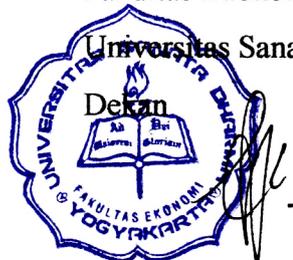
Susunan Dewan Penguji

Jabatan	Nama Lengkap	Tanda Tangan
Ketua	Dr. Lukas Purwoto, M.Si.	
Sekretaris	Maria Thresia Ernawati, S.E., M.A.	
Anggota	Dra. Diah Utari Bertha Rivieda, M.Si.	
Anggota	Dr. Lukas Purwoto, M. Si.	
Anggota	Dr. Herry Maridjo, M.Si.	

Yogyakarta, 31 Mei 2017

Fakultas Ekonomi

Universitas Sanata Dharma



Albertus Yudi Yuniarto, S.E., M.B.A

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*'Keep dreaming for every wonderful things you wish and pray for it'*

(Teruslah bermimpi untuk hal-hal indah yang selalu kamu impikan dan berdoa untuk itu)

*"The grace of our Lord Jesus Christ be with you all"*

*Philippians 4:23*

Kasih karunia Tuhan Yesus Kristus menyertai rohMU

Filipi 4:23



Saya persembahkan skripsi ini kepada :

Papa dan Mama tercinta

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswi Universitas Sanata Dharma :

Nama : Rr. Arini Chikita Selfia Sentana  
Nomor Induk Mahasiswi : 132214044

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Perpustakaan Universitas Sanata Dharma karya ilmiah saya yang berjudul:

**PENGARUH STRATEGI PEMASARAN INTERNAL TERHADAP  
KEPUASAN KERJA KARYAWAN  
Studi Pada PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa  
Yogyakarta**

Dengan demikian saya memberikan kepada perpustakaan Universitas Sanata Dharma hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikannya secara terbatas, mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 31 Mei 2017  
Yang menyatakan,



Rr. Arini Chikita Selfia Sentana  
NIM : 132214044



**UNIVERSITAS SANATA DHARMA  
FAKULTAS EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN-PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

---

---

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul:

**PENGARUH STRATEGI PEMASARAN INTERNAL TERHADAP  
KEPUASAN KERJA KARYAWAN  
Studi Pada PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa  
Yogyakarta**

Dan diajukan untuk diuji pada tanggal, 18 Mei 2017 adalah hasil karya saya.

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini tidak memuat karya atau bagian karya orang lain, kecuali yang telah disebutkan dalam kutipan dan daftar pustaka, sebagaimana layaknya karya ilmiah.

Bila di kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi, yaitu skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (S.E.) dibatalkan serta diproses sesuai dengan aturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 dan pasal 70).

Yogyakarta, 31 Mei 2017  
Yang membuat pernyataan,

Rr. Arini Chikita Selfia Sentana  
NIM : 112214031

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, hikmat, dan kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Strategi Pemasaran Internal Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan”**. Studi kasus pada **PT. Bank Papua Cabang DIY**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.

Penulisan skripsi ini tidak akan terlaksana dan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan, dukungan serta kerjasama dari berbagai pihak yang dengan tulus dan rela mengorbankan waktu dan pikiran untuk membimbing penulis sampai penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Albertus Yudi Yuniarto S.E, M.B.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Lukas Purwoto, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, sekaligus dosen pembimbing II bagi penulis yang dengan bijaksana memberikan bimbingan, koreksi dan saran selama penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini.
3. Ibu Dra. Diah Utari Bertha Rivieda M.Si, selaku dosen pembimbing I, yang telah banyak memberikan bimbingan, koreksi, dan saran dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi, Universitas Sanata Dharma Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan pengalaman hidup selama penulis menempuh kuliah.
5. Ytc. Papaku Rachmat Arief dan Mamaku Iriani Tandipayung yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan, nasehat, kebahagiaan, serta memberikan penghidupan yang

layak bagiku sehingga penulis dapat melanjutkan pendidikan di jenjang S1 dan menyelesaikan skripsi ini.

6. Kedua adekku Fiqky dan Fidiyah, yang selalu memberikan semangat dan kasih sayang kepadaku.
7. Terima kasih untuk Rizaldi, yang selalu memberikan waktunya bagi penulis dan saling melengkapi selama masa perkuliahan sampai terselesaikannya skripsi ini.
8. Teman-teman Manajemen 2013 kelas B yang selalu saling mendukung selama proses perkuliahan.
9. Sahabat-sahabatku Maria, Rina, Afra, Dea, Wati, Remy dan Irma, terima kasih atas segalanya yang pernah kita lalui bersama.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan semangat, dukungan doa serta terimakasih atas bantuannya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menjadi bahan masukan bagi rekan-rekan dalam menyusun skripsi.

Yogyakarta, 31 Mei 2017

Penulis,



Rr. Arini Chikita Selfia Sentana

NIM : 132214044

DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Pembatasan Masalah .....	4
D. Tujuan Penelitian .....	4
E. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Manajemen Pemasaran .....	6
1. Pengertian Manajemen .....	6
2. Pengertian Pemasaran .....	6
3. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	7
4. Pemasaran Kinerja .....	7
B. Pemasaran Internal .....	8
1. Pengertian Pemasaran Internal.....	8
2. Dimensi Pemasaran Internal .....	10

C. Manajemen Kinerja .....	14
1. Pengertian Manajemen Kinerja .....	14
D. Kinerja.....	15
1. Pengertian Kinerja .....	15
2. Indikator Kinerja.....	15
E. Kepuasan Kerja .....	17
1. Teori Kepuasan Kerja .....	17
2. Penyebab Kepuasan Kerja .....	18
3. Korelasi Kepuasan Kerja .....	19
4. Mencegah Ketidakpuasan dan Meningkatkan Kepuasan Karyawan.....	20
5. Faktor-Faktor Kepuasan Kerja.....	21
F. Penelitian Terdahulu.....	22
G. Kerangka Berpikir.....	25
H. Hipotesis Penelitian.....	26
1. Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.....	26
2. Pengaruh Pemberdayaan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.....	27
3. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.....	29
4. Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Subyek dan Obyek Penelitian .....	31
1. Subyek Penelitian .....	31
2. Obyek Penelitian.....	31
C. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	32
1. Waktu Penelitian.....	32
2. Lokasi Penelitian.....	32
D. Variabel Penelitian.....	32
1. Identifikasi Variabel .....	32
2. Definisi Variabel.....	33
3. Pengukuran Variabel.....	38

E. Definisi Operasional.....	39
F. Sumber Data .....	41
1. Data Primer .....	41
2. Data Sekunder.....	41
G. Teknik Pengumpulan Data.....	42
H. Populasi dan Sampel .....	42
I. Jenis Data.....	43
J. Teknik Pengujian Instrumen .....	43
1.Uji Validitas.....	43
2. Uji Reliabilitas .....	44
K. Teknik Analisis Data.....	45
1. Analisis Deskriptif .....	45
2. Analisis Kuantitatif .....	46
3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	46
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PT. BANK PAPUA</b>	
A. Sejarah Umum PT.Bank Papua .....	53
B. Sejarah Singkat PT.Bank Papua Cabang DIY.....	55
C. Visi Misi.....	57
1. Visi.....	57
2. Misi.....	59
<b>BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Pengujian Istrumen Penelitian .....	61
1.Uji Validitas.....	61
2. Uji Reliabilitas .....	63
B. Deskriptif Variabel.....	64
C. Karakteristik Responden .....	67
D. Uji Asumsi Klasik.....	69
1.Uji Normalitas.....	70
2. Uji Multikolineritas.....	72
3. Uji Heteroskedastisitas .....	73
E. Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis.....	76

1. Persamaan Regresi Linier Berganda.....	76
2. Uji t.....	78
3. Uji F.....	87
4. Analisis Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R Square</i> ).....	89
F. Pembahasan .....	90
<b>BAB VI KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN</b>	
A.. Kesimpulan .....	93
B. Saran.....	95
C. Keterbatasan.....	96
DAFTAR PUSTAKA.....	97
LAMPIRAN.....	100



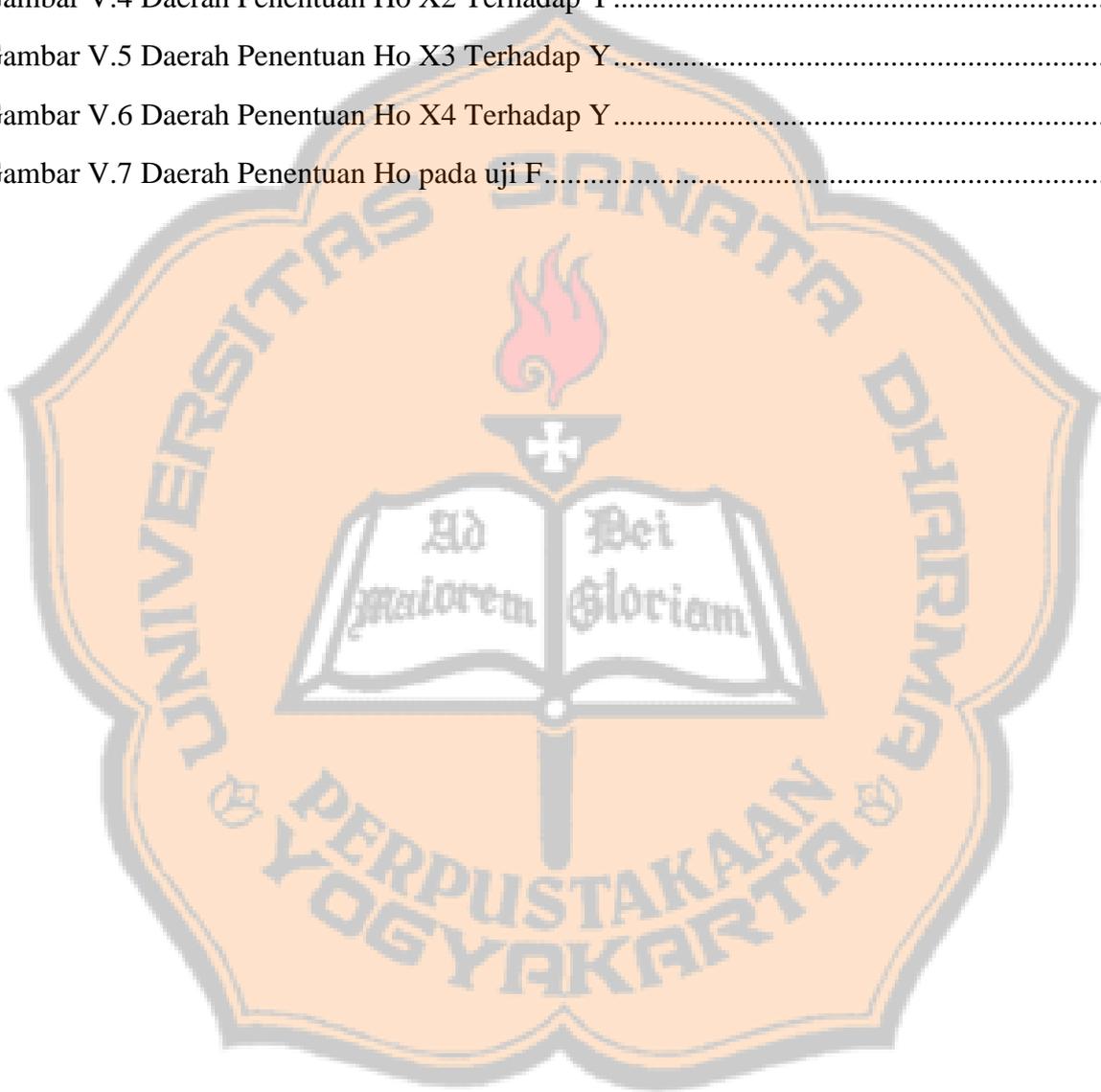
**DAFTAR TABEL**

	<b>Halaman</b>
Tabel V. 1 Hasil Uji Validitas Item .....	62
Tabel V. 2 Hasil Uji Reliabilitas.....	64
Tabel V. 3 Hasil Analisis Deskriptif Statistik .....	65
Tabel V.4 Frekuensi Karakteristik Usia.....	67
Tabel V. 5 Frekuensi Karakteristik Jenis Kelamin .....	68
Tabel V. 6 Frekuensi Karakteristik Level Jabatan .....	68
Tabel V.7 Analisis Deskriptif Rata-Rata Variabel .....	68
Tabel V.8 Frekuensi Jawaban Tiap Variabel .....	69
Tabel V.9 Hasil Uji Normalitas Metode Kolmogorov Smirnov .....	71
Tabel V.10 Hasil Uji Multikolinearitas .....	73
Tabel V.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Uji Glejser .....	75
Tabel V.12 Analisis Regresi Linear Berganda .....	77
Tabel V.13 Hasil Uji t.....	79
Tabel V.14 Hasil Uji F.....	87
Tabel V.15 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	89



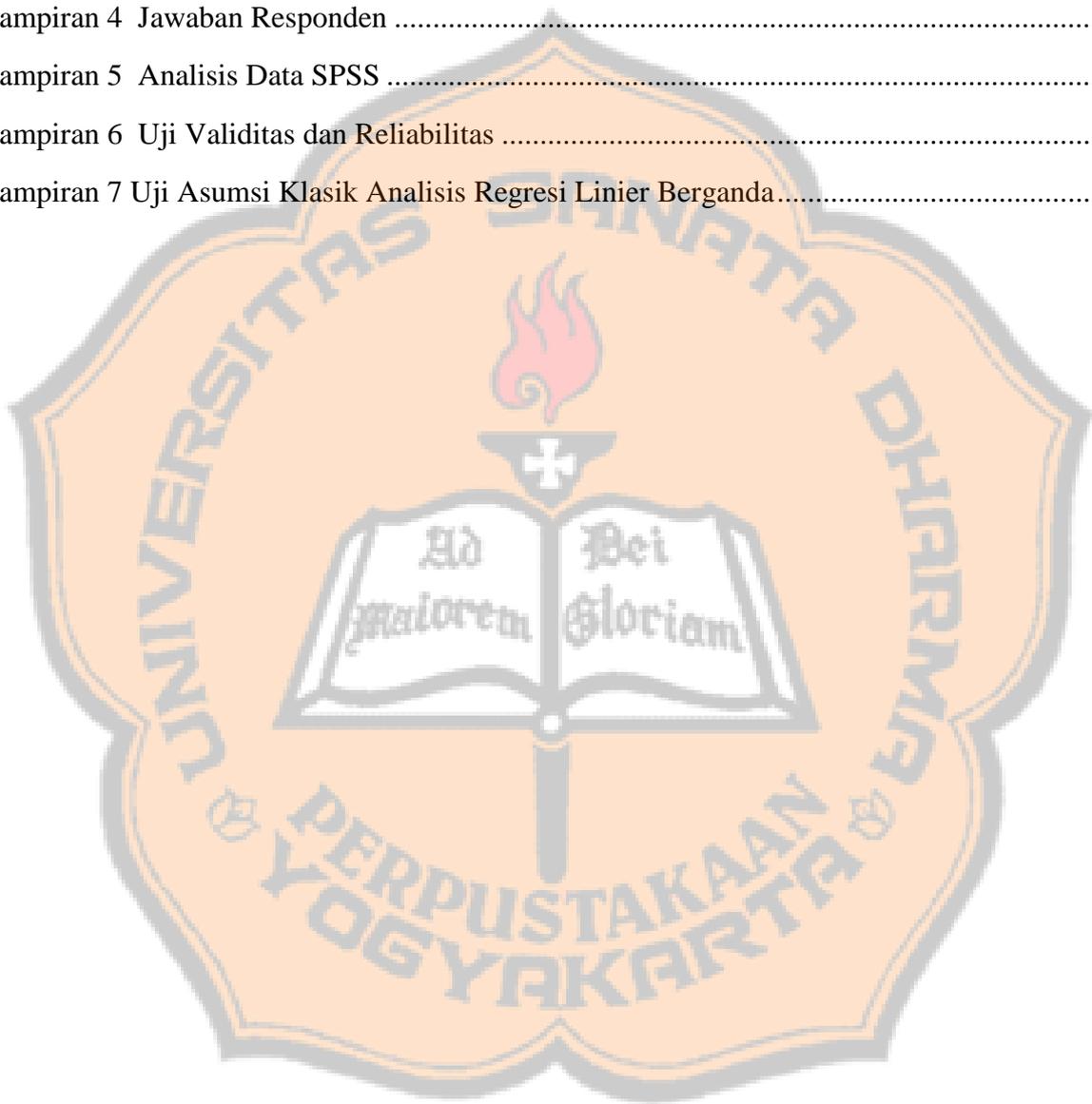
**DAFTAR GAMBAR**

	<b>Halaman</b>
Gambar V.1 Uji Normalitas .....	70
Gambar V.2 Hasil uji Heteroskedastisitas .....	74
Gambar V.3 Daerah Penentuan Ho X1 Terhadap Y .....	80
Gambar V.4 Daerah Penentuan Ho X2 Terhadap Y .....	82
Gambar V.5 Daerah Penentuan Ho X3 Terhadap Y .....	84
Gambar V.6 Daerah Penentuan Ho X4 Terhadap Y .....	86
Gambar V.7 Daerah Penentuan Ho pada uji F .....	89



**DAFTAR LAMPIRAN**

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Surat Izin Penelitian .....	101
Lampiran 2 Surat Keterangan Penelitian .....	102
Lampiran 3 Kuisisioner .....	103
Lampiran 4 Jawaban Responden .....	111
Lampiran 5 Analisis Data SPSS .....	117
Lampiran 6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	119
Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik Analisis Regresi Linier Berganda.....	124



**ABSTRAK**

**PENGARUH STRATEGI PEMASARAN INTERNAL  
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN**

Studi Pada PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta

**Rr. Arini Chikita Selfia Sentana**

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

**2017**

Penelitian ini menguji pengaruh strategi pemasaran internal terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Bank Papua Cabang Istimewa Yogyakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh strategi pemasaran internal, yaitu: motivasi, pemberdayaan, komunikasi, pendidikan dan pelatihan terhadap kepuasan karyawan PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisisioner. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Penelitian ini menemukan bahwa komunikasi dan pemberdayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Motivasi, pendidikan dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Kata kunci: strategi pemasaran internal, kepuasan kerja karyawan

**ABSTRACT**

**THE INFLUENCE OF INTERNAL MARKETING STRATEGY  
TOWARDS THE JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES**

A Study at PT. Bank Papua Branch, Special Region of Yogyakarta

**Rr. Arini Chikita Selfia Sentana**

Sanata Dharma University

Yogyakarta

**2017**

This aims to find out the influence of internal marketing strategies towards employee's satisfaction at PT. Bank Papua branch Special Region of Yogyakarta. The purpose of this study was to determine the influence of internal marketing strategies, namely: motivation, empowerment, communication, education and training towards the satisfaction of the employee's of PT. Bank Papua branch of Yogyakarta. The population in this study was employee's of PT. Bank Papua Branch Special Region of Yogyakarta. Data was collected using questionnaire. Data was analyzed using by multiple linear regression analysis. This study found that communication and empowerment did not have significant effect on employee's job satisfaction. Motivation, education and training had significant influence on employee's job satisfaction.

Keywords: internal marketing strategies, employee's satisfaction

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Manusia merupakan sumber daya yang paling penting dalam suatu organisasi atau perusahaan untuk mencapai kesuksesan. Karena pentingnya peranan sumber daya manusia bagi perusahaan maka diperlukan suatu cara agar perusahaan mendapatkan karyawan yang berkualitas, memiliki semangat yang tinggi dalam memberikan yang terbaik untuk konsumen dan melakukan pekerjaannya dengan maksimal. Untuk mencapai keberhasilan di dalam menjalankan dan memaksimalkan kegiatan usahanya, suatu perusahaan tidak dapat hanya bergantung pada modal usaha yang besar maupun kemajuan teknologi tetapi juga sangat ditentukan oleh kualitas tenaga kerja atau karyawan yang direkrut oleh perusahaan.

Industri perbankan di Indonesia setiap tahunnya mempunyai 500.000 pegawai di berbagai level jabatan, setiap tahunnya akan ada penambahan sekitar 25.000 pegawai pegawai baru untuk memenuhi kebutuhan ekspansi bank. Dalam 5 tahun mendatang, industri jasa keuangan membutuhkan tambahan mencapai 32.000 individu yang mendapatkan sertifikasi kompetensi kerja. Maka dari itu sangat dibutuhkan tenaga kerja yang berkompeten agar mampu mempertahankan kualitas pelayanan sebuah perbankan.

Banyaknya mahasiswa yang menempuh pendidikan di Yogyakarta mendorong Bank Papua untuk membuka cabang di kota pelajar ini. Dimana hal ini merupakan bentuk kepedulian Bank Papua terhadap dunia pendidikan, terutama pelajar dan mahasiswa Papua. Kehadiran Bank Papua ini menjadi jembatan bagi pelajar dan mahasiswa asal Papua yang sedang kuliah di Yogyakarta. Dengan kehadiran Bank Papua nantinya akan mempermudah akses mahasiswa yang membutuhkan pengiriman atau transfer uang dari orangtuanya yang ada di Papua.

Perusahaan dituntut untuk selalu mengembangkan strategi bisnisnya agar dapat bertahan dalam persaingan yang semakin ketat ini. Pemasaran internal adalah menarik, mengembangkan, memotivasi dan menerima karyawan yang berkualitas dalam usaha perusahaan tersebut untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Pemasaran internal adalah filosofi dari sebuah metode memperlakukan karyawan sehingga mereka dapat melayani konsumen dengan baik". Cahill (1996).

Suksesnya Pemasaran pada suatu perusahaan dalam memasarkan produk atau jasanya, sangatlah bergantung pada karyawannya. Maka dari itu perusahaan harus memperhatikan pemasaran internal bagi kepuasan karyawannya agar pemasaran eksternal dapat terealisasi dengan baik.

Kotler Keller (2000) menyatakan bahwa pemasaran jasa tidak hanya membutuhkan pemasaran eksternal tetapi juga pemasaran internal (*internal marketing*). Jadi, pemasaran internal adalah pemasaran yang diperuntukkan bagi kepuasan karyawan pada perusahaan. Pemasaran

internal sangat penting karena pemasaran internal merupakan cara terbaik untuk membantu karyawan dalam membuat hubungan emosional yang kuat untuk produk atau jasa yang perusahaan jual. Tanpa hubungan itu, karyawan cenderung merusak harapan yang ditetapkan perusahaan dalam hal promosi (*eksternal marketing*).

Dalam beberapa kasus, ini adalah karena mereka tidak mengerti apa yang telah perusahaan janjikan kepada konsumen sehingga karyawan mereka bekerja dengan tujuan lain. Dalam kasus lain, karyawan mungkin tidak percaya pada merk atau yang lebih buruk mereka memusuhi perusahaan. Ketika orang peduli dan percaya pada merek, mereka termotivasi untuk bekerja lebih keras dan kesetiaan mereka meningkat pada perusahaan tersebut. Saat ini kebanyakan perusahaan, pemasaran internal masih belum menjadi perhatian.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan atau jasa khususnya pada perusahaan PT. Bank Papua Cabang DIY yang dituangkan dalam suatu penelitian dengan judul **“Pengaruh Strategi Pemasaran Internal Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Bank Papua Cabang DIY”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, secara sederhana dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan kerja karyawan PT. Bank Papua Cabang DIY?

2. Bagaimana pengaruh pemasaran internal yang terdiri dari indikator motivasi, pemberdayaan, komunikasi, pelatihan dan pengembangan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Papua Cabang DIY?

### C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis membatasi masalah pada:

1. Penerapan pemasaran internal oleh bank sehingga bank harus mempunyai keunggulan kompetitif. Keunggulan kompetitif yang berkelanjutan adalah salah satu jalan dalam menjadi pemimpin pasar dan mencapai kepuasan konsumen.
2. Kepuasan kerja karyawan yang baik dipengaruhi oleh faktor internal (pribadi) yang meliputi : kemampuan tinggi dan kerja keras. Timpe, (1993).
3. Kepuasan kerja karyawan dapat diukur atau dilihat dari sikap, keterampilan, tanggung jawab, serta *teamwork*.

### D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan kerja karyawan PT. Bank Papua Cabang DIY.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pemasaran internal yang terdiri dari indikator motivasi, pemberdayaan, komunikasi, pelatihan dan pengembangan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Papua Cabang DIY.

## E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian sebagai berikut :

### 1. Bagi PT. Bank Papua Cabang DIY

- a. Menjadi tambahan informasi dan masukan bagi perusahaan dalam mengembangkan serta mengimplementasikan konsep *internal marketing* untuk menciptakan karyawan yang puas dan memiliki komitmen organisasi yang baik untuk kemajuan PT. Bank Papua Cabang DIY.
- b. Menjadi bahan masukan bagi perusahaan sebagai salah satu bentuk kontribusi penulis dalam bentuk pemikiran/ide untuk pengambilan keputusan terhadap pengelolaan dan permasalahan terkait sumberdaya manusia di perusahaan.

### 2. Bagi Universitas

Membantu Universitas Sanata Dharma Yogyakarta dalam membangun relasi dengan lembaga bank, terutama dengan PT Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta.

### 3. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan menambah wawasan mengenai bidang ilmu marketing, khususnya pada masalah yang dijadikan penelitian.

### 4. Bagi Pembaca

Penelitian ini sebagai bahan bacaan yang diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi yang membacanya.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

Untuk mendukung reliabilitas suatu penelitian, dapat dibutuhkan teori yang mendasarinya. Demikian pula penelitian dengan judul: “Pengaruh Strategi Pemasaran Internal Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank Papua Cabang DIY”. Ada beberapa teori yang mendukung dan mendasarinya. Teori-teori tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

#### A. Manajemen Pemasaran

##### 1. Pengertian Manajemen

Manajemen dikatakan sebagai suatu proses perencanaan, perorganisasian, memimpin, dan mengawasi pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi yang dinyatakan dengan jelas. Stoner dan Freeman (1992). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah proses penggunaan sumber daya organisasi dengan menggunakan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif.

##### 2. Pengertian Pemasaran

*American Marketing Association* (AMA) menawarkan definisi formal : pemasaran adalah suatu fungsi organisasi dan serangkaian proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan dan memberikan nilai kepada pelanggan dan untuk mengelola hubungan pelanggan

dengan cara yang menguntungkan organisasi dan pemangku kepentingannya.

Konsep pemasaran beranggapan bahwa kunci untuk mencapai tujuan organisasi adalah menjadi lebih efektif daripada pesaing dalam menciptakan, menghantarkan, dan mengomunikasikan nilai pelanggan yang lebih baik kepada pasar sasaran yang dipilih.

### **3. Pengertian Manajemen Pemasaran**

Menurut Philip Kotler (2009), manajemen pemasaran (marketing management) adalah seni dan ilmu memilih pasar sasaran serta mendapatkan, menyimpan, dan menumbuhkan pelanggan melalui penciptaan, penghantaran dan pengkomunikasian nilai pelanggan yang unggul.

Dapat disimpulkan bahwa manajemen pemasaran adalah serangkaian kegiatan untuk menganalisis, merencanakan, mengendalikan, serta memfokuskan suatu organisasi atau perusahaan dalam hal meningkatkan laba serta produktivitas kinerja agar suatu organisasi atau perusahaan tersebut dapat beradaptasi seiring dengan perkembangan jaman.

### **4. Pemasaran Kinerja**

Pemasaran holistik juga mencakup pemasaran kinerja dan memahami pengembalian bagi bisnis dari aktivitas dan program pemasaran, dan juga menjawab keprihatinan yang lebih luas dan pengaruh hukum, etika, sosial, dan lingkungan mereka. Manajemen

puncak tidak hanya melihat pendapatan penjualan dalam memeriksa hasil pemasaran dan menerjemahkan apa yang terjadi kedalam pangsa pasar, tingkat kehilangan pelanggan, kepuasan pelanggan, kualitas produk, dan ukuran-ukuran lainnya.

## **B. Pemasaran internal**

### **1. Pengertian Pemasaran Internal**

Pemasaran mencakup pula pemasaran internal, memastikan bahwa setiap orang dalam organisasi menganut prinsip pemasaran yang tepat terutama manajemen senior. Pemasaran internal adalah tugas merekrut, melatih dan memotivasi karyawan-karyawan yang kompeten yang ingin melayani pelanggan dengan baik. Pemasar yang cerdas menyadari bahwa aktivitas pemasaran di dalam perusahaan bisa menjadi sepenting atau bahkan lebih penting daripada aktivitas pemasaran yang diarahkan keluar perusahaan. Tidak masuk akal menjanjikan pelayanan prima sebelum staf perusahaan siap memberikannya. Definisi diatas menekankan pentingnya memuaskan hubungan karyawan agar dapat mengembangkan dan mendapatkan kualitas terbaik karyawan dalam melayani konsumen.

Pemasaran internal harus terjadi pada dua tingkat. Pada satu tingkat, berbagai fungsi pemasaran sampai tenaga penjualan, periklanan, pelayanan pelanggan, manajemen produk, riset pemasaran harus bekerja sama. Pemasaran internal dapat diartikan sebagai suatu alat yang menarik, mengembangkan, memotivasi dan mempertahankan

karyawan yang berkualitas melalui pekerjaan yang dianggap sebagai produk yang dapat memuaskan kebutuhan karyawan. Dalam hal ini, pemasaran internal dianggap sebagai suatu alat untuk memperlakukan karyawan sebagai *customer*. Khanza Zaman, Neelum Javaid, Asma Arshad, Samina Bibi, (2012) dan pemasaran internal diyakini dapat meningkatkan motivasi semua anggota organisasi untuk melihat peran mereka sendiri dan memperhatikan apa yang dikehendaki konsumen dengan cara berorientasi pada pelayanan. Dalam hal ini, pemasaran internal berfokus pada bagaimana perusahaan dapat membuat kondisi pasar dimana seluruh *internal customernya* dapat termotivasi dan keinginan dan kebutuhan *internal customer* dapat terpenuhi. Bekkers dan Van Haastrecht (1993). Sehingga nantinya apabila karyawan sudah puas, maka dipercayai, karyawan tersebut akan menyampaikan janji-janji perusahaan dengan maksimal.

Menurut Richard Varey, Barbara Lewis dalam buku Internal marketing : *Directions for Management* (2002), Internal marketing merupakan istilah yang diciptakan pada awal tahun 1970 yang digunakan dalam manajemen pendekatan untuk membangun dan mempertahankan kompetensi pelayanan. Saat ini, istilah *internal marketing* telah diterapkan lebih luas dalam kepentingan manajemen dan sosial. Pemasaran internal mengidentifikasi antara lain :

- a. Melakukan pemasaran sosial
- b. Mengelola manajemen sumber daya manusia perspektif

- c. Meningkatkan pemasaran dan manajemen pelayanan
- d. Mengembangkan manajemen mutu
- e. Melakukan pengembangan organisasi
- f. Mengembangkan identitas perusahaan, citra dan reputasi
- g. Meningkatkan perusahaan komunikasi

## 2. Dimensi Pemasaran Internal

Menurut Gronroos (1990); Berry & Parasuraman (1991) ; Reynoso & Moores (1996) pemasaran internal terdiri dari tiga dimensi, yaitu :

### a. *Service Training Programmers*

*Service Training Programmers* adalah kesadaran manajemen dan pimpinan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada para karyawan dan kesadaran manajemen bahwa pengembangan pengetahuan dan keahlian para karyawan adalah sebuah investasi bagi mereka. Organisasi juga harus memiliki fleksibilitas dalam mengakomodasi kebutuhan karyawan. *Service training program* dilaksanakan oleh organisasi untuk melatih para karyawan dalam menjalankan pelayanan.

### b. *Performance Incentive*

*Performance incentive* adalah cara organisasi dalam memberikan *reward* terhadap karyawan yang bekerja dengan baik dan memberikan kontribusi terhadap visi organisasi. *Performance incentive* juga diberikan kepada karyawan yang

telah melakukan fungsi pelayanan yang baik terhadap konsumen eksternal.

c. *Vision about Excellence Service*

*Vision about excellence service* adalah suatu kondisi dimana organisasi mengkomunikasikan kepada karyawan tentang visi organisasi mereka dan mengkomunikasikan pentingnya pelayanan tiap-tiap orang/bagian . *Vision about excellence service* juga mewajibkan pimpinan organisasi untuk dapat berkomunikasi secara baik dengan para karyawan.

Berdasarkan apa yang telah dikemukakan oleh beberapa pakar dan hasil penelitian mengenai pemasaran internal, penulis menarik kesimpulan terhadap variabel/elemen pemasaran internal tersebut disesuaikan dengan nilai budaya kerja PT. Bank Papua Cabang DIY yang terdiri atas melayani, kerja sama, *responsive*, efisien dan asas manfaat. Oleh karena itu variabel /elemen pemasaran internal PT. Bank Papua Cabang DIY antara lain sebagai berikut:

1) Motivasi

Variabel motivasi yang sesuai nilai budaya kerja PT. Bank Papua Cabang DIY adalah melayani, yaitu pelayanan yang tulus kepada setiap orang dengan cepat, tepat, dan efektif yang dilakukan oleh semua unit kerja dan insan bank papua secara terus menerus guna kepuasan semua pihak terkait.

Heller (1998) menyatakan bahwa motivasi adalah keinginan untuk bertindak. Motivasi bersifat jangka panjang, inspirasi lebih lanjut diberikan kepada bawahan yang penuh motivasi dengan memercayai mereka untuk bekerja berdasarkan inisiatifnya sendiri dan mendorong mereka menerima tanggung jawab seluruh pekerjaan.

## 2) Pemberdayaan

Variabel pemberdayaan yang sesuai nilai budaya kerja PT. Bank Papua Cabang DIY adalah kerja sama, yaitu Tindakan yang dilakukan bersama-sama oleh insan Bank Papua (dengan memanfaatkan kemajemukan) untuk mencapai kinerja perusahaan yang optimal. Pemberdayaan adalah mendorong orang untuk lebih terlibat dalam organisasi dengan demikian, akan meningkatkan kemampuan dan rasa memiliki, dan meningkatkan rasa tanggung jawab sehingga kinerjanya meningkat. Memberdayakan orang berarti mendorong mereka menjadi lebih terlibat dalam pekerjaan mereka. Sugiyono (2014).

## 3) Komunikasi

Variabel komunikasi sesuai nilai budaya kerja, PT. Bank Papua Cabang DIY adalah *responsive*, yaitu tanggap terhadap perubahan memberikan solusi cepat dan tepat serta peka terhadap situasi internal dan eksternal yang

berhubungan dengan perusahaan. Wujud dari kepedulian adalah hubungan yang dibangun melalui komunikasi yang baik. Pelayanan yang bermutu tidak akan terjadi tanpa adanya hubungan komunikasi yang baik. Cook (2004), menyatakan bahwa prinsip penting filosofi mutu pelayanan adalah keterbukaan dan komunikasi dua arah. Pegawai harus menjadi target utama dalam membangun hubungan atasan dengan bawahan atau sebaliknya, dan hubungan antar pegawai lainnya. Pada program mutu pelayanan, komunikasi dengan para karyawan sebaiknya ditujukan pada penciptaan kesadaran dan pemahaman terhadap kebutuhan untuk berubah, artinya memberikan keyakinan pada pegawai bahwa mereka harus melakukan tindakan yang mencerminkan visi dan nilai-nilai yang diinginkan organisasi.

#### 4) Pendidikan dan pelatihan

Variabel pendidikan dan pelatihan yang sesuai nilai budaya kerja, PT. Bank Papua Cabang DIY adalah efisien, yaitu Melakukan setiap tindakan secara terencana dilandasi dengan kejujuran untuk memperoleh manfaat yang optimal bagi perusahaan dan asas manfaat, yaitu Menetapkan skala prioritas dan melaksanakannya dengan memanfaatkan sumberdaya perusahaan jangka pendek dan jangka panjang

untuk kepentingan perusahaan. Menurut Mangkuprawiradan Hubeis (2007), pelatihan bagi karyawan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik sehingga dapat menciptakan lingkungan kerja saling bersinergi satu sama lainnya dan setiap pegawai mampu memberikan kontribusi positif dan optimal bagi perusahaan. Mangkuprawira (2011), menyatakan bahwa ekonom ketenagakerjaan membagi program pelatihan menjadi dua, yaitu program pelatihan umum dan pelatihan spesifik: pelatihan umum merupakan pelatihan di mana karyawan memperoleh keterampilan yang dapat dipakai di hampir semua jenis pekerjaan. Sementara pelatihan spesifik merupakan pelatihan di mana karyawan memperoleh informasi dan keterampilan yang sudah siap pakai, khususnya pada bidang pekerjaan masing-masing.

## **C. Manajemen Kinerja**

### **1. Pengertian Manajemen Kinerja**

Armstrong (2009) mengutip pendapat Briscoe dan Claus (2008) yang memberikan pengertian Manajemen kinerja sebagai suatu sistem melalui mana organisasi menetapkan tujuan kerja, mempertimbangkan standar kerja, memberikan dan mengevaluasi kerja, menyediakan

umpan balik kinerja, mempertimbangkan kebutuhan pelatihan dan pengembangan dan membagikan penghargaan.

Manajemen kinerja adalah suatu sarana untuk, mendapatkan hasil lebih baik dari organisasi, tim dan individual dalam kerangka kerja yang disepakati dalam perencanaan tujuan, sasaran dan standar Armstrong dan Murlis (1994). Dari beberapa pendapat tersebut di atas Armstrong menyimpulkan bahwa manajemen kinerja sebagai suatu proses menyelaraskan atau mengintegrasikan sasaran organisasional atau individual untuk mencapai efektivitas organisasional.

#### **D. Kinerja**

##### **1. Pengertian Kinerja**

Kinerja adalah hasil kerja suatu organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan strategis, kepuasan pelanggan dan kontribusinya terhadap lingkungan strategis. Bernadin, Kane dan Johnson (1993) mendefinisi kinerja sebagai *outcome* hasil kerja keras organisasi dalam mewujudkan tujuan strategis yang ditetapkan organisasi, kepuasan pelanggan, serta kontribusinya terhadap perkembangan ekonomi masyarakat.

##### **2. Indikator Kinerja**

Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif maupun kualitatif untuk dapat menggambarkan tingkat pencapaian sasaran dan tujuan organisasi, baik pada tahap perencanaan (*ex-ante*), tahap pelaksanaan (*on-going*) maupun tahap setelah kegiatan selesai (*ex-post*). Indikator

kinerja juga digunakan untuk meyakinkan bahwa kinerja hari demi hari menunjukkan kemajuan dalam rangka menuju tercapainya sasaran maupun tujuan organisasi yang bersangkutan.

Terdapat 5 (lima) macam indikator kinerja yang umumnya digunakan yakni:

- a. Indikator kinerja *input* (masukan) adalah indicator segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat menghasilkan keluaran yang ditentukan
- b. Indikator kinerja *output* (keluaran) adalah sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan dapat berupa fisik maupun non fisik
- c. Indikator kinerja *outcome* (hasil) adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran (*output*) kegiatan pada jangka menengah (efek langsung)
- d. Indikator kerja *benefit* (manfaat) adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan.
- e. Indikator kinerja *impact* (dampak) adalah pengaruh yang ditimbulkan berdasarkan asumsi yang telah ditetapkan.

Standar kerja adalah ukuran tingkat kinerja yang diharapkan tercapai dan yang dinyatakan dalam suatu pernyataan kuantitatif.

## E. Kepuasan Kerja

### 1. Teori Kepuasan Kerja

Teori kepuasan kerja mencoba mengungkapkan apa yang membuat sebagian orang lebih puas terhadap pekerjaannya dari pada beberapa lainnya. Teori ini juga mencari landasan tentang proses perasaan orang terhadap kepuasan kerja. Diantara teori kepuasan kerja adalah *Two-factor theory* dan *Value theory*.

#### a. *Two-factor theory*

Teori dua faktor merupakan teori kepuasan kerja yang menganjurkan bahwa *satisfaction* (kepuasan) dan *dissatisfaction* (ketidakpuasan) merupakan bagian dari kelompok variabel yang berbeda, yaitu *motivators* dan *hygiene factors*. Pada teori ini, ketidakpuasan dihubungkan dengan kondisi di sekitar pekerjaan (seperti kondisi kerja, pengupahan, keamanan, kualitas pengawasan, dan hubungan dengan orang lain), dan bukannya dengan pekerjaan itu sendiri.

#### b. *Value Theory*

Menurut konsep ini kepuasan kerja terjadi pada tingkatan di mana hasil pekerjaan diterima individu seperti yang diharapkan. Semakin banyak orang menerima hasil, akan semakin puas. Semakin sedikit mereka menerima hasil, akan kurang puas. *Value theory* memfokuskan pada hasil mana pun yang menilai orang tanpa memerhatikan siapa mereka.

## 2. Penyebab Kepuasan Kerja

Menurut Kreitner dan Kinicki (2010) terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi timbulnya kepuasan kerja, yaitu sebagai berikut:

a. *Need Fulfillment* (pemenuhan kebutuhan)

Model ini dimaksudkan bahwa kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.

b. *Discrepancies* (perbedaan)

Model ini menyatakan bahwa kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan yang diperoleh individu dari pekerjaan. Apabila harapan lebih besar daripada apa yang diterima, orang akan tidak puas. Sebaliknya diperkirakan individu akan puas apabila mereka menerima manfaat di atas harapan.

c. *Value Attainment* (pencapaian nilai)

Gagasan *value attainment* adalah bahwa kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.

d. *Equity* (keadilan)

Dalam model ini dimaksudkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja.

- e. *Disposition/genetic components* (komponen genetik)

Model ini didasarkan pada keyakinan bahwa kepuasan kerja sebagian merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik.

### 3. Korelasi Kepuasan Kerja

Hubungan antara kepuasan kerja dengan variabel lain dapat bersifat positif atau negatif. Kekuatan hubungan mempunyai rentang dari lemah sampai kuat. Hubungan yang kuat menunjukkan bahwa manajer dapat memengaruhi dengan signifikan variabel lainnya dengan meningkatkan kapuasan kerja, Kreitner dan Kinicki (2001). Beberapa korelasi kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

- a. *Motivation* (motivasi)

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara motivasi dengan kepuasan kerja. Manajer secara potensial dapat meningkatkan motivasi pekerja melalui berbagai usaha untuk meningkatkan kepuasan kerja.

- b. *Job involvement* (pelibatan kerja)

Pelibatan kerja menunjukkan kenyataan di mana individu secara pribadi dlibatkan dengan peran kerjanya. Penelitian menunjukkan bahwa pelibatan kerja mempunyai hubungan moderat dengan kepuasan kerja.

- c. *Organizational Citizen Behavior*

*Organizational citizen behavior* merupakan perilaku pekerja di luar dari apa yang menjadi tugasnya. Sebagai contoh adalah

adanya bisik-bisik sebagai pernyataan konstruktif tentang departemen, ekspresi tentang perhatian pribadi atas pekerjaan orang lain, saran untuk perbaikan, melatih orang baru menghargai semangat, perhatian terhadap kekayaan organisasi dan kehadiran di atas standar yang ditentukan.

d. *Organizational commitment* (komitmen organisasional)

Komitmen organisasional mencerminkan tingkatan di mana individu mengidentifikasi dengan organisasi dan mempunyai komitmen terhadap tujuannya.

#### **4. Mencegah Ketidakpuasan dan Meningkatkan Kepuasan**

##### **Karyawan**

Greenberg dan Baron (2003) memberikan saran untuk mencegah ketidakpuasan dan meningkatkan kepuasan, dengan cara sebagai berikut:

a. **Membuat Pekerjaan Menyenangkan**

Orang lebih puas dengan pekerjaan yang mereka senang kerjakan daripada yang membosankan.

b. **Orang Dibayar Dengan Jujur**

Sesuai dengan *value theory*, mereka merasa dibayar dengan jujur apabila orang diberi peluang memilih *fringe benefit* yang paling mereka inginkan, kepuasan kerjanya cenderung naik.

- c. Mempertemukan Orang Dengan Pekerjaan Yang Cocok Dengan Minatnya

Semakin banyak orang menemukan bahwa mereka dapat memenuhi kepentingannya sambil di tempat kerja, semakin puas mereka dengan pekerjaannya.

- d. Menghindari Kebosanan dan Pekerjaan Berulang-Ulang

Sesuai dengan *two-factor theory*, orang jauh lebih puas dengan pekerjaan yang meyakinkan mereka memperoleh sukses secara bebas melakukan kontrol atas bagaimana cara mereka melakukan sesuatu.

#### **5. Faktor-faktor kepuasan kerja**

Menurut Robbins (2006), empat faktor yang kondusif munculnya level tinggi kepuasan kerja karyawan, yaitu :

- a. Pekerjaan Yang Secara Mental Menantang

Orang yang menyukai pekerjaan memberikan peluang kepada mereka untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan keberagaman tugas, kebebasan, dan umpan balik tentang bagaimana kinerja mereka. Karakteristik-karakteristik tersebut membuat pekerjaan secara mental menantang.

- b. Imbalan Yang Setimpal

Karyawan menginginkan sistem pembayaran dan kebijakan promosi yang mereka anggap adil, tidak bermakna ganda, dan sesuai dengan harapan mereka. Ketika pembayaran dipandang adil

berdasarkan tuntutan pekerjaan, level keterampilan individu, dan standar pembayaran komunitas, maka kepuasan berpotensi muncul.

c. Kondisi Kerja Yang Mendukung

Karyawan peduli dengan lingkungan kerja mereka untuk kenyamanan pribadi, sekaligus untuk memfasilitasi kinerja yang baik. Penelitian-penelitian menunjukkan bahwa karyawan lebih menyukai berada dalam fasilitas yang bersih dan relatif modern, dan dengan peralatan dan perlengkapan yang memadai.

d. Mitra Kerja Yang Mendukung

Bagi sebagian besar karyawan, pekerjaan juga memenuhi interaksi sosial mereka. Oleh karena itu, tidak mengejutkan bahwa mitra kerja yang ramah dan mendukung mendorong kepuasan kerja. Perilaku antasan karyawan juga menjadi penentu penting kepuasan kerja.

**F. Penelitian Terdahulu**

Penelitian tentang pengaruh strategi pemasaran internal terhadap kepuasan karyawan juga dilakukan oleh Dodi Tisna Amijaya (2014) yang berjudul “Pengaruh Internal Marketing Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kantor Pusat PT. Bank Syariah Mandiri, Jakarta”, penelitian ini memfokuskan pada bagaimana pengaruh dimensi/ variable internal marketing terhadap kepuasan kerja pegawai. Dimensi/variabel pemasaran internal tersebut antara lain (1) Pelatihan dan Pengembangan (2) motivasi,

(3) komunikasi internal; (4) pemberdayaan. Selanjutnya analisis mengenai pengaruh dimensi internal marketing terhadap kepuasan kerja pegawai ini menggunakan metode SEM dengan PLS (Partial Least Square).

Berdasarkan hasil analisis PLS, internal marketing memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Penelitian yang dilakukan oleh Diana Novrita (2010) dengan judul “Pengaruh Strategi Pemasaran Internal Terhadap Kepuasan Karyawan pada Perum Perumnas Regional I Medan”. Mengemukakan strategi pemasaran internal terdiri dari variable pelatihan, motivasi, dan komunikasi interaktif internal, operasional M.SDM, dan budaya jasa swasta bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan terhadap kepuasan karyawan (pengaruh secara simultan). Pelatihan, motivasi dan komunikasi interaktif internal, dan budaya jasa memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan karyawan (pengaruh secara parsial).

Pemasaran internal merupakan senjata yang strategis yang membantu mencapai kualitas pelayanan yang sangat baik sehingga menciptakan kepuasan pelanggan yang lebih baik pula. Dalam pemasaran Internal, “produk”nya bukan hanya suatu rencana tertentu yang dibuat oleh manajer kepada para pelanggan internalnya. Mekanisme pemasaran internal memastikan bahwa melalui riset pasar internal dan desain pelayanan dan produk internal yang *responsive*, pelanggan internal (karyawan) memperoleh sumberdaya dan dukungan yang diperlukan untuk

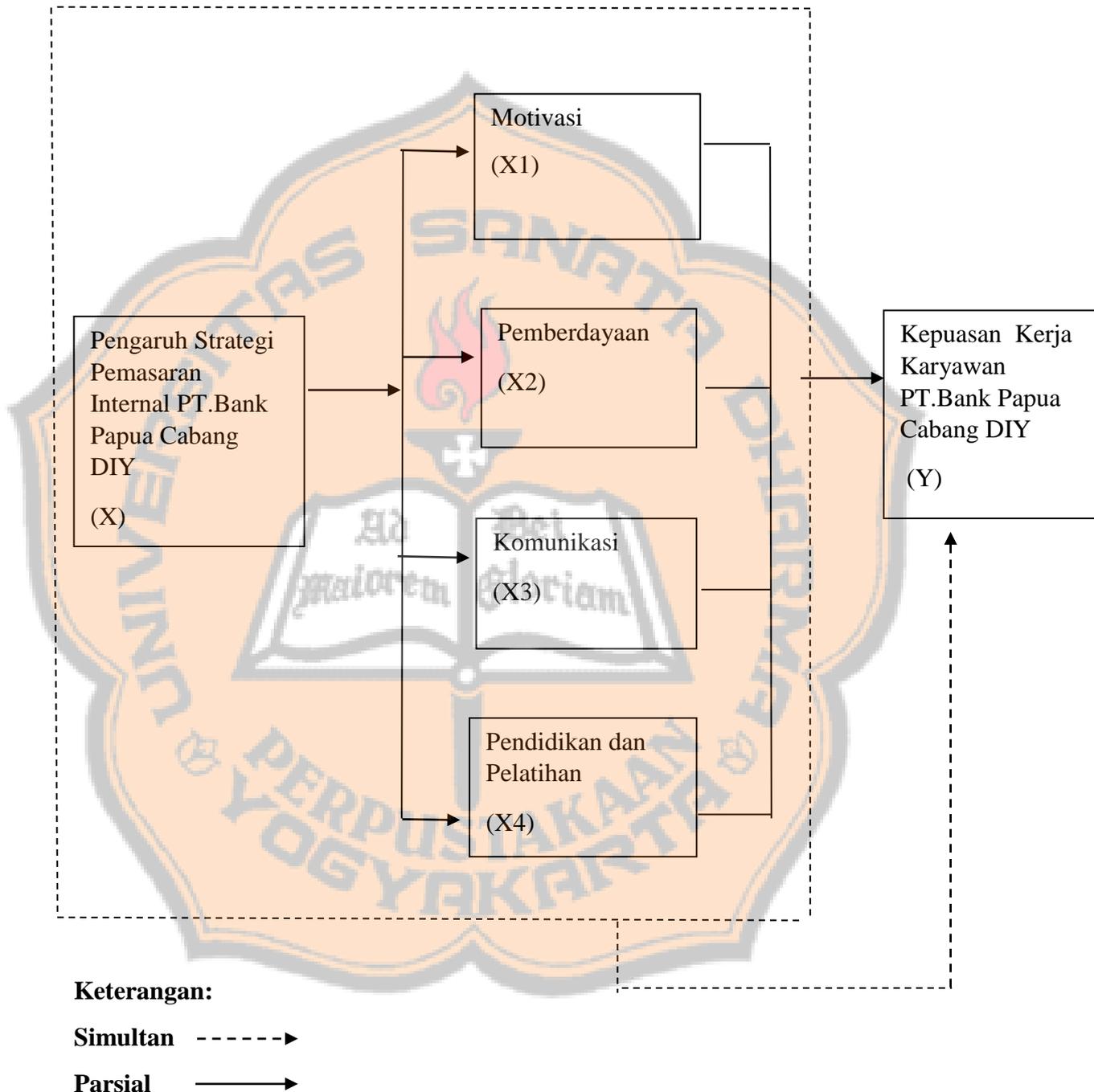
bisa melayani pelanggan dengan cara terbaik, yang hanya bisa diwujudkan bila mereka terdorong untuk melakukannya.

### **G. Kerangka Berpikir**

Untuk bisa mencapai serta menghasilkan kualitas pelayanan yang baik diperlukan ketersediaan sumber daya yang memadai yang dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pelanggan (*customer*). Manusia atau pegawai adalah salah satu sumberdaya utama dalam menyampaikan pelayanan kepada customer. Pada perusahaan jasa khususnya perbankan, pegawai secara langsung berinteraksi dengan *customer*. Oleh karena itu pemenuhan kebutuhan dan kepuasan disisi pekerja perlu mendapat prioritas oleh perusahaan, karena pekerja yang mencapai kepuasan dalam pekerjaannya akan menghasilkan pelayanan yang baik.

Penelitian ini memfokuskan pada bagaimana pengaruh dimensi/variabel internal marketing terhadap kepuasan kerja pegawainya. Konstruksi dalam penelitian ini dikembangkan dari penelitian sebelumnya. Dimensi/variabel pemasaran internal tersebut antara lain; (1) penelitian dan pengembangan; (2) motivasi; (3) komunikasi internal; (4) pemberdayaan. Selanjutnya analisis mengenai pengaruh dimensi internal marketing terhadap kepuasan kerja pegawai ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis ini akan dapat menggambarkan keefektifan internal marketing yang terbentuk untuk mendukung kepuasan kerja yang nantinya akan berdampak pula pada kualitas pelayanan kepada

pelanggan sehingga menghasilkan pendapatan bagi perusahaan. Kerangka pemikiran penelitian dapat dilihat pada gambar II.1 di bawah ini :



Gambar II. 1. Kerangka Konseptual Penelitian

## H. Hipotesis Penelitian

Penelitian yang merumuskan hipotesis adalah penelitian akan jawaban yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Dalam penelitian ini kepuasan karyawan PT.Bank Papua Cabang DIY dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain, yaitu : motivasi, pemberdayaan, komunikasi, pendidikan dan pelatihan. Berikut ini adalah penjelasan keterkaitan antara variabel independen dengan variabel dependen.

### 1. Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Teori motivasi berdasarkan hierarki kebutuhan dikemukakan Abraham Maslow yang menyatakan bahwa kebutuhan manusia berjenjang dari *physiological*, *safety*, *social*, *esteem*, dan *self-actualization*. Implikasi dari teori Maslow menunjukkan bahwa kebutuhan yang terpuaskan dapat kehilangan potensial motivasional. Karenanya manajer disarankan memotivasi pekerja dengan memecah program atau pelaksanaan, dimaksudkan untuk memuaskan kebutuhan yang baru muncul atau tidak terpenuhi. Motivasi dapat dipastikan memengaruhi kinerja, walaupun bukan satu-satunya faktor yang membentuk kinerja, Kreitner dan Knicki (2001).

Masukan individual dan konteks pekerjaan merupakan dua faktor kunci yang memengaruhi motivasi. Pekerja mempunyai kemampuan, pengetahuan kerja, disposisi, dan sifat, emosi, suasana hati, keyakinan, dan nilai-nilai pada pekerjaan. Konteks pekerjaan mencakup lingkungan fisik, penyelesaian tugas, pendekatan organisasi pada rekognisi dan penghargaan, kecukupan dukungan pengawasan dan *coaching*, serta budaya organisasi. Kedua faktor tersebut saling memengaruhi, termasuk pula pada proses motivasi, membangkitkan, mengarahkan, dan meneruskan. Pekerja akan lebih termotivasi apabila mereka percaya bahwa kinerja mereka akan dikenal dan dihargai. Perilaku termotivasi secara langsung dipengaruhi oleh kemampuan dan pengetahuan/keterampilan kerja individu, motivasi, dan kombinasi yang memungkinkan dan mambatasi faktor konteks pekejaan. Atas dasar uraian diatas, maka dapat disajikan hipotesis sebagai berikut:

**H1 : Motivasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan**

## **2. Pengaruh Pemberdayaan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan**

Pemberdayaan merupakan elemen vital dalam lingkungan bisnis modern. Dengan pemberdayaan, bisnis menjadi lebih dekat dengan pelanggan, dapat memperbaiki pelayanan pengiriman barang, meningkatkan produktivitas dan pada akhirnya memenangkan kompetisi. Hal tersebut tidak mungkin terjadi sampai organisasi

menemukan cara memberdayakan orangnya. Smith (2000) memandang ada dua hal yang menyebabkan perlunya pemberdayaan. Pertama adalah karena lingkungan eksternal telah berubah sehingga mengalihkan cara bekerja dengan orang didalam organisasi bisnis. Organisasi bisnis di abad ke-21 bekerja dalam dunia yang penuh ketidakpastian, kompleksitas, dan perubahan yang tidak dapat diduga. Kedua adalah karena orangnya sendiri berubah. Sejak lama manajer memandang orang sebagai sumber daya yang paling berharga. Akhirnya, keamanan dan sukses ke depan suatu organisasi lebih tergantung pada bakat dan kecerdasan orangnya daripada pada faktor tanah, bangunan, pabrik, dan mesin. Pekerja benar-benar *intellectual capital* organisasi.

Apabila suatu organisasi menjalankan pemberdayaan, di kalangan anggota organisasi akan tumbuh perasaan menjadi bagian dari kelompok. Tumbuh perasaan puas dalam mengambil tanggung jawab untuk menjalankan tugasnya. Terdapat perasaan bahwa mereka telah melakukan sesuatu yang berharga dan memperoleh kesenangan dalam melakukan komunikasi dan kerja sama dengan orang lain. Atas uraian diatas, maka dapat disajikan hipotesis sebagai berikut :

**H2 : Pemberdayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan**

### 3. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Menurut Gilmer dalam As'ad (2004), terdapat 10 faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, diantaranya adalah komunikasi. Komunikasi yang lancar antar pegawai 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 pegawainya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap pekerjaan.

Atas uraian diatas, maka dapat disajikan hipotesis sebagai berikut :

**H3 : Komunikasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan**

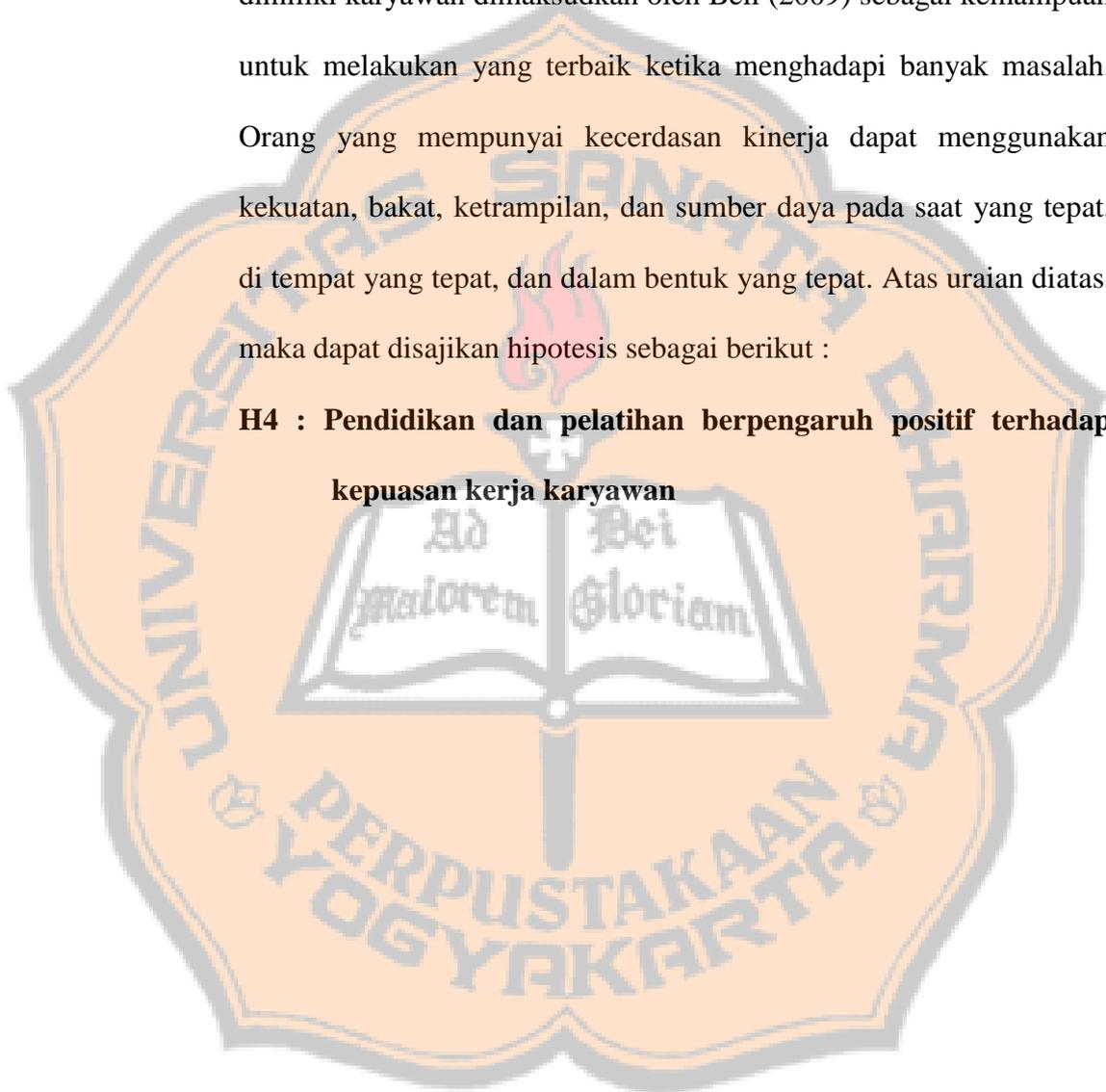
### 4. Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Pelatihan (*training*) dan pengembangan (*development*) adalah merupakan investasi organisasi yang penting dalam sumber daya manusia. Pelatihan melibatkan segenap sumber daya manusia untuk mendapatkan pengetahuan dan ketrampilan pembelajaran sehingga mereka segera akan dapat menggunakannya dalam pekerjaan. Mempunyai sumber daya manusia yang mempunyai tingkat kecerdasan tinggi merupakan harapan setiap organisasi. Namun sangat sulit untuk mendapatkan tenaga kerja yang sudah memiliki tingkat kecerdasan tertentu yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan. Adalah menjadi kewajiban pemimpin untuk mengarahkan kepada

tenaga kerjanya agar kecerdasannya meningkat, sehingga mendapatkan kontribusi lebih besar pada organisasi, Wibowo (2007).

Dengan kecerdasan kinerja atau *performance intelligence* yang dimiliki karyawan dimaksudkan oleh Bell (2009) sebagai kemampuan untuk melakukan yang terbaik ketika menghadapi banyak masalah. Orang yang mempunyai kecerdasan kinerja dapat menggunakan kekuatan, bakat, ketrampilan, dan sumber daya pada saat yang tepat, di tempat yang tepat, dan dalam bentuk yang tepat. Atas uraian diatas, maka dapat disajikan hipotesis sebagai berikut :

**H4 : Pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan**



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian sistematis. Dengan tujuan untuk melihat hubungan variabel terhadap obyek yang diteliti dalam penelitian ini pada kepuasan nasabah PT. Bank Papua Cabang DIY lebih bersifat sebab dan akibat (kausal). Penelitian sistematis adalah proses yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis. Walaupun langkah-langkah penelitian antara metode kuantitatif, kualitatif, dan R & D berbeda, tetapi semuanya sistematis. Dalam penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode penelitian eksperimen dan survey. Dengan menggunakan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data.

#### B. Subjek dan Objek Penelitian

##### 1. Subyek Penelitian

Subyek penelitian ini adalah karyawan PT. Bank Papua Cabang DIY, karyawan yang menjadi responden yang akan diberi pertanyaan berupa kuisisioner maupun wawancara langsung untuk mendapatkan informasi.

##### 2. Obyek Penelitian

Obyek penelitian adalah strategi pemasaran internal sebagai variabel independen (X), dan kepuasan kerja karyawan sebagai variabel dependen (Y).

## C. Waktu dan Lokasi Penelitian

### 1. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada 26 Januari sampai dengan Februari 2017.

### 2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Papua Cabang DIY yang terletak di jalan Ruko Babarsari, Kecamatan Depok, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

## D. Variabel Penelitian

### 1. Identifikasi Variabel

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Secara teoritis variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang, atau obyek, yang mempunyai “variasi” antara satu orang dengan yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain. Hatch dan Farhady (1981). Macam-macam Variabel penelitian dapat dibedakan menjadi: variabel independen, variabel dependen, variabel moderator, variabel intervening, dan variabel kontrol.

Sesuai dengan tujuan penelitian ini, variabel yang akan diteliti yaitu variabel dependen (Y) kepuasan kerja karyawan PT. Bank Papua Cabang DIY dan variabel independen (X) adalah strategi Pemasaran Internal pada PT. Bank Papua Cabang DIY.

Variabel dalam penelitian ini adalah :

a. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah pemasaran internal, yaitu: motivasi, pemberdayaan, komunikasi, pendidikan dan pelatihan.

b. Variabel terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah kepuasan kerja karyawan PT. Bank Papua Cabang DIY meliputi: pekerjaan menantang, imbalan setimpal, kondisi tempat kerja, dan mitra kerja.

## 2. Definisi Variabel

a. Pemasaran Intenal

Pemasaran internal dapat diartikan sebagai suatu alat yang menarik, mengembangkan, memotivasi dan mempertahankan karyawan yang berkualitas melalui pekerjaan yang dianggap sebagai produk yang dapat memuaskan kebutuhan karyawan.

Berdasarkan apa yang telah dikemukakan oleh beberapa pakar dan hasil penelitian mengenai pemasaran internal, penulis menarik kesimpulan terhadap variabel/elemen pemasaran internal tersebut disesuaikan dengan nilai budaya kerja PT. Bank Papua Cabang

DIY yang terdiri atas melayani, kerja sama, responsive, efisien dan asas manfaat. Oleh karena itu variabel /elemen pemasaran internal PT.Bank Papua Cabang DIY antara lain sebagai berikut:

b. Motivasi

Variabel motivasi yang sesuai nilai budaya kerja PT. Bank Papua Cabang DIY adalah Melayani, yaitu Pelayanan yang tulus kepada setiap orang dengan cepat, tepat, dan efektif yang dilakukan oleh semua unit kerja dan insan bank papua secara terus menerus guna kepuasan semua pihak terkait. Heller (1998:6) menyatakan bahwa motivasi adalah keinginan untuk bertindak. Motivasi bersifat jangka panjang, inspirasi lebih lanjut diberikan kepada bawahan yang penuh motivasi dengan memercayai mereka untuk bekerja berdasarkan inisiatifnya sendiri dan mendorong mereka menerima tanggung jawab seluruh pekerjaan.

c. Pemberdayaan

Variabel pemberdayaan yang sesuai nilai budaya kerja PT. Bank Papua Cabang DIY adalah kerja sama, yaitu Tindakan yang dilakukan bersama-sama oleh insan bank papua (dengan memanfaatkan kemajemukan) untuk mencapai kinerja perusahaan yang optimal. Pemberdayaan adalah mendorong orang untuk lebih terlibat dalam organisasi dengan demikian, akan meningkatkan kemampuan dan rasa memiliki, dan meningkatkan rasa tanggung jawab sehingga kinerjanya meningkat. Memberdayakan orang

berarti mendorong mereka menjadi lebih terlibat dalam pekerjaan mereka, Sugiyono (2014).

d. Komunikasi

Variabel komunikasi sesuai nilai budaya kerja, PT. Bank Papua Cabang DIY adalah *responsive*, yaitu Tanggap terhadap perubahan memberikan solusi cepat dan tepat serta peka terhadap situasi internal dan eksternal yang berhubungan dengan perusahaan. Wujud dari kepedulian adalah hubungan yang dibangun melalui komunikasi yang baik. Pelayanan yang bermutu tidak akan terjadi tanpa adanya hubungan komunikasi yang baik. Cook (2004), menyatakan bahwa prinsip penting filosofi mutu pelayanan adalah keterbukaan dan komunikasi dua arah. Pegawai harus menjadi target utama dalam membangun hubungan atasan dengan bawahan atau sebaliknya, dan hubungan antar pegawai lainnya. Pada program mutu pelayanan, komunikasi dengan para karyawan sebaiknya ditujukan pada penciptaan kesadaran dan pemahaman terhadap kebutuhan untuk berubah, artinya memberikan keyakinan pada pegawai bahwa mereka harus melakukan tindakan yang mencerminkan visi dan nilai-nilai yang diinginkan organisasi.

e. Pendidikan dan pelatihan

Variabel pendidikan dan pelatihan yang sesuai nilai budaya kerja, PT. Bank Papua Cabang DIY adalah efisien, yaitu

Melakukan setiap tindakan secara terencana dilandasi dengan kejujuran untuk memperoleh manfaat yang optimal bagi perusahaan dan asas manfaat, yaitu Menetapkan skala prioritas dan melaksanakannya dengan memanfaatkan sumberdaya perusahaan jangka pendek dan jangka panjang untuk kepentingan perusahaan. Menurut Mangkuprawiradan Hubeis (2007), pelatihan bagi karyawan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik sehingga dapat menciptakan lingkungan kerja saling bersinergi satu sama lainnya dan setiap pegawai mampu memberikan kontribusi positif dan optimal bagi perusahaan. Mangkuprawira (2011), menyatakan bahwa ekonom ketenagakerjaan membagi program pelatihan menjadi dua, yaitu program pelatihan umum dan pelatihan spesifik: pelatihan umum merupakan pelatihan di mana karyawan memperoleh keterampilan yang dapat dipakai di hampir semua jenis pekerjaan. Sementara pelatihan spesifik merupakan pelatihan di mana karyawan memperoleh informasi dan keterampilan yang sudah siap pakai, khususnya pada bidang pekerjaan masing-masing.

f. Kepuasan Kerja Karyawan

Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah

penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima, Robbins (2003). Menurut Robbins (2006), empat faktor yang kondusif munculnya level tinggi kepuasan kerja karyawan, yaitu :

1) Pekerjaan yang secara mental menantang

Orang yang menyukai pekerjaan memberikan peluang kepada mereka untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan keberagaman tugas, kebebasan, dan umpan balik tentang bagaimana kinerja mereka. Karakteristik-karakteristik tersebut membuat pekerjaan secara mental menantang.

2) Imbalan yang setimpal

Karyawan menginginkan sistem pembayaran dan kebijakan promosi yang mereka anggap adil, tidak bermakna ganda, dan sesuai dengan harapan mereka. Ketika pembayaran dipandang adil berdasarkan tuntutan pekerjaan, level keterampilan individu, dan standar pembayaran komunitas, maka kepuasan berpotensi muncul.

3) Kondisi kerja yang mendukung

Karyawan peduli dengan lingkungan kerja mereka untuk kenyamanan pribadi, sekaligus untuk memfasilitasi kinerja yang baik. Penelitian-penelitian menunjukkan bahwa karyawan lebih menyukai berada dalam fasilitas yang bersih dan relatif

modern, dan dengan peralatan dan perlengkapan yang memadai.

4) Mitra kerja yang mendukung

Bagi sebagian besar karyawan, pekerjaan juga memenuhi interaksi sosial mereka. Oleh karena itu, tidak mengejutkan bahwa mitra kerja yang ramah dan mendukung mendorong kepuasan kerja. Perilaku antasan karyawan juga menjadi penentu penting kepuasan kerja.

### 3. Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel merupakan tahap awal dalam sebuah pengukuran penelitian. Tujuan pengukuran variabel ini baru pada tahap menjawab “bagaimana cara untuk mengukur variabel tersebut”. Dalam penelitian ini, pengukuran yang digunakan menggunakan pengukuran dengan menggunakan skala rating (*rating scale*) dan skala yang digunakan adalah skala *Likert*.

Menurut Sugiono (2014), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok 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. Dalam penelitian ini digunakan pernyataan dengan rentang skala penilaian sebagai berikut :

- Sangat setuju                      diberi skor 5
- Setuju                                    diberi skor 4
- Netral                                    diberi skor 3
- Tidak setuju                          diberi skor 2
- Sangat Tidak Setuju                diberi skor 1

**E. Definisi Operasional**

Variabel penelitian dari penelitian yang di teliti adalah kepuasan karyawan sebagai variabel dependen (Y) dan strategi pemasaran internal berupa motivasi (X1), pemberdayaan (X2), komunikasi (X3), dan pendidikan dan pelatihan (X4), sebagai variabel independen (X)

<b>Pemasaran Internal</b>	<b>Sub Variabel</b>	<b>Sub-sub Variabel</b>
Motivasi	Memberi daya	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Imbalan berupa bonus dan tunjangan lainnya yang diberikan perusahaan cukup adil</li> <li>▪ Fasilitas benefit yang diberikan perusahaan sangat adil dan sesuai dengan kebutuhan saya</li> </ul>
	Mendorong	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Peralatan dan perangkat kerja yang mendukung aktivitas</li> <li>▪ Hasil kerja selalu mendapat apresiasi dari atasan</li> <li>▪ Perusahaan memberikan jaminan karir yang pasti</li> </ul>
	Mendesak	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Perusahaan menghargai dan memberikan imbalan yang sesuai atas pencapaian prestasi karyawan</li> <li>▪ Perusahaan memberikan jaminan hari tua yang pasti</li> </ul>
Pemberdayaan	Menciptakan hubungan kerja yang efektif	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atasan mendorong karyawan untuk mengambil inisiatif yang diberikan karyawan tersebut</li> <li>▪ Atasan menghargai sekecil apapun inisiatif yang muncul dari karyawan</li> </ul>
	Mengembangkan <i>teamwork</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atasan memberikan kewenangan dalam mengeksekusi suatu masalah yang berhubungan dengan pekerjaan</li> <li>▪ Karyawan diikutsertakan dalam kegiatan-kegiatan penting di perusahaan</li> </ul>
	Melibatkan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dilibatkan dalam pengambilan keputusan oleh</li> </ul>

	karyawan dalam pengambilan keputusan	atasan
Komunikasi	Mendiskusikan pengembangan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Karyawan rutin memberitahukan kepada atasan mengenai pekerjaan yang sedang berlangsung</li> <li>▪ Atasan menyampaikan arahan kepada karyawan untuk melaksanakan suatu pekerjaan</li> </ul>
	Mendiskusikan aspirasi dan potensi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Karyawan memberikan masukan yang relevan kepada atasan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan</li> <li>▪ Atasan memberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat dan aspirasi terhadap hal baru</li> </ul>
	Mendorong diskusi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atasan menyampaikan informasi mengenai kebijakan baru di perusahaan</li> <li>▪ Sebelum sebuah kebijakan dieksekusi, atasan selalu menginformasikan kepada karyawan tahap demi tahapnya</li> </ul>
Pendidikan dan pelatihan	Membangun ketrampilan karyawan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Perusahaan memberikan pendidikan dan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan karyawan dibidangnya</li> <li>▪ Setiap karyawan memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh pendidikan &amp; pelatihan</li> </ul>
	Produktivitas meningkat	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Perusahaan memiliki program-program pendidikan dan pelatihan yang menarik untuk meningkatkan kapasitas dan kemampuan sesuai bidang kerja tertentu</li> <li>▪ Pendidikan dan pelatihan didukung oleh sarana dan prasarana penunjang yang memadai</li> <li>▪ Pendidikan dan pelatihan tidak hanya untuk meningkatkan skill dan kompetensi pegawai tetapi juga sebagai pengembangan karir</li> </ul>
	Memperkuat budaya kerja positif	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atasan memotivasi dan mendukung dalam program pendidikan dan pelatihan</li> <li>▪ Perusahaan secara intensif mengevaluasi program pendidikan dan pelatihan</li> </ul>
Kepuasan kerja karyawan	Pekerjaan yang secara mental menantang	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kebijakan pembagian tugas dan tanggung jawab yang dibebankan dirasa cukup adil bagi karyawan</li> <li>▪ Karyawan tertarik/senang dengan bidang pekerjaan yang ditekuni saat ini</li> <li>▪ Berbagai program/kegiatan dilakukan perusahaan untuk menambah wawasan keilmuan dan kematangan berfikir karyawan</li> </ul>
	Imbalan yang	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Karyawan merasa gaji yang diberikan</li> </ul>

setimpal	<p>perusahaan cukup adil dan sebanding dengan beban kerja yang diinginkan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Karyawan merasa puas karena perusahaan tidak hanya memberikan imbalan finansial tetapi juga imbalan non finansial (benefit) yang sesuai dengan kebutuhan saya</li> <li>▪ Penghargaan kerja yang diperoleh atas prestasi kerja yang dicapai karyawan dapat memberikan kepuasan tersendiri</li> </ul>
Kondisi kerja yang mendukung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Perusahaan menyediakan fasilitas/peralatan kerja yang layak dan memadai untuk mendukung keefektifan karyawan dalam bekerja</li> <li>▪ Setiap karyawan dapat menggunakan semua fasilitas/pekerjaan yang dapat menunjang pekerjaannya</li> </ul>
Mitra kerja yang mendukung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Karyawan memiliki hubungan yang sangat baik dengan semua rekan-rekan kerja dan jarang sekali terjadi konflik</li> <li>▪ Rekan kerja selalu mendukung dalam bekerja dan dalam melakukan aktifitas lainnya</li> <li>▪ Atasan memperlakukan semua karyawan secara adil dalam pembagian kerja</li> </ul>

#### F. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### 1. Data Primer

Data Primer yaitu data yang diperoleh melalui pertanyaan pendahuluan kepada responden dan melalui penyebaran kuesioner yang bersifat tertutup.

##### 2. Data sekunder

Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari berbagai sumber bacaan ilmiah terkait dengan penelitian ini yakni berupa buku,

jurnal, serta skripsi yang relevan dengan konsep dari variabel-variabel penelitian.

### **G. Teknik Pengumpulan Data**

Data merupakan salah satu komponen riset, artinya tanpa data tidak akan ada riset. Data yang akan dipakai dalam riset haruslah data yang benar, karena data yang salah akan menghasilkan informasi yang salah. Metode pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner (angket) merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan/ Pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut, Husein Umar (2013). Pertanyaan-pertanyaan dalam angket tertutup dibuat dengan menggunakan skala Likert 1-5 untuk mendapatkan data yang bersifat interval.

### **H. Populasi dan Sampel**

Menurut Malhotra (2005), populasi sasaran adalah kumpulan dari elemen atau obyek yang memiliki informasi yang dicari oleh peneliti. Populasi sasaran harus didefinisikan sesuai elemen, unit sampling, ruang lingkup, dan waktu. Elemen adalah obyek yang menjadi sumber informasi yang diinginkan, yaitu responden penelitian. Populasi yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu semua karyawan PT. Bank Papua Cabang DIY sebagai responden. Karena dari data yang telah dihimpun, jumlah sampel pegawai kantor PT. Bank Papua cabang DIY sebanyak 24 orang dengan menggunakan teknik sampling yaitu *non random sampling* adalah cara

pengambilan sampel yang tidak semua anggota sampel diberi kesempatan untuk dipilih sebagai anggota sampel, Sugiyono (2003). Dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling* yaitu cara pengambilan sampel dengan menetapkan ciri yang sesuai dengan tujuan. Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja pada PT. Bank Papua Cabang DIY dan bekerja sebagai pelaksana dan *officer*.

### **I. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan terdiri dari :

1. Data Kuantitatif, yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk angka-angka yang dihitung. Dalam penelitian ini yang termasuk dalam data kuantitatif adalah data jumlah pegawai di kantor PT. Bank Papua Cabang DIY.
2. Data kualitatif, yaitu data yang tidak dinyatakan dalam bentuk angka-angka. Dalam penelitian ini yang termasuk data kualitatif adalah lokasi penelitian, struktur organisasi dan gambaran umum perusahaan serta sejarah PT. Bank Papua Cabang DIY.

### **J. Teknik pengujian Instrumen**

#### **1. Uji Validitas**

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Analisis faktor dilakukan dengan cara mengkorelasikan

jumlah skor faktor dengan skor total. Bila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,30 ke atas maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat, Sugiyono (2014). Pengujian validitas menggunakan teknik korelasi produk moment dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = koefisien korelasi *Product moment*

N = jumlah responden

$\sum X$  = Jumlah skor X

$\sum Y$  = jumlah skor Y

$\sum XY$  = Jumlah hasil kali antara X dan Y

Besarnya r dapat dihitung dengan menggunakan taraf signifikansi (sebesar 5%). Jika hasil pengukuran menunjukkan  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  dan  $r_{hitung} = r_{tabel}$  maka item tersebut dinyatakan valid tetapi jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan secara eksternal maupun internal secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan *test-retest* , *equivalent*, dan gabungan keduanya. Secara internal reliabilitas instrument dapat diuji dengan menganalisis konsistensi

butir-butir yang ada pada instrument dengan teknik tertentu. Dalam penelitian ini menggunakan *Cronsbach's Alpha* diatas 0,60. Adapun rumusnya sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

**Keterangan :**

R11 : Reliabilitas instrumen pertanyaan atau banyaknya soal

K : Banyaknya butir

$\sum \sigma b^2$  : Jumlah varian butir

$\sum t$  : Varian total

Dalam pengukuran reliabilitas, jika reliabilitas kurang dari 0,60 adalah kurang baik, sedangkan 0,70 dapat diterima dan di atas 0,80 adalah baik.

**K. Teknik Analisis Data**

**1. Analisis Deskriptif**

Pengolahan data secara kualitatif dilakukan dengan metode deskriptif, meliputi gambaran dan kondisi perusahaan serta mengidentifikasi karakteristik pegawai yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Analisis ini juga digunakan untuk menggambarkan secara rinci terhadap data yang diperoleh.

**a. Deskripsi Responden**

Dalam penelitian ini deskripsi responden berisi tentang klasifikasi kuesioner secara umum yang diantaranya terdiri dari usia, jenis kelamin, level jabatan, dan lama bekerja dari responden tersebut.

#### b. Deskripsi Variabel

Untuk mengetahui pengaruh strategi pemasaran internal PT. Bank Papua Cabang DIY yang terdiri dari: motivasi, pemberdayaan, komunikasi, pendidikan dan pelatihan dengan variabel kepuasan karyawan dilihat dari rata-rata (*mean*) dari masing-masing variabel. Nilai tersebut diartikan sesuai dengan pengkategorian skor yang telah dibuat.

### 2. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah bentuk analisa yang menggunakan angka-angka dan perhitungan dengan metode statistik, maka data tersebut harus diklasifikasikan dalam kategori tertentu dengan menggunakan tabel-tabel tertentu untuk mempermudah dalam menganalisis dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Science for windows version*). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan SPSS (*Statistical Package for Social Science for windows version 16.0*).

### 3. Analisis regresi linier berganda

Dalam penelitian ini digunakan analisis regresi linier berganda (*multiple regression*). Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh antara variabel independen yaitu pengaruh strategi pemasaran internal yang terdiri dari : pelatihan & pengembangan, komunikasi, pemberdayaan, motivasi, dan variabel

dependen yaitu kepuasan karyawan. analisis regresi linear berganda dilakukan dengan prosedur sebagai berikut :

a. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Multikolinieritas

Salah Satu asumsi model regresi linier adalah tidak adanya korelasi yang sempurna atau korelasi tidak sempurna tetapi relatif sangat tinggi pada variabel-variabel bebasnya (independen). Jika terdapat multikolinieritas sempurna dapat berakibat koefisien regresi tidak dapat ditentukan serta standar deviasi akan menjadi tak hingga. Jika multikolinieritas kurang sempurna, maka koefisien regresi meskipun berhingga akan mempunyai standar akan mempunyai standar deviasi yang besar yang berarti pula koefisien-koefisiennya tidak dapat ditaksir dengan mudah, Husein umar (2013) dalam menentukan ada tidaknya multikolinieritas dapat digunakan cara lain yaitu dengan :

- a) Nilai *Tolerance* adalah besarnya tingkat kesalahan yang dibenarkan secara statistik ( $\alpha$ ).
- b) Nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) adalah faktor inflasi penyimpangan baku kuadrat.

Nilai *Tolerance* ( $\alpha$ ) dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dapat dicari dengan menggabungkan kedua nilai tersebut sebagai berikut :

(a) Besar nilai *tolerance* ( $\alpha$ )

$$A = 1/VIF$$

(b) Besar nilai *variance Inflation Factor* (VIF)

$$VIF = 1/\alpha$$

Variabel bebas mengalami multikolinieritas jika:

$\alpha$  hitung  $< \alpha$  dan VIF hitung  $> \alpha$  dan VIF hitung  $< VIF$

(c) Besar nilai *tolerance* ( $\alpha$ ) :

$$A = 1/ VIF$$

(d) Besar nilai *Variance Inflation Factor* (VIF)

$$VIF = 1/ \alpha$$

Variabel bebas mengalami multikolinieritas jika:

$\alpha$  hitung  $< \alpha$  dan VIF hitung  $>$  dari VIF. Variabel bebas tidak mengakami multikolinieritas jika  $\alpha$  hitung  $> \alpha$  dan VIF hitung  $< VIF$ .

b. Uji Normalitas

Uji normalitas untuk mengetahui apakah variabel dependen , independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak, model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal atau mendekati normal, Husein umar (2013).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari

residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, disebut homoskedastisitas, sementara itu untuk varians yang berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas Husein Umar (2013).

d. Membuat Persamaan Regresi Linier Berganda

Adalah suatu analisis untuk mengetahui pengaruh strategi pemasaran internal terhadap kepuasan karyawan. Hal ini menggunakan rumus

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4$$

Dimana:

Y = Kepuasan karyawan

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub>, b<sub>4</sub> = koefisien regresi

X<sub>1</sub> = Motivasi

X<sub>2</sub> = Pemberdayaan

X<sub>3</sub> = Komunikasi

X<sub>4</sub> = Pendidikan dan pelatihan

e = Error

e. Uji F

Uji F-test pada dasarnya dilakukan untuk mengetahui signifikansi hubungan antara semua variabel independen dan variabel dependen, apakah variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh simultan terhadap variabel terikat. Dalam

penelitian ini pengujian hipotesis secara simultan dimaksudkan untuk mengukur besarnya pengaruh strategi pemasaran internal terhadap kepuasan kerja karyawan sebagai variabel dependennya, langkah-langkah Uji F adalah :

- 1) Menentukan tingkat signifikan

Tingkat signifikan menggunakan  $\alpha = 5\%$

- 2) Menentukan F hitung dengan menggunakan alat analisis atau rumus F hitung

$$F_{hitung} = \frac{\frac{R^2}{k}}{(1-R^2)(n-k-1)}$$

Keterangan:  $R^2$  = Koefisien determinasi

N = Jumlah data atau kasus

K = Jumlah variabel independen

- 3) Menentukan F tabel

Df1 = jumlah variabel-1

Df2 = n-k-1

Keterangan :

N = Jumlah sampel

K = Jumlah variabel independen

Df = Derajat kebebasan

- 4) Kriteria pengujian

$H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$

$H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak jika  $F_{hitung} < F_{table}$

## 5) Menarik kesimpulan

Jika H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>a</sub> ditolak maka strategi pemasaran internal tidak berpengaruh terhadap kepuasan karyawan. Jika H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima maka strategi pemasaran internal berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

## f. Uji t (Uji Parsial)

Uji t adalah pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen. Untuk mengetahui apakah suatu variabel secara parsial berpengaruh atau tidak, digunakan uji t.

1) Menentukan tingkat signifikan. Tingkat signifikan menggunakan 5% ( $\alpha = 0.05$ )

2) Menentukan t hitung dengan menggunakan alat analisis atau rumus t hitung

$$T_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-k-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

R = Koefisien korelasi parsial

K = Jumlah variabel independen

N = Jumlah data

3) Menentukan tabel

Tabel distribusi t dicari pada  $\alpha = 5\%$  (uji 1 sisi) dengan derajat kebebasan (df)  $n-k-2$  (  $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah jumlah variabel independen)

4) Kriteria pengujian

$H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima jika  $t$  hitung  $\geq t$  tabel

$H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak jika  $t$  hitung  $< t$  tabel

5) Menarik kesimpulan

Jika  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak maka strategi pemasaran internal tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Jika  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima maka strategi pemasaran berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank Papua Cabang DIY.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM PT. BANK PAPUA

#### A. Sejarah Umum PT. Bank Papua

PT. Bank Pembangunan Daerah Papua yang sebelum menjadi perseroan terbatas bernama Bank Pembangunan Daerah (BPD) Irian Jaya, didirikan pada tanggal 13 april 1966 Berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Irian Barat Nomor: 37/GIB/1966 dan disahkan menjadi Peraturan Daerah Propinsi Irian Barat Nomor 1 tahun 1970 tanggal 23 maret 1970 Pada Lembaran Daerah Propinsi Irian Barat No.42 tahun 1970, kemudian Sesuai Surat Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor kep.283/DDK/1972 tanggal 15 Juli 1972 tentang pemberian izin usaha Bank Pembangunan Daerah Irian Barat berkedudukan di Jayapura melaksanakan operasional sebagaimana Bank Umum lainnya dengan Modal Dasar pertama kali ditetapkan sebesar IB Rp 4.000.000,-

Selanjutnya telah beberapa kali terjadi perubahan Peraturan Daerah dan yang terakhir Pada nomor 7 tahun 1996 terdapat perubahan modal dasar bank menjadi rp 50 miliar. Kemudian keputusan RUPS nomor: 05/sk/RUPS-BPD/xii/2000 telah diputuskan untuk mengubah bentuk hukum Bank Pembangunan Daerah Irian Jaya dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT).

Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) yang diselenggarakan pada tanggal 17 juni 2001 disetujui perubahan modal dasar menjadi 60 RP. 150.000.000.000,- sekaligus mengubah bentuk hukum dari Perusahaan

Daerah menjadi Perseroan Terbatas dituangkan kedalam Peraturan Daerah Provinsi Papua Nomor 2 Tahun 2002 tanggal 21 mei 2002 tentang Bank Pembangunan Daerah Papua dan telah diundangkan dalam Lembaran Daerah Provinsi Papua Nomor 23 Tahun 2002, dan Akta Pendirian Perseroan Terbatas Nomor 1 dan disahkan Menteri Kehakiman dan HAM Republik Indonesia Nomor C.13031 ht.01.01 Tahun 2002 tanggal 16 juli 2002 dan Berita Negara no. 61, Tambahan Berita Negara RI no. 7480 tanggal 30 Juli 2002, dan telah mendapat persetujuan Deputi Gubernur Bank Indonesia No. 4/147/kep.dp.6/2002 tanggal 11 September 2002.

Rapat Umum Pemegang Saham tanggal 17 Juni 2003 diputuskan modal dasar PT.Bank Pembangunan Daerah Papua meningkat menjadi Rp 500 miliar, sebagaimana dituangkan dalam akta notaris No.2 tanggal 3 September 2003 dan telah disahkan dengan Keputusan Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor: C-29629 HT.01.04.TH.2003 tanggal 19 Desember 2003 dan telah mengalami beberapa kali peningkatan jumlah modal dan yang terakhir tahun 2010 sesuai Rapat Umum Pemegang Saham terjadi perubahan Modal Dasar Bank Papua menjadi Rp. 2 Triliun yang kemudian disahkan dalam SK Rapat Umum Pemegang Saham Nomor : 11/SK/RUPS-BPD/III/2010 tanggal 29 Maret 2010 tentang Perubahan Modal Dasar PT. Bank Pembangunan Daerah Papua, yang kemudian diputuskan sesuai Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor :

AHU=39035.AH.01.02 Tahun 2010 tentang Persetujuan Akta Perubahan Anggaran Dasar Perseroan.

Pada Rapat Umum Pemegang Saham tanggal 21 Agustus 2013 di Timilka telah terjadi perubahan Modal Dasar Bank Papua yaitu perubahan dari Rp.2 Triliun menjadi Rp 4 Triliun yang kemudian disahkan dalam SK Rapat Umum Pemegang Saham Nomor : 02/SK/RUPS-LB/BPD/VIII/2013 tanggal 21 Agustus 2013 tentang Peningkatan Modal Dasar PT.Bank Pembangunan Daerah Papua, yang kemudian diputus sesuai Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Nomor : AHU-59466.AH.01.02.Tahun 2013 tanggal 19 November 2013 tentang Persetujuan Akta Perubahan Anggaran Dasar Perseroan yang diperkuat dengan Peraturan Daerah Provinsi Papua (PERDA) Nomor : 19 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Papua Nomor 2 Tahun 2002 tentang Pembangunan Daerah Papua.

#### **B. Sejarah Singkat PT. Bank Papua Buka Kantor Cabang di Daerah Istimewa Yogyakarta**

Kantor cabang PT. Bank Papua diresmikan di Daerah Istimewa Yogyakarta pada hari kamis tanggal 13 februari 2014 jam 17:48 WIB. Kantor Cabang PT.Bank Papua ini terletak di Ruko Raflesia Babarsari. Bank Papua mengusung tagline “ Bersama Papua Membangun Negeri”, menitikberatkan pasarnya pada individu dan bisnis wirausaha, baik pada skala kecil maupun menengah PT.Bank Papua Cabang DIY memasang taerget 25% skala nasional. Terkait kedua segmen tersebut, Bank Papua

menyediakan serangkaian produk jasa dan layanan perbankan. Antara Lain Dana Pihak Ketiga (DPK) yang terdiri dari giro, tabungan, dan deposito. Ada pula kredit modal kerja, kredit karyawan, kredit kendaraan bermotor, serta juga tersedia jasa layanan perbankan.

Menurut Johan Kafiari, selaku Presiden Direktur Bank Papua, menjelaskan tentang tujuan pendirian PT.Bank Papua cabang Daerah Istimewa Yogyakarta. Kantor cabang Bank Papua didirikan di Daerah Istimewa Yogyakarta dengan tujuan untuk melayani masyarakat Papua yang ada di Yogyakarta. PT.Bank Papua juga ingin memberikan kontribusi untuk pertumbuhan ekonomi di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Pendirian PT.Bank Papua Cabang DIY ini juga merupakan arahan dari Gubernur, yakni Lukas Enembe. Bahwasannya, “agar Bank Papua tidak hanya jago kandang dan harus melebarkan ekspansi”. Saat ini target Bank Papua adalah mendirikan kantor cabang paling tidak satu provinsi satu kantor cabang. Selain di Yogya, Bank Papua juga akan mendirikan kantor cabang di Bali, Semarang, dan Bandung.

Saat ini sudah tersedia 248 ATM (Anjungan Tunai Mandiri, Red) dan 154 adisi elektronik. Target PT.Bank Papua pada tahun 2014 adalah menambah 400 ATM dan 300 edisi elektronik. Saat ini jumlah mahasiswa Papua yang kuliah di Yogyakarta sekitar 7500, belum termasuk mereka yang sudah berkeluarga. Jika total masyarakat Papua yang tinggal di Daerah Istimewa Yogyakarta diperkirakan mencapai 15ribu-20ribu orang. Sehingga diharapkan dengan berdirinya cabang PT.Bank Papua di Daerah

Istimewa Yogyakarta dapat membantu transaksi bagi nasabah yang menjadi konsumen di PT.Bank Papua cabang DIY. Target nasabah PT.Bank Papua pada umumnya adalah orang-orang Papua yang berada di Yogyakarta. PT. Bank Papua cabang DIY selain menargetkan nasabah pada penduduk Papua di DIY, juga merangkul daerah-daerah lain untuk menjadi nasabah di Bank Papua Cabang DIY. Selain itu, target yang ingin dicapai Bank Papua adalah menjadi bank devisa. Hal ini sangat berpeluang besar karena banyak perusahaan asing yang berada di Papua yang melakukan kegiatan ekspor dan import. Jika orang asing melakukan transaksi di Bank Papua, maka tidaklah sulit menjadi bank devisa,”Menurut Johan Kafiari, selaku Presiden Direktur Bank Papua”.

### C. Visi dan Misi

#### 1. Visi :

“Menjadi Bank Komersial yang Kuat, Unggul dan Terpercaya”.

Mempunyai makna sebagai berikut:

#### “Menjadi”

- a. Mencerminkan arah pengembangan Bank Papua untuk melakukan transformasi dari Bank Pembangunan Daerah menjadi Bank Umum.

#### “Bank Komersial”

- a. Bank Papua sebagai *business entity* yang dikelola secara professional berdasarkan prinsip kehati-hatian dan komersial sehingga dapat menghasilkan laba yang optimal dan

memberikan nilai tambah kepada pemegang sahamnya melalui deviden.

- b. Bank Papua akan menyediakan produk-produk perbankan yang bersaing sesuai dengan target pasarnya.
- c. Bank Papua akan melayani nasabah individu, UKMK (Usaha Kecil Menengah dan Koperasi) serta Korporasi termasuk Pemerintah Daerah.

**“Kuat”**

- a. Mewujudkan sebagai bank komersial yang sehat memiliki kinerja yang baik dan memiliki daya tahan terhadap ancaman, baik dari luar maupun dalam sehingga dapat menjalankan operasional perbankan secara berkelanjutan.
- b. Dalam menjalankan operasional perbankan Bank Papua akan selalu mengacu kepada prinsip kehati-hatian, mentaati regulasi perbankan dan aturan yang ditetapkan Bank Indonesia serta melaksanakan prinsip dan praktek good corporate governance (GCG).

**“Unggul”**

- a. Bank Papua akan dikelola secara professional dengan dukungan SDM dan teknologi yang tepat dan handal.
- b. Bank Papua akan mempertahankan posisi sebagai bank terbesar di Papua.

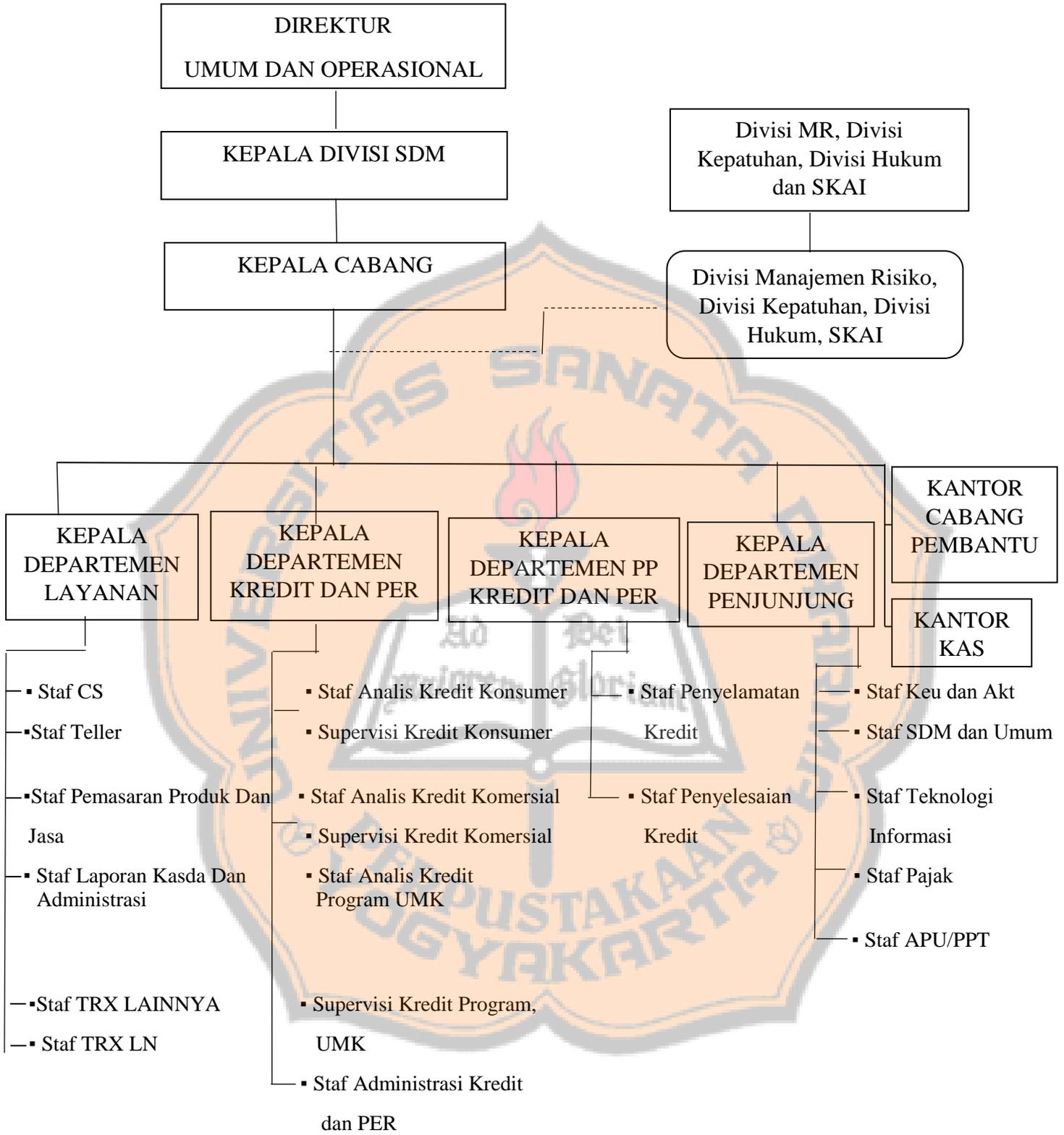
- c. Bank Papua akan memberikan produk dengan layanan prima lebih baik dari pesaing.

#### **“Terpercaya”**

- a. Bank Papua selalu berusaha untuk dapat memenuhi harapan masyarakat dan nasabah berdasarkan transparansi kerja, tanggung jawab dan integritas dengan sikap profesional, sehingga Bank Papua menjadi satu-satunya Institusi terpercaya dalam pemenuhan kebutuhan para nasabahnya.

#### **2. Misi :**

- a. Membangun kelembagaan yang kuat, tangguh dan berdaya saing tinggi;
- b. Mendorong pertumbuhan ekonomi dan pembangunan di daerah;
- c. Mengelola dana Pemerintah Daerah dan masyarakat serta salah satu sumber pendapatan asli daerah;
- d. Melakukan optimalisasi sebagai konsultan keuangan bagi Pemerintah Daerah dalam mengelola keuangan daerah;
- e. Memberikan pelayanan prima dan kepuasan kepada para nasabah.



**III.1 Struktur Organisasi PT. Bank Papua**

## BAB V

### ANALISIS DATA

#### A. Pengujian Instrumen Penelitian

##### 1. Uji Validitas

Validitas adalah tingkat keandalan dan keaslian alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur. Dengan demikian, instrumen yang valid merupakan instrumen yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak di ukur.

Pengujian validitas menggunakan program SPSS dengan metode *Pearson Correlation*, yaitu mengkorelasikan tiap item dengan skor total item kuisioner. Dasar pengambilan keputusan uji validitas sebagai berikut: Alhusin (2003)

- a. Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ , maka item pertanyaan dinyatakan valid.
- b. Jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$  atau  $r$  hitung negatif, maka item pertanyaan dinyatakan tidak valid.

Nilai  $r$  tabel dapat dilihat pada tabel statistik  $r$  dengan  $n = 24$  atau  $df = n-2 = 22$  dan dengan signifikansi 0,05 maka didapat nilai  $r$  tabel = 0,404.

Hasil uji validitas disajikan dalam tabel V.1 berikut ini:

**Tabel V.1**  
**Hasil Uji Validitas Item**

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keputusan
Motivasi (X1)	Item1	0,853	0,404	Valid
	Item2	0,648	0,404	Valid
	Item3	0,774	0,404	Valid
	Item4	0,765	0,404	Valid
	Item5	0,623	0,404	Valid
	Item6	0,678	0,404	Valid
	Item7	0,708	0,404	Valid
Pemberdayaan (X2)	Item1	0,627	0,404	Valid
	Item2	0,851	0,404	Valid
	Item3	0,771	0,404	Valid
	Item4	0,826	0,404	Valid
	Item5	0,844	0,404	Valid
Komunikasi (X3)	Item1	0,804	0,404	Valid
	Item2	0,770	0,404	Valid
	Item3	0,548	0,404	Valid
	Item4	0,786	0,404	Valid
	Item5	0,821	0,404	Valid
	Item6	0,832	0,404	Valid
Pendidikan dan Pelatihan (X4)	Item1	0,711	0,404	Valid
	Item2	0,809	0,404	Valid
	Item3	0,662	0,404	Valid
	Item4	0,717	0,404	Valid
	Item5	0,706	0,404	Valid
	Item6	0,863	0,404	Valid
	Item7	0,755	0,404	Valid
Keputusan Kerja Karyawan (Y)	Item1	0,780	0,404	Valid
	Item2	0,573	0,404	Valid
	Item3	0,773	0,404	Valid
	Item4	0,868	0,404	Valid
	Item5	0,768	0,404	Valid
	Item6	0,798	0,404	Valid
	Item7	0,845	0,404	Valid
	Item8	0,790	0,404	Valid
	Item9	0,741	0,404	Valid
	Item10	0,795	0,404	Valid
	0	0,674	0,404	Valid
	Item11			

Sumber: Data diolah, 2017

Dari tabel V.1 di atas dapat diketahui semua item nilai korelasi lebih dari r tabel 0,404. Dengan ini maka dapat disimpulkan bahwa item-item kuisisioner tersebut valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Dengan kata lain, reliabilitas instrumen mencirikan tingkat konsistensi. Pengujian reliabilitas yang digunakan adalah dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Metode *Cronbach Alpha* digunakan untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya merupakan rentangan dari beberapa nilai atau berbentuk skala. Menurut Sekaran dalam Priyatno (2013), pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas sbb:

- a. Cronbach's alpha  $< 0,60$  = reliabilitas buruk
- b. Cronbach's alpha  $0,60 - 0,79$  = reliabilitas diterima
- c. Cronbach's alpha  $0,8$  atau di atasnya = reliabilitas baik

Setelah dihitung dengan bantuan program SPSS maka dapat diketahui nilai reliabilitas (*Cronbach's alpha*) dilihat pada tabel V.2 berikut ini:

**Tabel V.2**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Alpha	Batas r	Keputusan
Motivasi(X1)	0,846	0,600	Reliabel
Pemberdayaan (X2)	0,842	0,600	Reliabel
Komunikasi (X3)	0,856	0,600	Reliabel
Pendidikan dan Pelatihan (X4)	0,866	0,600	Reliabel
Kepuasan kerja karyawan (Y)	0,929	0,600	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2017

Dari tabel V.2 di atas dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach alpha* untuk ke enam variabel di atas 0,600. Karena nilai tersebut lebih besar dari 0,600 maka alat ukur kuisioner reliabel atau telah memenuhi syarat reliabilitas.

#### **B. Deskriptif Variabel**

Analisis ini untuk mengetahui deskripsi data seperti *mean*, nilai minimum, nilai maksimum, dan standar deviasi. Berikut ini disajikan statistik deskriptif tentang variabel-variabel penelitian pada tabel V.3 berikut ini:

**Tabel V.3**  
**Hasil Analisis Deskriptif Statistik**  
**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan kerja karyawan (Y)	24	30	55	42.08	7.120
Motivasi (X1)	24	18	35	26.38	4.352
Pemberdayaan (X2)	24	12	25	18.92	3.878
Komunikasi (X3)	24	13	28	20.71	4.369
Pendidikan dan pelatihan (X4)	24	18	35	26.38	5.003
Valid N (listwise)	24				

Sumber: Data diolah, 2017

Dari tabel V.3 di atas dapat diketahui deskripsi statistik tentang skor total dari variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Skor total adalah penjumlahan skor dari item pertanyaan 1 sampai item terakhir untuk masing-masing variabel. Untuk mengetahui nilai interval masing-masing variabel, penulis menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai interval} = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{3}$$

Keterangan :

3 = Tingkat kepuasan yang terdiri dari tinggi, sedang, dan rendah.

Untuk variabel motivasi, jumlah data 24, nilai minimum 18, nilai maksimum 35, rata-rata 26,38, dan standar deviasi 4,352, dengan nilai terendah antara 18-23,7 serta nilai sedang antara 23,8 – 29,4 dan nilai

tertinggi antara 29,5-35 maka berdasarkan nilai interval yang diperoleh variabel motivasi berada di tingkat sedang.

Untuk variabel pemberdayaan, jumlah data 24, nilai minimum 12, nilai maksimum 25, rata-rata 18,92 dan standar deviasi 3,878, dengan nilai terendah antara 12-16,4 serta nilai sedang antara 16,5-20,8 dan nilai tertinggi antara 20,9-25 maka berdasarkan nilai interval yang diperoleh variabel pemberdayaan berada di tingkat sedang.

Untuk variabel komunikasi jumlah data 24, nilai minimum 13, nilai maksimum 28, rata-rata 20,71, dan standar deviasi 4,369 dengan nilai terendah antara 13-18 serta nilai sedang antara 18-23 dan nilai tertinggi antara 23-28 maka berdasarkan nilai interval yang diperoleh variabel komunikasi berada di tingkat sedang.

Untuk variabel pendidikan dan pelatihan jumlah data 24, nilai minimum 18, nilai maksimum 35, rata-rata 26,38, dan standar deviasi 5,003 dengan nilai terendah 18-23,7 serta nilai sedang antara 24,7-29,4 dan nilai tertinggi antara 29,5-35 maka berdasarkan nilai interval yang diperoleh variabel komunikasi berada di tingkat sedang.

Untuk variabel dependen (kepuasan kerja karyawan) jumlah data 24, nilai minimum 30, nilai maksimum 55, rata-rata 42,08, dan standar deviasi 7.120 dengan nilai terendah antara 30-38,4 serta nilai sedang antara 38,5-46,8 dan nilai tertinggi antara 46,7-55 maka berdasarkan nilai interval yang diperoleh variabel dependen (kepuasan kerja karyawan) berada di tingkat sedang.

### C. Karakteristik Responden

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang karakteristik responden, berikut disajikan tabel V.4 beserta penjelasan tentang karakteristik responden:

**Tabel V.4**  
**Tabel Frekuensi Karakteristik Usia**  
**Usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20-25	4	16.7	16.7	16.7
26-30	9	37.5	37.5	54.2
31-35	4	16.7	16.7	70.8
36-40	1	4.2	4.2	75.0
41-45	4	16.7	16.7	91.7
46-50	1	4.2	4.2	95.8
51-55	1	4.2	4.2	100.0
Total	24	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2017

Tabel V.4 di atas merupakan tabel frekuensi usia. Dapat diketahui bahwa responden dengan usia 20-25 sebanyak 4 orang, usia 26-30 sebanyak 9 orang, usia 31-35 sebanyak 4 orang, usia 36-40 sebanyak 1 orang, usia 41-45 sebanyak 4 orang, usia 46-50 sebanyak 1 orang, usia 51-55 sebanyak 1 orang.

**Tabel V.5**  
**Tabel Frekuensi Karakteristik Jenis kelamin**  
**Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	16	66.7	66.7	66.7
Wanita	8	33.3	33.3	100.0
Total	24	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2017

Tabel V.5 di atas merupakan tabel frekuensi jenis kelamin, dapat diketahui bahwa responden pria sebanyak 16 orang dan wanita sebanyak 8 orang.

**Tabel V.6**  
**Tabel Frekuensi Karakteristik Level Jabatan**  
**Level Jabatan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	15	62.5	62.5	62.5
2	9	37.5	37.5	100.0
Total	24	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2017

Tabel V.6 di atas merupakan tabel frekuensi level jabatan, jabatan 1 (pelaksana) sebanyak 15 orang, dan jabatan 2 (*officer*) sebanyak 8 orang.

**Tabel V.7**  
**Tabel Analisis Deskriptif rata-rata variabel**  
**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
RataX1	24	2.57	5.00	3.7679	.62172
RataX2	24	2.40	5.00	3.7833	.77553
RataX3	24	2.17	4.67	3.4514	.72811
RataX4	24	2.57	5.00	3.7679	.71467
RataY	24	2.73	5.00	3.8258	.64723
Valid N (listwise)	24				

Sumber : Data diolah, 2017

Tabel V.7 diatas merupakan tabel analisis deskriptif rata-rata variabel, diketahui bahwa responden berjumlah 24 karyawan dengan nilai rata-rata Y sebesar 3,82, karena hasil mendekati nilai maksimum maka kepuasannya baik.

**Tabel V.8**  
**Tabel Frekuensi Jawaban Tiap Variabel**

	N	Mean	Puas	Tidak Puas
Kepuasan kerja karyawan (Y)	24	3,76	24	
Motivasi (X1)	24	3,78	24	
Pemberdayaan (X2)	24	3,45	23	1
Komunikasi (X3)	24	3,76	23	1
Pendidikan dan pelatihan (X4)	24	3,82	24	

Sumber : Data diolah, 2017

Tabel V.8 diatas merupakan tabel frekuensi jawaban tiap variabel dengan nilai rata-rata maksimum 5, dan nilai rata-rata minimum di bawah 2,5 berdasarkan kategori puas dan tidak puas. Pada variabel Y, X1, dan X4 di ketahui bahwa semua karyawan puas dan pada variable X2 dan X3 masing-masing terdapat 1 karyawan yang tidak puas karena memperoleh nilai rata-rata minimum di bawah 2,5.

#### **D. Uji Asumsi Klasik**

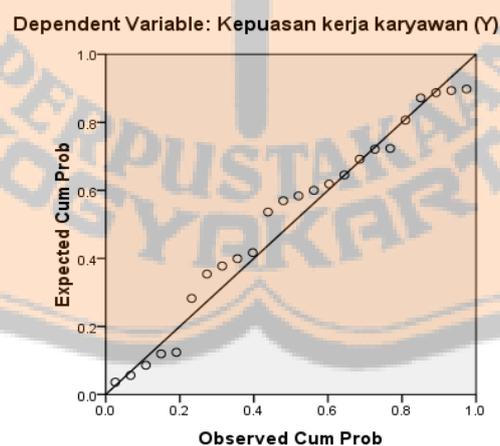
Pengujian asumsi klasik ini bertujuan untuk menguji kelayakan atas model regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini. Pengujian ini juga dimaksudkan untuk memastikan bahwa di dalam model regresi yang digunakan tidak terdapat multikolinieritas dan heteroskedastisitas serta untuk memastikan bahwa data yang dihasilkan berdistribusi normal.

## 1. Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Residual adalah nilai selisih antara variabel Y sesungguhnya dengan variabel Y yang diprediksikan.

Cara untuk mendeteksinya adalah dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik *Normal P-P Plot of regression standardized* sebagai dasar pengambilan keputusannya. Jika menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka model regresi tersebut telah normal dan layak dipakai untuk memprediksi variabel bebas, Ghozali (2016)

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar V.1

Uji Normalitas (Grafik Normal P-P Plot)

Sumber : Data diolah, 2017

Dari gambar V.1 di atas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka model regresi tersebut telah normal dan layak dipakai untuk memprediksi variabel bebas. Cara lain uji normalitas adalah dengan uji statistik *One Sample Kolmogorov Smirnov*. Kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut: Priyatno (2014)

- a. Jika nilai Signifikansi (Asym Sig 2 tailed) > 0,05, maka data residual berdistribusi normal.
- b. Jika nilai Signifikansi (Asym Sig 2 tailed) ≤ 0,05, maka data residual tidak berdistribusi normal. Hasil uji normalitas pada tabel V.9 berikut:

**Tabel V.9**  
**Hasil Uji Normalitas Metode Kolmogorov Smirnov**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Motivasi (X1)	Pemberdayaan (X2)	Komunikasi (X3)	Pendidikan dan pelatihan (X4)	Kepuasan kerja karyawan (Y)	Unstandardized Residual
N		24	24	24	24	24	24
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	26.38	18.92	20.71	26.38	42.08	.0000000
	Std. Deviation	4.352	3.878	4.369	5.003	7.120	2.47223452
Most Extreme Differences	Absolute	.091	.235	.149	.200	.149	.123
	Positive	.063	.135	.149	.150	.149	.107
	Negative	-.091	-.235	-.149	-.200	-.148	-.123
Kolmogorov-Smirnov Z		.444	1.151	.732	.980	.730	.604
Asymp. Sig. (2-tailed)		.989	.141	.658	.292	.661	.858

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data diolah, 2017

Dari tabel V.9 di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (Asym.sig 2 tailed) pada data residual sebesar 0,858. Karena nilai lebih dari 0,05, jadi residual terdistribusi normal.

## 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi yang tinggi, maka dinamakan terdapat masalah multikolonieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang tinggi diantara variabel independen. Pengujian ada tidak adanya gejala multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolerance*. Apabila nilai VIF berada dibawah 10,00 dan nilai *Tolerance* lebih dari 0,100, maka diambil kesimpulan bahwa model regresi tersebut tidak terdapat masalah multikolinearitas, Priyatno (2014). Hasil uji multikolinearitas disajikan pada tabel V.10 berikut:

**Tabel V.10**  
**Hasil uji Multikolinearitas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Motivasi (X1)	.303	3.301
Pemberdayaan (X2)	.460	2.175
Komunikasi (X3)	.668	1.497
Pendidikan dan pelatihan (X4)	.289	3.456

Sumber: Data diolah, 2017

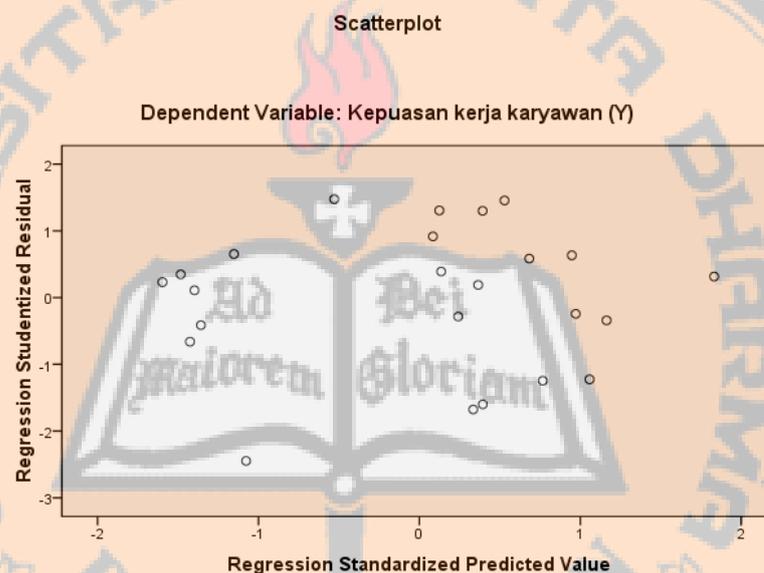
a. Dependent Variable: Kepuasan kerja karyawan (Y)

Dari tabel V.10 di atas dapat diketahui bahwa nilai VIF kurang dari 10,00 dan Tolerance lebih dari 0,100 untuk ke empat variabel independen, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi masalah multikolinearitas.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan satu ke pengamatan lain. Jika varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut *homokedastisitas*. Dan jika varians berbeda maka disebut *heteroskedastisitas*. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas dengan melihat pola titik-titik pada *scatterplots* regresi. Jika titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, Ghozali (2016) Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada output Regression pada gambar Scatterplot V.2 berikut:



Gambar V.2

Hasil uji Heteroskedastisitas

Sumber : Data diolah, 2017

Dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas pada model regresi. Cara lain uji heteroskedastisitas yaitu dengan menggunakan uji Glejser, yang dilakukan dengan meregresikan nilai

absolut residual yang diperoleh dari model regresi sebagai variabel dependen terhadap variabel independen dalam model regresi. Apabila nilai koefisien regresi dari masing-masing variabel bebas dalam model regresi ini tidak signifikan secara statistik, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas, Ghozali (2016).

Hasil uji heteroskedastisitas disajikan pada tabel V.11 berikut:

**Tabel V.11**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Uji Glejser**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	.954	1.962		.486	.632
Motivasi (X1)	-.115	.121	-.358	-.950	.354
Pemberdayaan (X2)	.208	.110	.576	1.884	.075
Komunikasi (X3)	.010	.081	.031	.122	.904
Pendidikan dan pelatihan (X4)	-.002	.108	-.008	-.021	.984

Sumber: Data diolah, 2017

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Dari tabel V.11 di atas dapat diketahui bahwa ke empat variabel nilai signifikansi lebih dari 0,05 (tidak signifikan). Jadi dapat disimpulkan pada model regresi tidak ada masalah heteroskedastisitas.

## E. Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis

### 1. Persamaan Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen baik secara parsial (uji t) maupun secara bersama-sama (uji F). Bentuk umum persamaan regresi linier berganda dengan lima variabel independen yaitu sebagai berikut:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Dimana :

Y : Kepuasan Kerja Karyawan

$b_0$  : Konstanta

$b_{1-4}$  : Koefisien Regresi

$X_1$  : Motivasi

$X_2$  : Pemberdayaan

$X_3$  : Komunikasi

$X_4$  : Pendidikan dan Pelatihan

e : Faktor Kesalahan (nilai 0)

Hasil yang diperoleh setelah data diolah dengan bantuan program

SPSS disajikan dalam tabel V.12 berikut ini:

**Tabel V.12**  
**Analisis Regresi Linear Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.147	3.841		.559	.583
Motivasi (X1)	.617	.237	.377	2.607	.017
Pemberdayaan (X2)	.006	.216	.003	.029	.977
Komunikasi (X3)	.088	.159	.054	.553	.587
Pendidikan dan pelatihan (X4)	.823	.211	.579	3.907	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan kerja karyawan (Y)

Sumber : Data diolah, 2017

Persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = 2,147 + 0,617X_1 + 0,006X_2 + 0,088X_3 + 0,823X_4$$

Arti angka-angka tersebut sbb:

- a. Konstanta sebesar 2,147; artinya jika motivasi, pemberdayaan, komunikasi, pendidikan, dan pelatihan nilainya adalah 0, maka besarnya kepuasan kerja karyawan (Y) nilainya sebesar 2,147.
- b. Koefisien regresi variabel Motivasi ( $X_1$ ) sebesar 0,617; artinya setiap peningkatan motivasi sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan sebesar 0,617 satuan, dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

- c. Koefisien regresi variabel Pemberdayaan ( $X_2$ ) sebesar 0,006; artinya setiap peningkatan pemberdayaan sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan sebesar 0,006 satuan, dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.
- d. Koefisien regresi variabel Komunikasi ( $X_3$ ) sebesar 0,088; artinya setiap peningkatan komunikasi sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan sebesar 0,088 satuan, dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.
- e. Koefisien regresi variabel Pendidikan dan Pelatihan ( $X_4$ ) sebesar 0,823; artinya setiap peningkatan pendidikan dan pelatihan sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan sebesar 0,823 satuan, dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

## 2. Uji t (uji koefisien regresi secara parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen atau tidak.

Hasil uji t yang diperoleh disajikan pada tabel V.13 berikut :

**Tabel V.13**  
**Hasil uji t (uji secara parsial)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	T	Sig.
1 (Constant)	.559	.583
Motivasi (X1)	2.607	.017
Pemberdayaan (X2)	.029	.977
Komunikasi (X3)	.553	.587
Pendidikan dan pelatihan (X4)	3.907	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan kerja karyawan (Y)

Sumber : Data diolah, 2017

Langkah-langkah pengujian sebagai berikut:

**a. Pengujian koefisien variabel Motivasi (b<sub>1</sub>)**

1) Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif

$H_0 : b_1 = 0$  (Motivasi secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT.Bank Papua Cabang DIY).

$H_a : b_1 \neq 0$  (Motivasi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT.Bank Papua Cabang DIY).

2) Menentukan  $t_{hitung}$ 

Berdasarkan tabel di atas diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2,607

3) Menentukan  $t_{tabel}$  dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05

Nilai  $t_{tabel}$  dapat dilihat pada tabel statistik dengan signifikansi 0,05 dan derajat kebebasan (df)  $n-k-1$  atau  $24-4-1 = 19$ . Dengan pengujian 2 sisi hasil diperoleh untuk  $t_{tabel}$  sebesar 2,093/ - 2,093.

## 4) Kriteria pengujian

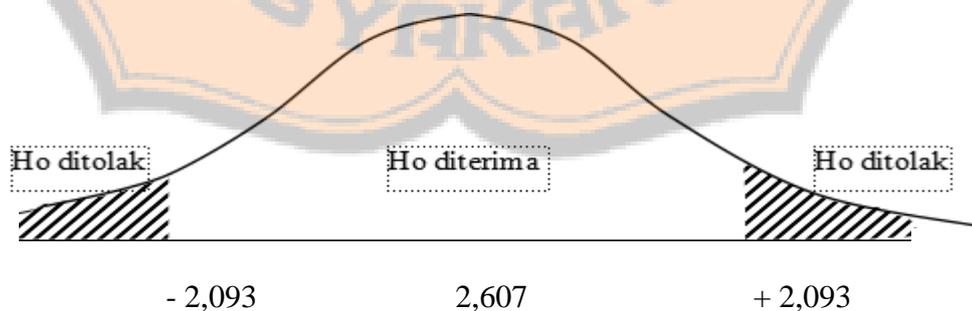
a)  $H_0$  diterima bila  $-t_{hitung} \geq -t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$

b)  $H_0$  ditolak bila  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$

5) Membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ 

Nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,607 > 2,093$ ), maka  $H_0$  ditolak

## 6) Gambar



Gambar V.3  
Daerah Penentuan  $H_0$   
Pengaruh  $X_1$  terhadap  $Y$

7) Membuat kesimpulan

Oleh karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,607 > 2,093$ ), maka  $H_0$  ditolak, yaitu Motivasi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Papua Cabang DIY.

Nilai  $t$  hitung positif, artinya motivasi berpengaruh positif, yaitu jika motivasi meningkat maka kepuasan kerja karyawan juga meningkat.

**b. Pengujian koefisien variabel Pemberdayaan ( $b_2$ )**

1) Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif

$H_0 : b_2 = 0$  (Pemberdayaaan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Papua Cabang DIY).

$H_a : b_2 \neq 0$  (Pemberdayaaan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Papua Cabang DIY).

2) Menentukan  $t_{hitung}$

Berdasarkan tabel di atas diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 0,029

- 3) Menentukan  $t_{\text{tabel}}$  dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05

Nilai  $t_{\text{tabel}}$  dapat dilihat pada tabel statistik dengan signifikansi 0,05 dan derajat kebebasan (df)  $n-k-1$  atau  $24-4-1 = 19$ . Dengan pengujian 2 sisi hasil diperoleh untuk  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 2,093/ - 2,093.

- 4) Kriteria pengujian

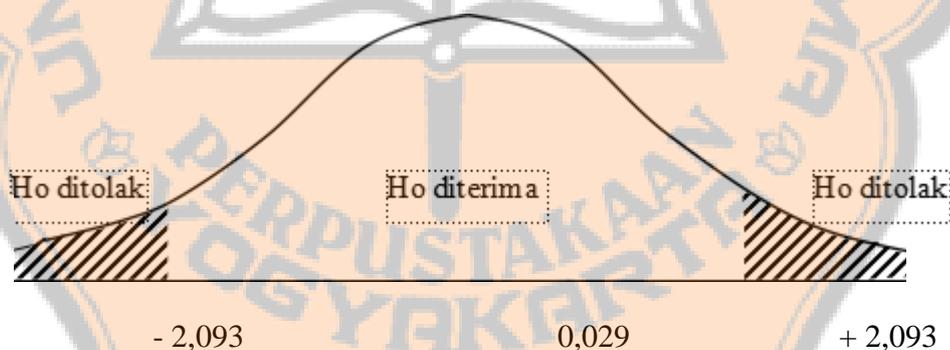
a)  $H_0$  diterima bila  $-t_{\text{hitung}} \geq -t_{\text{tabel}}$  atau  $t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$

b)  $H_0$  ditolak bila  $-t_{\text{hitung}} < -t_{\text{tabel}}$  atau  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$

- 5) Membandingkan  $t_{\text{hitung}}$  dengan  $t_{\text{tabel}}$

Nilai  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  ( $0,029 < 2,093$ ), maka  $H_0$  diterima

- 6) Gambar



Gambar V.4  
Daerah Penentuan  $H_0$   
Pengaruh  $X_2$  terhadap  $Y$

- 7) Membuat kesimpulan

Oleh karena nilai  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  ( $0,029 < 2,093$ ), maka  $H_0$  diterima, yaitu pemberdayaan secara

parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT.Bank Papua Cabang DIY.

**c. Pengujian koefisien variabel Komunikasi (b3)**

- 1) Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif

$H_0 : b_3 = 0$  (Komunikasi secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT.Bank Papua Cabang DIY).

$H_a : b_3 \neq 0$  (Komunikasi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT.Bank Papua Cabang DIY).

- 2) Menentukan  $t_{hitung}$

Berdasarkan tabel di atas diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 0,553

- 3) Menentukan  $t_{tabel}$  dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05

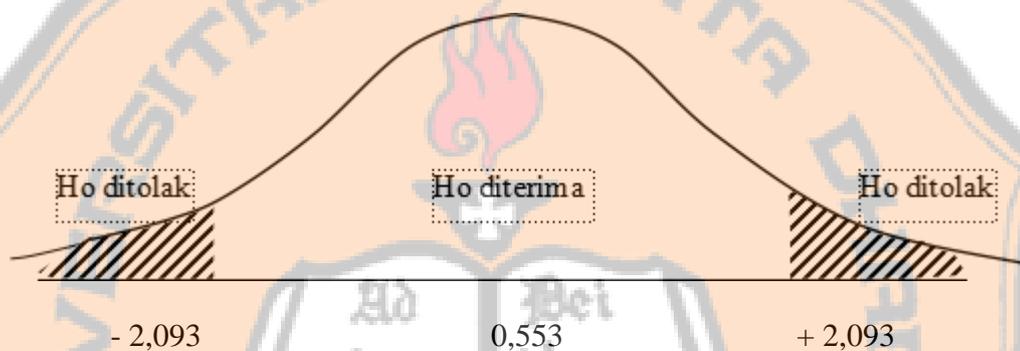
Nilai  $t_{tabel}$  dapat dilihat pada tabel statistik dengan signifikansi 0,05 dan derajat kebebasan (df)  $n-k-1$  atau  $24-4-1 = 19$ . Dengan pengujian 2 sisi hasil diperoleh untuk  $t_{tabel}$  sebesar 2,093/ - 2,093.

## 4) Kriteria pengujian

a)  $H_0$  diterima bila  $-t_{hitung} \geq -t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ b)  $H_0$  ditolak bila  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$ 5) Membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ 

Nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,553 < 2,093$ ), maka  $H_0$  diterima

## 6) Gambar



Gambar V.5

Daerah Penentuan  $H_0$   
Pengaruh X3 terhadap Y

## 7) Membuat kesimpulan

Oleh karena nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,553 < 2,093$ ), maka  $H_0$  diterima, yaitu komunikasi secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Papua Cabang DIY.

#### d. Pengujian koefisien variabel Pendidikan dan Pelatihan (b4)

## 1) Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif

$H_0 : b_4 = 0$  (Pendidikan dan Pelatihan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT.Bank Papua Cabang DIY).

$H_a : b_4 \neq 0$  (Pendidikan dan Pelatihan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT.Bank Papua Cabang DIY).

2) Menentukan  $t_{hitung}$

Berdasarkan tabel di atas diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 3,907

3) Menentukan  $t_{tabel}$  dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05

Nilai  $t_{tabel}$  dapat dilihat pada tabel statistik dengan signifikansi 0,05 dan derajat kebebasan (df)  $n-k-1$  atau  $24-4-1 = 19$ . Dengan pengujian 2 sisi hasil diperoleh untuk  $t_{tabel}$  sebesar 2,093/ - 2,093.

4) Kriteria pengujian

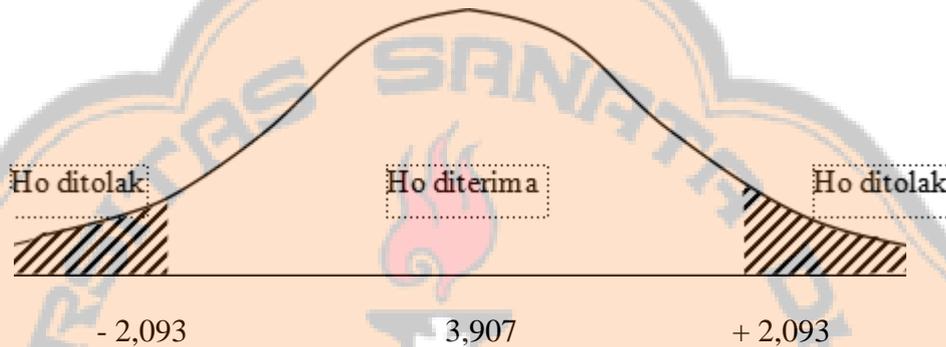
a)  $H_0$  diterima bila  $-t_{hitung} \geq -t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$

b)  $H_0$  ditolak bila  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$

5) Membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$

Nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,907 > 2,093$ ), maka  $H_0$  ditolak

6) Gambar



Gambar V.6

Daerah Penentuan  $H_0$   
Pengaruh  $X_4$  terhadap  $Y$

7) Membuat kesimpulan

Oleh karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,907 > 2,093$ ), maka  $H_0$  ditolak, yaitu Pendidikan dan Pelatihan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Papua Cabang DIY.

Nilai  $t$  hitung positif, artinya Pendidikan dan Pelatihan berpengaruh positif, yaitu jika pendidikan dan pelatihan meningkat maka kepuasan kerja karyawan juga meningkat

### 3. Uji F (uji koefisien regresi secara bersama-sama)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen atau tidak.

Hasil uji F yang diperoleh setelah data diolah disajikan dalam table V.14 berikut ini:

**Tabel V.14**  
**Hasil Uji F (Koefisien Regresi Secara Bersama-sama)**  
**ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1025.259	4	256.315	34.643	.000 <sup>a</sup>
Residual	140.575	19	7.399		
Total	1165.833	23			

Sumber : Data diolah, 2017

a. Predictors: (Constant), Pendidikan dan pelatihan (X4), Komunikasi (X3), Pemberdayaan (X2), Motivasi (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan kerja karyawan (Y)

Tahap-tahap untuk melakukan uji F sebagai berikut:

- a. Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatifnya

$$H_0 : b_1, b_2, b_3, b_4 = 0$$

(Artinya motivasi, pemberdayaan, komunikasi, dan pendidikan dan pelatihan secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT.Bank Papua Cabang DIY).

$$H_a : b_1, b_2, b_3, b_4 \neq 0$$

(Artinya motivasi, pemberdayaan, komunikasi, dan pendidikan dan pelatihan secara bersama-sama berpengaruh

terhadap kepuasan kerja karyawan PT.Bank Papua Cabang DIY).

b. Menentukan  $F_{hitung}$

Berdasarkan tabel di atas diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 34,643

c. Menentukan  $F_{tabel}$

$F_{tabel}$  dapat dilihat pada lampiran tabel statistik, dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05, dengan df 1 (jumlah variabel - 1) atau  $5-1 = 4$  dan df 2 ( $n-k-1$ ) atau  $24-4-1 = 19$ . Hasil diperoleh untuk  $F_{tabel}$  sebesar 2,895.

d. Kriteria pengujian

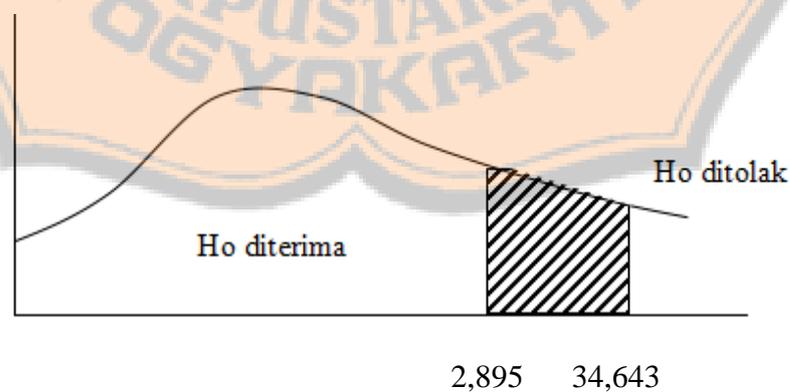
1)  $H_0$  diterima bila  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$

2)  $H_0$  ditolak bila  $F_{hitung} > F_{tabel}$

e. Membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ .

Nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $34,643 > 2,895$ ), maka  $H_0$  ditolak

f. Gambar



Gambar V.7  
Daerah Penentuah  $H_0$  Pada Uji F

## g. Membuat kesimpulan

Karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $34,643 > 2,895$ ), maka  $H_0$  ditolak, artinya bahwa motivasi, pemberdayaan, komunikasi, dan pendidikan dan pelatihan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT.Bank Papua Cabang DIY.

### F. Analisis koefisien determinasi (*Adjusted R Square*)

Nilai koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar prosentase model regresi mampu menjelaskan variabel dependen. Batas nilai  $R^2$  adalah  $0 \leq R^2 \leq 1$  sehingga apabila  $R^2$  sama dengan nol (0) berarti variabel tidak bebas tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas secara serempak, sedangkan bila  $R^2$  sama dengan 1 berarti variabel bebas dapat menjelaskan variabel tidak bebas secara serempak.

Hasil analisis determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*) yang diperoleh setelah data diolah disajikan dalam tabel berikut ini:

**Tabel V.15**  
**Hasil Analisis Koefisien Determinasi**

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.938 <sup>a</sup>	.879	.854	2.720

Sumber: Data diolah, 2017

a. Predictors: (Constant), Pendidikan dan pelatihan (X4), Komunikasi (X3), Pemberdayaan (X2), Motivasi (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan kerja karyawan (Y)

Berdasarkan tabel V.15 di atas diperoleh nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* sebesar 0,854 (85,4%). Hal ini menunjukkan bahwa variasi variabel independen yang digunakan dalam model (motivasi, pemberdayaan, komunikasi, dan pendidikan dan pelatihan) mampu menjelaskan sebesar 85,4% variasi variabel kepuasan kerja karyawan, dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

### G. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis di atas, kepuasan kerja karyawan PT. Bank Papua Cabang DIY diketahui dari tabel V.7 dan tabel 5.8 di atas. Pada tabel analisis deskriptif rata-rata variabel (tabel 5.7), variabel dependen kapuasan kerja karyawan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,82 dengan nilai rata-rata maksimum sebesar 5, karena hasilnya mendekati 5 maka kepuasannya baik dan pada tabel frekuensi jawaban tiap variabel (tabel 5.8) variabel Y sebanyak 24 karyawan merasa puas. Pada tabel analisis deskriptif rata-rata variabel (tabel 5.7), variabel independen motivasi memiliki nilai rata-rata sebesar 3,76 dengan nilai rata-rata maksimum sebesar 5, karena hasilnya mendekati 5 maka kepuasannya baik dan dan pada tabel frekuensi jawaban tiap variabel (tabel 5.8) variabel X1 sebanyak 24 karyawan merasa puas.

Pada tabel analisis deskriptif rata-rata variabel (tabel 5.7), variabel independen pemberdayaan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,78 dengan nilai rata-rata maksimum sebesar 5, karena hasilnya mendekati 5 maka kepuasannya baik dan pada tabel frekuensi jawaban tiap variabel (tabel

5.8) variabel X2 sebanyak 23 karyawan merasa puas dan 1 karyawan merasa tidak puas. Pada tabel analisis deskriptif rata-rata variabel (tabel 5.7), variabel independen komunikasi memiliki nilai rata-rata sebesar 3,45 dengan nilai rata-rata maksimum sebesar 4,67, karena hasilnya mendekati 4,67 maka kepuasannya baik dan pada tabel frekuensi jawaban tiap variabel (tabel 5.8) variabel X3 sebanyak 23 karyawan merasa puas dan 1 karyawan merasa tidak puas. Pada tabel analisis deskriptif rata-rata variabel (tabel 5.7), variabel independen pendidikan dan pelatihan memiliki nilai rata-rata 3,76 dengan nilai maksimum sebesar 5, karena hasilnya mendekati 5 maka kepuasannya baik pada tabel frekuensi jawaban tiap variabel (tabel 5.8) variabel X4 sebanyak 24 karyawan merasa puas.

Pengaruh pemasaran internal yang terdiri dari indikator motivasi, pemberdayaan, komunikasi, pendidikan dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Papua Cabang DIY yang ditunjukkan oleh nilai sig F sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sebagaimana diketahui bahwa suksesnya pemasaran pada suatu perusahaan dalam memasarkan produk atau jasanya, sangatlah bergantung pada karyawannya. Maka dari itu perusahaan harus memperhatikan pemasaran internal bagi kepuasan karyawan agar pemasaran eksternal dapat terealisasi dengan baik.

Kepuasan kerja karyawan sebagai komponen penting dalam tercapainya tujuan perusahaan perlu mendapat perhatian besar dari

manajemen. Kegagalan dalam memenuhi/menciptakan kepuasan kerja pegawai dapat menjadi titik balik kemunduran bagi perusahaan. Meskipun *internal marketing* bukanlah satu-satunya solusi bagi perusahaan untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi saat ini, tetapi penulis merekomendasikan penerapan aktivitas *internal marketing* tetap dipertahankan bahkan terus menerus diupayakan perbaikan-perbaikannya agar tidak membuka celah baru bagi perusahaan.

Berdasarkan penelitian yang menunjukkan nilai *adjusted r square* sebesar 0,854 (85,4%). Hal ini berarti bahwa variabel dependen kepuasan kerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel independen pemasaran internal sebesar 85,4%. Sedangkan sisanya sebesar 14,6% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

Berdasarkan pemasaran internal motivasi dari indikator imbalan berupa bonus dan tunjangan lainnya yang diberikan perusahaan cukup adil, karyawan memiliki fasilitas peralatan dan perangkat kerja yang mendukung aktivitas pekerjaan, dan hasil kerja karyawan selalu mendapat apresiasi dari atasan.

Berdasarkan pemasaran internal pendidikan dan pelatihan dari indikator setiap karyawan memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh pendidikan dan pelatihan, atasan memotivasi dan mendukung dalam program pendidikan dan pelatihan, serta perusahaan secara intensif mengevaluasi program pendidikan dan pelatihan.

## BAB VI

### KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data pada Bab V di atas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik responden tertinggi berdasarkan: usia, jenis kelamin, dan level jabatan adalah sebagai berikut :

2. Usia responden

Dalam penelitian ini sebagian besar responden berusia 26-30 tahun sebesar 9 orang dari 24 responden.

3. Jenis kelamin responden

Dalam penelitian ini sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 16 orang dari 24 responden.

4. Level jabatan responden

Dalam penelitian ini sebagian besar responden berlevel jabatan sebagai pelaksana yaitu sebanyak 15 orang.

5. Frekuensi jawaban tiap variabel

Dalam penelitian ini, terdapat 30 pertanyaan yang terdiri dari variabel dependen dan independen yang diteliti dengan responden berjumlah 24 orang. Pada variabel dependen Y dan variabel independen X1 dan X4 semua responden merasa puas dan pada variabel independen X2 dan X3 masing-masing terdapat 1 responden yang merasa tidak puas.

6. Kepuasan kerja karyawan PT. Bank Papua Cabang DIY berdasarkan variabel independen (X) Strategi pemasaran internal, dan Kepuasan kerja karyawan sebagai variabel dependen (Y) yaitu:
- Motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Papua Cabang DIY. Hal ini ditunjukkan oleh uji t yang didapat nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,607 > 2,093$ ), sehingga  $H_0$  ditolak. Nilai t hitung positif, artinya motivasi berpengaruh positif jika motivasi meningkat maka kepuasan kerja karyawan juga meningkat.
  - Pemberdayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Papua Cabang DIY. Hal ini ditunjukkan oleh uji t yang didapat nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,029 < 2,093$ ), sehingga  $H_0$  diterima.
  - Komunikasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Papua Cabang DIY. Hal ini ditunjukkan oleh uji t yang didapat nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,553 < 2,093$ ), sehingga  $H_0$  diterima.
  - Pendidikan dan pelatihan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Papua Cabang DIY. Hal ini ditunjukkan oleh uji t yang didapat nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,907 > 2,093$ ), sehingga  $H_0$  ditolak. Nilai t hitung positif, artinya pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif, yaitu jika pendidikan dan pelatihan meningkat maka kepuasan kerja karyawan juga meningkat.

## B. Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian dari 4 variabel bebas atau variabel pemasaran internal, yang berpengaruh secara signifikan adalah variabel motivasi, pendidikan dan pelatihan. Karena variabel motivasi berpengaruh positif dan signifikan dengan  $\alpha = 0,05$  terhadap kepuasan kerja karyawan yang ditunjukkan dengan nilai sig  $0,017 < 0,05$ . Dilihat dari hasil tersebut, maka PT. Bank Papua Cabang DIY harus meningkatkan strategi pemasaran internal motivasi kepada karyawan yaitu dengan mengapresiasi peningkatan kerja karyawan sekecil apapun, membuat suasana kerja yang positif dan menyenangkan, serta memberikan insentif atau bonus secara adil. Demikian juga pada variabel pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif dan signifikan dengan  $\alpha = 0,05$  terhadap kepuasan kerja karyawan yang ditunjukkan dengan nilai sig  $0,001 < 0,05$ . Dilihat dari hasil tersebut, maka PT. Bank Papua Cabang DIY harus meningkatkan strategi pemasaran internal pendidikan dan pelatihan kepada karyawan yaitu dengan memberikan pendidikan dan pelatihan sesuai dengan kebutuhan karyawan dibidangnya misalnya karyawan diberi kesempatan untuk mengikuti seminar-seminar atau pelatihan yang menunjang wawasan dan ketrampilannya, serta memberikan *reward* yang pantas ketika karyawan tersebut berhasil mencapai tujuan dari pendidikan dan pelatihan yang diberikan.

2. Bagi perusahaan PT. Bank Papua Cabang DIY, variabel-variabel independen (komunikasi dan pemberdayaan) meskipun secara parsial tidak berpengaruh tetapi secara bersama-sama variabel-variabel independen berpengaruh secara signifikan karena mampu menjelaskan sebesar 85,4% terhadap variabel kepuasan kerja karyawan maka berdasarkan hasil penelitian variabel-variabel independen (motivasi, pemberdayaan, komunikasi, pendidikan dan pelatihan) tidak dapat diabaikan. Secara simultan, variabel-variabel independen (motivasi, pemberdayaan, komunikasi, pendidikan, dan pelatihan) berpengaruh dengan memiliki nilai interval sedang, maka dari itu penulis menyarankan perusahaan agar lebih meningkatkan serta memperhatikan variabel-variabel independen (motivasi, pemberdayaan, komunikasi, pendidikan dan pelatihan) agar kepuasan kerja karyawan dapat meningkat.

### **C. Keterbatasan**

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini memiliki keterbatasan yang dapat mempengaruhi hasil penelitian. Keterbatasan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Beberapa hal yang menjadi keterbatasan dalam penelitian ini dan perlu diperhatikan oleh peneliti yang akan datang adalah bahwa penelitian ini hanya terbatas pada jumlah responden sebanyak 24 orang dan terbatas di PT. Bank Papua Cabang DIY saja

## DAFTAR PUSTAKA

- Akdon. 2007. *Strategic Management for Education Management*. Bandung: Alfabeta.
- Alhusin. S. 2003. *Aplikasi Statistik Praktis Dengan SPSS.10 for Windows*. Edisi kedua. Surakarta: Graha Ilmu.
- Amijaya. Dodi Trisna. 2014. *Pengaruh Internal Marketing Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kantor Pusat PT. Bank Syariah Mandiri*. Jakarta: Pasca Sarjana Institut Pertanian Bogor.
- Amstrong. Michael dan Herlen Murlis. 1994. *Pedoman Praktis Sistem Penggajian*. Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Armstrong. Michael. 2009. *Handbook of Performance Management*. London: Kogan Page.
- Bekkers, M.. Van Haastrecht, R. 1993. *The Foundations Of Internal Marketing*.
- Bell, Julie. 2009. *Performance Intelligence at Work*. New York: McGraw-Hill.
- Bernardin, H. Jhon dan Russel, Joyce E.A. 1993. *Human Resource Management*.
- Berry, L. Leonard dan Parasuraman 1991. *A Marketing services*. New York: The Free Press.
- Cahill, Denis J. 1996. *Internal Marketing, Your Company's NeXT Stag Growth*. New York: The Haworth Press, Inc.
- Cook S. 2004. *Customer Care Excellence, Cara Untuk Mencapai Customer Focus*. Jakarta (ID): PPM.
- Greenberg, Jerald dan Robert A. Baron. 2003. *Behavior in Organizations*. New Jersey: Prentice Hall.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gilmer B.H. 2004. *Applied Psychologi Adjusment in Living and Work. Second Edition*. New Delhi: McGraw Hill Co.
- Gronroos, C. 1990. *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Massachusetts: Lexington.
- Hatch, E dan Farhady, H.1981. *Research Design and Statistics for Applied Linguistics*, Teheran: Rahnama Publications.

- Heller, Robert. 1998. *Motivating People*. London: Dorling Kindersley.
- Khanza Zaman, Neelum Javaid, Asma Arshad, Samina Bibi. 2012. *Impact of Internal Marketing on Market Orientation and Business Performance*.
- Kotler, Philip .2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo,
- Kotler, Philip, Gray Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jilid I, Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran. Jilid I, Edisi 13*. Jakarta: PT Indeks Gramedia.
- Kreitner, Robert, dan Angelo Knicki. 2001. *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Kreitner, Robert, dan Angelo Knicki. 2010. *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Malhotra. 2005. *Riset Penelitian*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Mangkuprawira S, Hubeis AV.2007. *Manajemen Mutu Sumberdaya Manusia*. Bogor (ID): Ghalia Indonesia.
- Mangkuprawira S. 2011. *Strategi Efektif Mengelola Karyawan*. Bogor (ID): IPB Pr.
- Novrita, Diana. 2010. *Pengaruh Strategi Pemasaran Internal Terhadap Kepuasan Karyawan Pada Perum Perumnas Regional I Medan*. Padang : Pasca Sarjana Universitas Andalas.
- Parasuraman A, Berry LL. 1991. *Servqual, A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception or Services Quality: J retailing*, p64 (Spring).
- Putra, Galih Rahadian. 2015. *Pengaruh Internal Marketing Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di Universitas Widyatama*. Bandung: Pasca Sarjana Universitas Widyatama.
- Priyatno, Duwi. 2013. *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*. Mediakom.
- Priyatno, Duwi. 2014. *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*. Yogyakarta: Andi.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja, Edisi Kedua*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wibowo M. Phil. 2015. *Manajemen Kinerja edisi kelima*. Jakarta: Rajawali Pers.

- Reynoso, J, dan Moore, B. 1995. "Towards the measurement of internal service quality". *International journal of service industry management*.
- Robbins, Stephen, P. 2003. *Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice Hall.
- Robbin SP. 2006. *Perilaku Organisasi. Ed ke-10*. Klaten, Yogyakarta (ID): PT Intan Sejati Klaten.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono . 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Smith, Jane. 2000. *Empowering People*. London: Kogan Page Limited.
- Stooner, James AF. and Edward R. Freeman. 1992. *Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Timpe, A Dale. 1993. *Kinerja Seri Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Gramedia.
- Umar,Husein .2013. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, edisi kedua*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Varey, Richard J & Barbara R. Lewis . 2002. *Internal Marketing Directions for Management*, London and New York: Routledge.
- Victory, Vicke & Diah Dharmayanti. 2014. "Analisa Pengaruh Internal Marketing Terhadap Organizational Performance Dengan Rebranding Dan Market Orientation Sebagai Variable Intervening Pada Departemen Sales & Marketing Di Hotel Grand Aston Bali Beach Resort". jurnal Universitas Kristen Petra.

<http://finansial.bisnis.com/read/20150828/90/466877/ikatan-bank-indonesia-sdm- bank-mampu-kelola-risiko>



# LAMPIRAN

**LAMPIRAN 1**  
**SURAT IZIN PENELITIAN**



**UNIVERSITAS SANATA DHARMA**  
FAKULTAS EKONOMI

Nomor : 27/MAN/FE/03.7.3/1/2017 25 Januari 2017  
Lamp : ----  
Hal : Izin Penelitian

Kepada  
Yth. Pimpinan PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta  
Jl. Ruko Babarsari, Kecamatan Depok, Sleman  
Daerah Istimewa Yogyakarta

Dengan hormat,

Dengan ini kami informasikan bahwa mahasiswa dibawah ini :

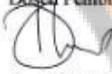
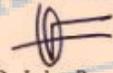
Nama	:	Rr. Arini Chikita Selfia Sentana
NIM	:	132214044
Program Studi	:	Manajemen
Semester	:	VIII

Akan melaksanakan Penelitian dalam rangka persiapan penyusunan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :

Lokasi	:	PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta
Waktu	:	Januari - Februari 2017
Judul Penelitian	:	PENGARUH STRATEGI PEMASARAN INTERNAL TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN. Studi Kasus PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta
Dosen Pembimbing I	:	Dra. Diah Utari Bertha Rivieda, M.Si.

Schubungan dengan hal tersebut, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengijinkan mahasiswa di atas untuk melakukan penelitian di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Atas perhatian dan ijin yang diberikan kami mengucapkan terima kasih.

<p>Dosen Pembimbing I</p>  <p>Dra. Diah Utari Bertha Rivieda, M.Si.</p>	<p>Hormat kami, Ketua Program Studi Manajemen</p>  <p>Dr. Lukas Purwoto, M.Si.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**LAMPIRAN 2**  
**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**



**SURAT KETERANGAN**  
06/171/YOG/2017

Yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan bahwa mahasiswi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta , atas nama :

**Rr. Arini Chikita Selfia Sentana**  
132214044 / Manajemen

Telah melaksanakan penelitian dengan judul "Pengaruh Strategi Pemasaran Internal Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Studi Kasus PT. Bank Pembangunan Daerah Papua Kantor Cabang Yogyakarta"

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

  
PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH PAPUA  
KANTOR CABANG YOGYAKARTA

**FRANKIE NAHUMURY**  
Kepala

**PT. BANK PAPUA CABANG YOGYAKARTA**  
Jl. Babarsari Kompleks Ruko Rafflesia Kavling J&K Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta  
Telp. (0274) 4332730, 4332886, 4332567, 4332906. Website : [www.bankpapua.com](http://www.bankpapua.com) E-mail : [cabang.jogja@bankpapua.co.id](mailto:cabang.jogja@bankpapua.co.id)

**LAMPIRAN 3  
KUESIONER****KUESIONER PENELITIAN  
PENGARUH STRATEGI PEMASARAN INTERNAL TERHADAP KEPUASAN KERJA  
KARYAWAN PT.BANK PAPUA CABANG DIY**

---

Responden yang terhormat,

Melalui kuesioner ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk meluangkan waktu memberikan respon terhadap pernyataan-pernyataan terlampir. Pernyataan tersebut mengungkapkan bagaimana pengaruh pemasaran internal terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Papua Cabang DIY.

Data ini saya gunakan hanya untuk penyusunan skripsi di Fakultas Ekonomi jurusan manajemen Universitas Sanata Dharma Yogyakarta. Identitas Bapak/Ibu/Saudara serta hasil penelitian ini dijamin kerahasiaannya, dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian serta mampu menjadi sumbang pemikiran bagi PT.Bank Papua Cabang DIY. Kuesioner ini hanya dapat digunakan bila seluruh jawaban terisi.

Atas kesediaan serta bantuan Bapak/Ibu/Saudara, saya ucapkan terima kasih

Hormat saya,



Rr.Arini Chikita SS

132214044

Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen

Universitas Sanata Dharma Yogyakarta

## IDENTITAS RESPONDEN

Usia :  20-25 Tahun  41-45 Tahun  
 26-30 Tahun  46-50 Tahun  
 31-35 Tahun  51-55 Tahun  
 36-40 Tahun

Jenis Kelamin :  Pria  Wanita

Level Jabatan :  Clerk/Pelaksana  Officer

Lama bekerja : \_\_\_\_\_ Tahun



**Petunjuk pengisian kuesioner penelitian**

Pilih salah satu jawaban yang paling sesuai menurut pendapat bapak/ibu/saudara dan berilah tanda (√) pada kotak yang disediakan sesuai dengan keterangan dibawah

- Keterangan:
- 1= Sangat Tidak Setuju (STS)
  - 2= Tidak Setuju (TS)
  - 3= Netral (N)
  - 4= Setuju (S)
  - 5= Sangat Setuju (SS)

MOTIVASI

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Imbalan berupa bonus dan tunjangan lainnya yang diberikan perusahaan cukup adil					
2.	Fasilitas benefit yang diberikan perusahaan sangat adil dan sesuai dengan kebutuhan saya					
3.	Saya memiliki peralatan dan Perangkat kerja yang mendukung Aktivitas pekerjaan saya					
4.	Hasil kerja saya selalu mendapat apresiasi dari atasan					
5.	Perusahaan memberikan jaminan karir yang pasti					
6.	Perusahaan menghargai dan Memberikan imbalan yang sesuai Atas pencapaian prestasi saya					
7.	Pekerjaan saya memberikan jaminan hari tua yang pasti					

## PEMBERDAYAAN

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Atasan mendorong saya untuk mengambil inisiatif yang saya berikan					
2.	Atasan saya menghargai sekecil apapun inisiatif yang muncul dari saya					
3.	Atasan saya memberikan kewenangan dalam mengeksekusi suatu masalah yang berhubungan dengan pekerjaan					
4.	Saya diikutsertakan dalam kegiatan-kegiatan penting di perusahaan					
5.	Saya dilibatkan dalam pembuatan keputusan oleh atasan saya					

KOMUNIKASI

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Saya rutin memberitahukan kepada atasan saya mengenai pekerjaan yang sedang berlangsung					
2.	Atasan saya menyampaikan arahan kepada saya untuk melaksanakan suatu pekerjaan					
3.	Saya memberikan masukan yang relevan kepada atasan saya mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan					
4.	Atasan saya memberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat dan aspirasi terhadap hal yang baru					
5.	Atasan saya menyampaikan informasi mengenai kebijakan baru di perusahaan					
6.	Sebelum sebuah kebijakan dieksekusi, atasan saya selalu menginformasikan kepada saya tahap demi tahapnya					

## PENDIDIKAN &amp; PELATIHAN

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Perusahaan memberikan pendidikan & pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan karyawan dibidangnya					
2.	Setiap karyawan memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh pendidikan & pelatihan					
3.	Perusahaan memiliki program-program pendidikan & pelatihan yang menarik untuk meningkatkan kapasitas & kemampuan sesuai bidang kerja Tertentu					
4.	Pendidikan & pelatihan didukung oleh sarana penunjang yang memadai					
5.	Pendidikan & pelatihan tidak hanya untuk meningkatkan skill & kompetensi pegawai tetapi juga sebagai pengembangan karir					
6.	Atasan memotivasi dan mendukung dalam program pendidikan & pelatihan					
7.	Perusahaan secara intensif mengevaluasi program pendidikan & pelatihan					

## KEPUASAN KERJA KARYAWAN

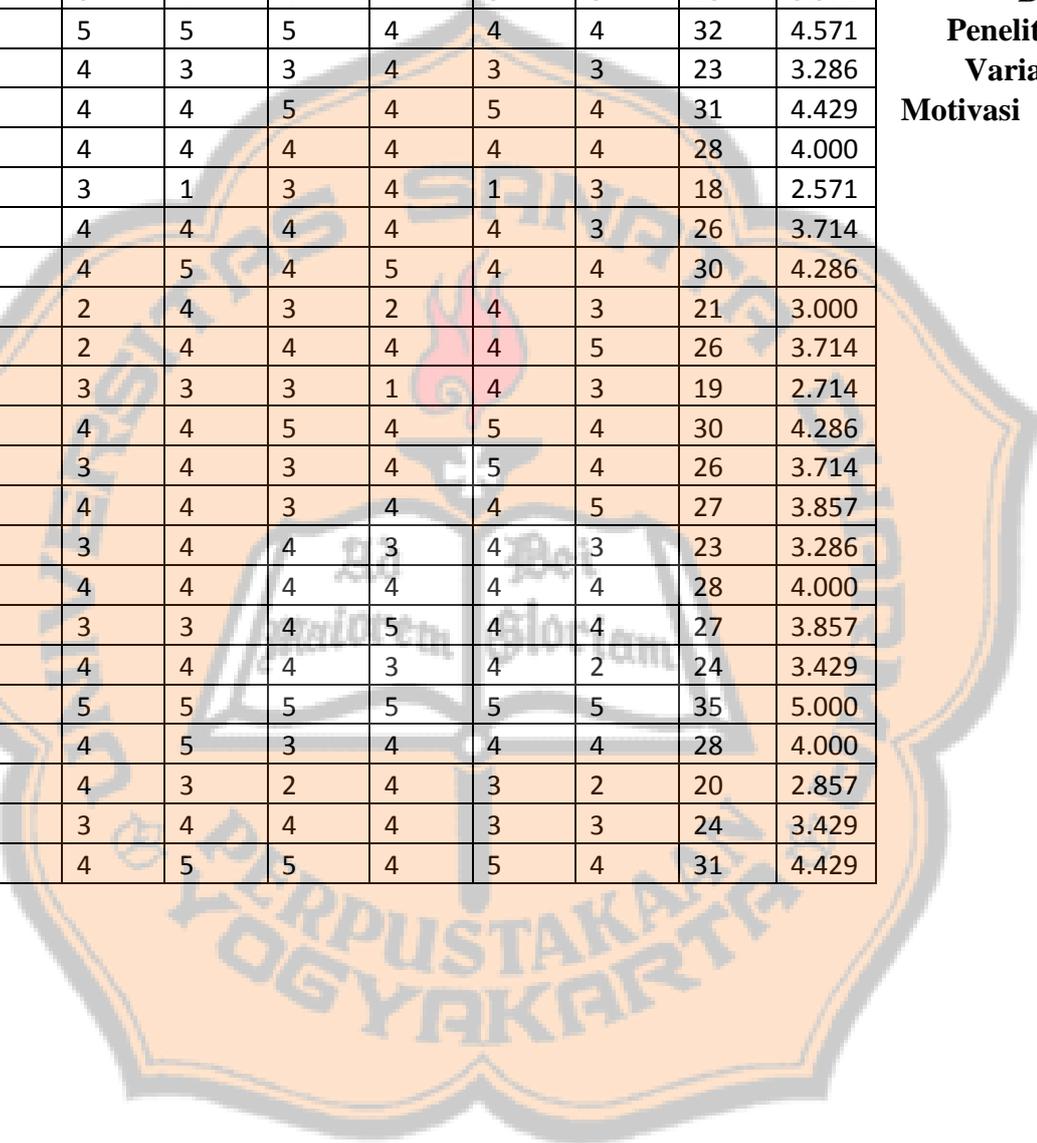
No.	Pernyataan	STS 1	TS 2	N 3	S 4	SS 5
1.	<b>Pekerjaan</b>					
	a. Kebijakan pembagian tugas dan tanggung jawab yang dibebankan dirasa cukup adil bagi saya					
	b. Saya tertarik/senang dengan bidang pekerjaan yang saya tekuni saat ini					
	c. Berbagai program/kegiatan dilakukan perusahaan untuk menambah wawasan keilmuan dan kematangan berfikir saya					
2.	<b>Imbalan</b>					
	a. Saya merasa gaji yang diberikan perusahaan kepada saya cukup adil dan sebanding dengan beban kerja yang saya kerjakan					
	b. Saya merasa puas karena perusahaan tidak hanya memberikan imbalan finansial tetapi juga imbalan non finansial (benefit) yang sesuai dengan kebutuhan saya					
	c. Penghargaan yang saya peroleh atas prestasi kerja yang saya capai dapat memberikan kepuasan tersendiri					

	STS 1	TS 2	N 3	S 4	SS 5
<p>3. <b>Kondisi tempat kerja</b></p> <p>a. Perusahaan menyediakan fasilitas/peralatan kerja yang layak dan memadai untuk mendukung keefektifan saya bekerja</p>					
<p>b. Setiap karyawan dapat menggunakan semua fasilitas/pekerjaan yang dapat menunjang pekerjaannya</p>					
<p>4. <b>Mitra kerja</b></p> <p>a. Saya memiliki hubungan yang sangat baik dengan semua rekan-rekan kerja dan jarang sekali terjadi konflik</p>					
<p>b. Rekan kerja saya selalu mendukung saya dalam bekerja dan dalam melakukan aktifitas lainnya</p>					
<p>c. Atasan saya memperlakukan semua karyawan secara adil dalam pembagian kerja</p>					

LAMPIRAN 4

	VARIABEL X1(MOTIVASI)								
Resp	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	Total	Rata2
1	4	5	5	4	5	4	4	31	4.429
2	4	3	4	4	4	3	3	25	3.571
3	5	5	5	5	4	4	4	32	4.571
4	3	4	3	3	4	3	3	23	3.286
5	5	4	4	5	4	5	4	31	4.429
6	4	4	4	4	4	4	4	28	4.000
7	3	3	1	3	4	1	3	18	2.571
8	3	4	4	4	4	4	3	26	3.714
9	4	4	5	4	5	4	4	30	4.286
10	3	2	4	3	2	4	3	21	3.000
11	3	2	4	4	4	4	5	26	3.714
12	2	3	3	3	1	4	3	19	2.714
13	4	4	4	5	4	5	4	30	4.286
14	3	3	4	3	4	5	4	26	3.714
15	3	4	4	3	4	4	5	27	3.857
16	2	3	4	4	3	4	3	23	3.286
17	4	4	4	4	4	4	4	28	4.000
18	4	3	3	4	5	4	4	27	3.857
19	3	4	4	4	3	4	2	24	3.429
20	5	5	5	5	5	5	5	35	5.000
21	4	4	5	3	4	4	4	28	4.000
22	2	4	3	2	4	3	2	20	2.857
23	3	3	4	4	4	3	3	24	3.429
24	4	4	5	5	4	5	4	31	4.429

JAWABAN  
RESPONDEN  
(MS.EXCEL)  
Data  
Penelitian  
Variabel  
Motivasi



### Data Penelitian Variabel Pemberdayaan

	VARIABEL X2 (PEMBERDAYAAN)						
Resp	P1	P2	P3	P4	P5	Total	Rata2
1	4	5	5	4	4	22	4.4
2	4	5	4	4	5	22	4.4
3	4	4	4	5	5	22	4.4
4	4	3	1	3	2	13	2.6
5	4	5	4	5	4	22	4.4
6	4	4	5	4	5	22	4.4
7	3	4	3	2	3	15	3
8	4	4	4	5	3	20	4
9	4	4	5	5	4	22	4.4
10	3	3	4	2	2	14	2.8
11	3	5	5	4	4	21	4.2
12	4	3	2	3	3	15	3
13	5	4	5	3	4	21	4.2
14	5	5	3	5	3	21	4.2
15	4	3	4	3	3	17	3.4
16	2	3	3	3	2	13	2.6
17	3	3	4	3	3	16	3.2
18	3	3	2	3	3	14	2.8
19	5	4	5	4	5	23	4.6
20	5	5	5	5	5	25	5
21	5	4	4	4	3	20	4
22	3	2	3	1	3	12	2.4
23	3	5	5	4	5	22	4.4
24	4	4	4	4	4	20	4

## Data Penelitian Variabel Komunikasi

	VARIABEL X3 ( KOMUNIKASI)							
Resp	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Total	Rata2
1	5	4	4	4	4	4	25	4.167
2	5	4	5	4	5	4	27	4.500
3	4	4	5	4	5	4	26	4.333
4	3	2	3	3	4	2	17	2.833
5	4	5	4	5	4	4	26	4.333
6	4	4	4	4	4	4	24	4.000
7	4	4	5	3	5	3	24	4.000
8	3	3	4	3	2	2	17	2.833
9	4	4	3	3	3	2	19	3.167
10	2	3	4	3	2	2	16	2.667
11	4	4	4	4	4	4	24	4.000
12	2	4	3	3	5	3	20	3.333
13	2	3	4	3	2	3	17	2.833
14	4	3	3	4	5	5	24	4.000
15	3	2	4	3	2	3	17	2.833
16	2	3	3	2	3	2	15	2.500
17	3	4	3	4	2	2	18	3.000
18	4	4	3	3	4	4	22	3.667
19	2	3	3	2	2	3	15	2.500
20	3	3	3	4	3	2	18	3.000
21	4	4	3	5	4	3	23	3.833
22	3	2	3	1	2	2	13	2.167
23	3	3	4	3	5	4	22	3.667
24	4	5	4	5	5	5	28	4.667

### Data Penelitian Variabel Pendidikan dan Pelatihan

	VARIABEL X4 (PENDIDIKAN&PELATIHAN)								
Resp	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	Total	Rata2
1	4	4	5	5	4	5	4	31	4.429
2	5	5	4	4	5	4	4	31	4.429
3	5	5	4	4	5	4	4	31	4.429
4	3	2	4	3	3	2	3	20	2.857
5	4	5	4	4	4	4	5	30	4.286
6	4	4	5	5	4	5	4	31	4.429
7	3	3	4	2	3	3	3	21	3.000
8	4	3	3	5	5	4	5	29	4.143
9	4	4	5	3	3	4	4	27	3.857
10	1	2	3	4	4	2	2	18	2.571
11	3	4	2	3	3	4	3	22	3.143
12	4	3	2	3	4	2	3	21	3.000
13	5	4	4	4	3	4	3	27	3.857
14	5	3	3	4	5	4	5	29	4.143
15	3	4	4	4	4	4	4	27	3.857
16	3	2	1	3	2	3	4	18	2.571
17	4	5	4	5	4	5	4	31	4.429
18	4	4	4	5	4	4	4	29	4.143
19	4	3	3	2	3	2	3	20	2.857
20	5	5	5	5	5	5	5	35	5.000
21	5	4	4	3	3	4	3	26	3.714
22	3	2	3	4	3	3	2	20	2.857
23	4	3	3	5	5	5	4	29	4.143
24	5	4	5	4	4	4	4	30	4.286

## Data Penelitian Variabel Kepuasan Kerja Karyawan

resp	VARIABEL Y1 (KEPUASAN KERJA)											Total	Rata2
	P1			P2			P3		P4				
	A	B	C	A	B	C	A	B	A	B	C		
1	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	46	4.182
2	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	49	4.455
3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	49	4.455
4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	36	3.273
5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	50	4.545
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4.000
7	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	3	33	3.000
8	3	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	43	3.909
9	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	48	4.364
10	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	32	2.909
11	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	42	3.818
12	3	4	3	2	3	3	3	2	4	2	3	32	2.909
13	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	45	4.091
14	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	40	3.636
15	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	45	4.091
16	3	4	2	2	3	3	2	4	3	2	3	31	2.818
17	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	48	4.364
18	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	41	3.727
19	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	4	30	2.727
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5.000
21	4	3	4	4	3	5	5	3	4	5	4	44	4.000
22	2	4	3	3	4	2	3	3	4	3	2	33	3.000
23	5	3	5	4	5	4	5	4	4	3	4	46	4.182
24	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	48	4.364

### Identitas Responden

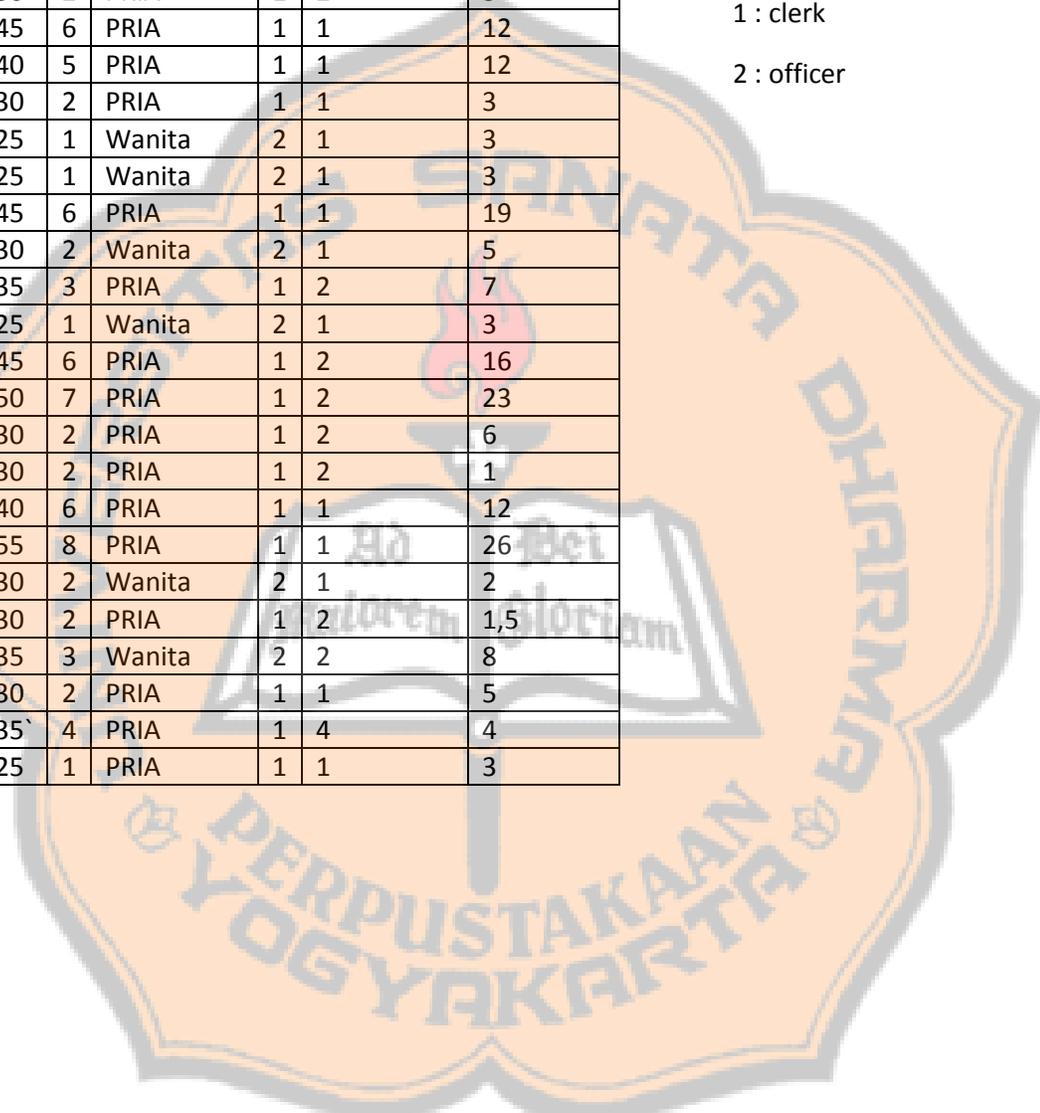
resp.	identitas responden					
	usia		jn kelamin		lvl jabatan	lm bkerja
1	31-35	3	Wanita	2	1	5
2	26-30	2	WANITA	2	1	6
3	26-30	2	PRIA	1	2	3
4	41-45	6	PRIA	1	1	12
5	36-40	5	PRIA	1	1	12
6	26-30	2	PRIA	1	1	3
7	20-25	1	Wanita	2	1	3
8	20-25	1	Wanita	2	1	3
9	41-45	6	PRIA	1	1	19
10	26-30	2	Wanita	2	1	5
11	31-35	3	PRIA	1	2	7
12	20-25	1	Wanita	2	1	3
13	41-45	6	PRIA	1	2	16
14	46-50	7	PRIA	1	2	23
15	26-30	2	PRIA	1	2	6
16	26-30	2	PRIA	1	2	1
17	36-40	6	PRIA	1	1	12
18	51-55	8	PRIA	1	1	26
19	26-30	2	Wanita	2	1	2
20	26-30	2	PRIA	1	2	1,5
21	31-35	3	Wanita	2	2	8
22	26-30	2	PRIA	1	1	5
23	31-35	4	PRIA	1	4	4
24	20-25	1	PRIA	1	1	3

Keterangan:

Level Jabatan

1 : clerk

2 : officer



**LAMPIRAN 5**  
**ANALISIS DATA SPSS**  
**Karakteristik Responden**

**Statistics**

		Usia	Jenis Kelamin	Level Jabatan	Lama Bekerja
N	Valid	24	24	24	24
	Missing	0	0	0	0

**Usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-25	4	16.7	16.7	16.7
	26-30	9	37.5	37.5	54.2
	31-35	4	16.7	16.7	70.8
	36-40	1	4.2	4.2	75.0
	41-45	4	16.7	16.7	91.7
	46-50	1	4.2	4.2	95.8
	51-55	1	4.2	4.2	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

**Jenis Kelamin**

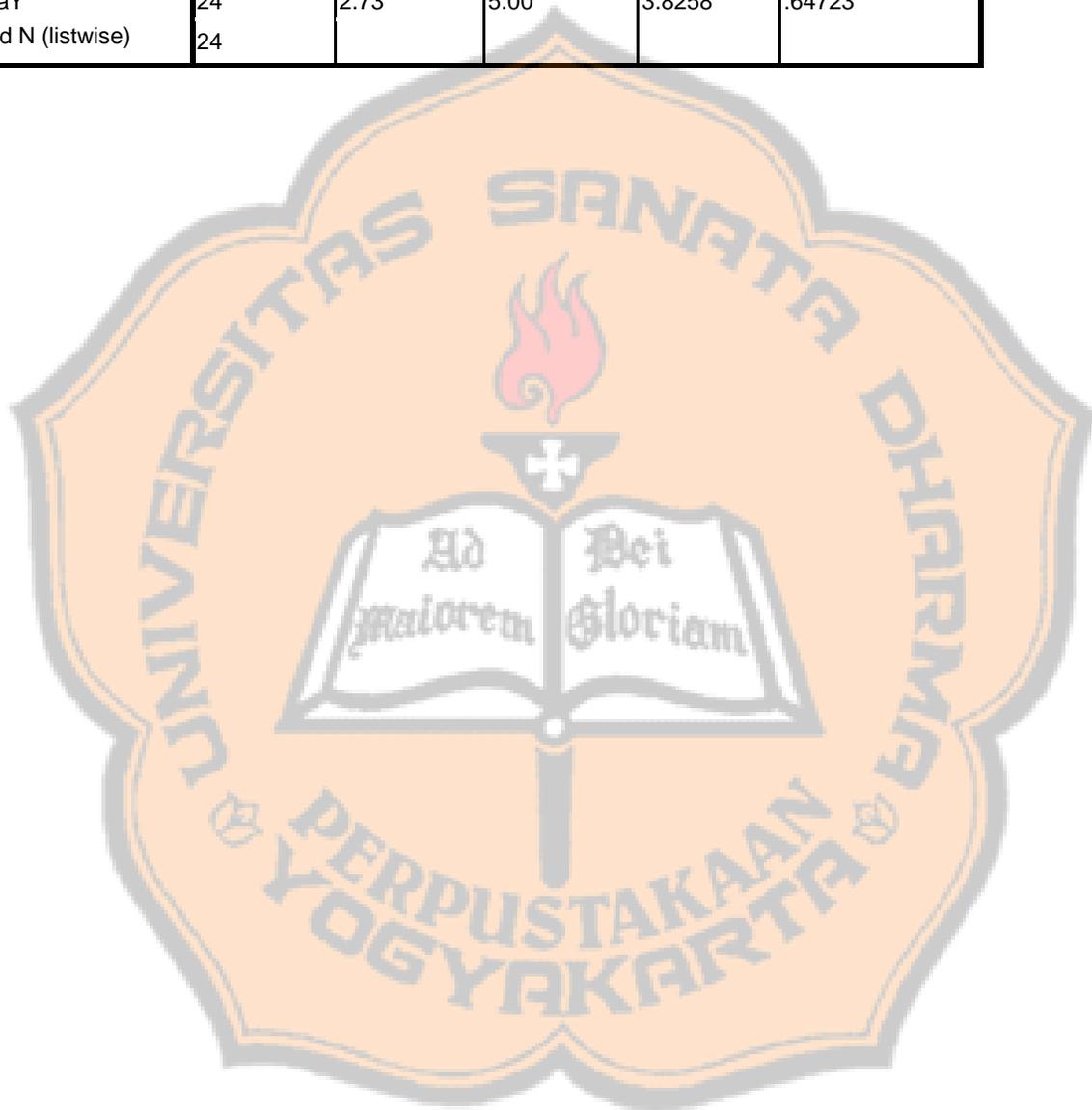
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	16	66.7	66.7	66.7
	2	8	33.3	33.3	100.0
Total		24	100.0	100.0	

**Level Jabatan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	15	62.5	62.5	62.5
	2	9	37.5	37.5	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

**Analisis Deskriptif rata-rata variabel**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
RataX1	24	2.57	5.00	3.7679	.62172
RataX2	24	2.40	5.00	3.7833	.77553
RataX3	24	2.17	4.67	3.4514	.72811
RataX4	24	2.57	5.00	3.7679	.71467
RataY	24	2.73	5.00	3.8258	.64723
Valid N (listwise)	24				



**LAMPIRAN 6**  
**UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS**  
**Uji Validitas Motivasi**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	24	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	24	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.846	7

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	3.50	.885	24
X1.2	3.67	.816	24
X1.3	3.96	.908	24
X1.4	3.83	.816	24
X1.5	3.88	.900	24
X1.6	3.92	.881	24
X1.7	3.62	.824	24

## Uji Validitas Pemberdayaan

### Reliability (X2)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	24	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	24	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.842	5

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	3.83	.816	24
X2.2	3.92	.881	24
X2.3	3.88	1.116	24
X2.4	3.67	1.090	24
X2.5	3.62	1.013	24

## Uji Validitas Komunikasi Reliability (X3)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	24	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	24	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.856	6

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X3.1	3.38	.924	24
X3.2	3.50	.834	24
X3.3	3.67	.702	24
X3.4	3.42	.974	24
X3.5	3.58	1.213	24
X3.6	3.17	1.007	24

## Uji Validitas Pendidikan dan Pelatihan Reliability (X4)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	24	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	24	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.866	7

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X4.1	3.92	.974	24
X4.2	3.62	1.013	24
X4.3	3.67	1.049	24
X4.4	3.88	.947	24
X4.5	3.83	.868	24
X4.6	3.75	.989	24
X4.7	3.71	.859	24

**Uji Validitas Kepuasan Kerja Karyawan  
Reliability (Y)**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	24	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	24	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.929	11

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Y1	3.62	.711	24
Y2	3.75	.794	24
Y3	3.75	.897	24
Y4	3.79	.932	24
Y5	3.88	.797	24
Y6	3.71	.908	24
Y7	4.08	.881	24
Y8	3.79	.977	24
Y9	4.04	.806	24
Y10	3.83	.917	24
Y11	3.83	.637	24

**LAMPIRAN 7**

**Uji ASUMSI KLASIK, REGRESI LINIER BERGANDA, UJI t, UJI F**

**Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Motivasi (X1)	Pemberdayaan (X2)	Komunikasi (X3)	Pendidikan dan pelatihan (X4)	Kepuasan kerja karyawan (Y)	Unstandardized Residual
N		24	24	24	24	24	24
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	26.38	18.92	20.71	26.38	42.08	.0000000
	Std. Deviation	4.352	3.878	4.369	5.003	7.120	2.47223452
Most Extreme Differences	Absolute	.091	.235	.149	.200	.149	.123
	Positive	.063	.135	.149	.150	.149	.107
	Negative	-.091	-.235	-.149	-.200	-.148	-.123
Kolmogorov-Smirnov Z		.444	1.151	.732	.980	.730	.604
Asymp. Sig. (2-tailed)		.989	.141	.658	.292	.661	.858

a. Test distribution is Normal.

## Uji Multikolinieritas

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

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pendidikan dan pelatihan (X4), Komunikasi (X3), Pemberdayaan (X2), Motivasi (X1) <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

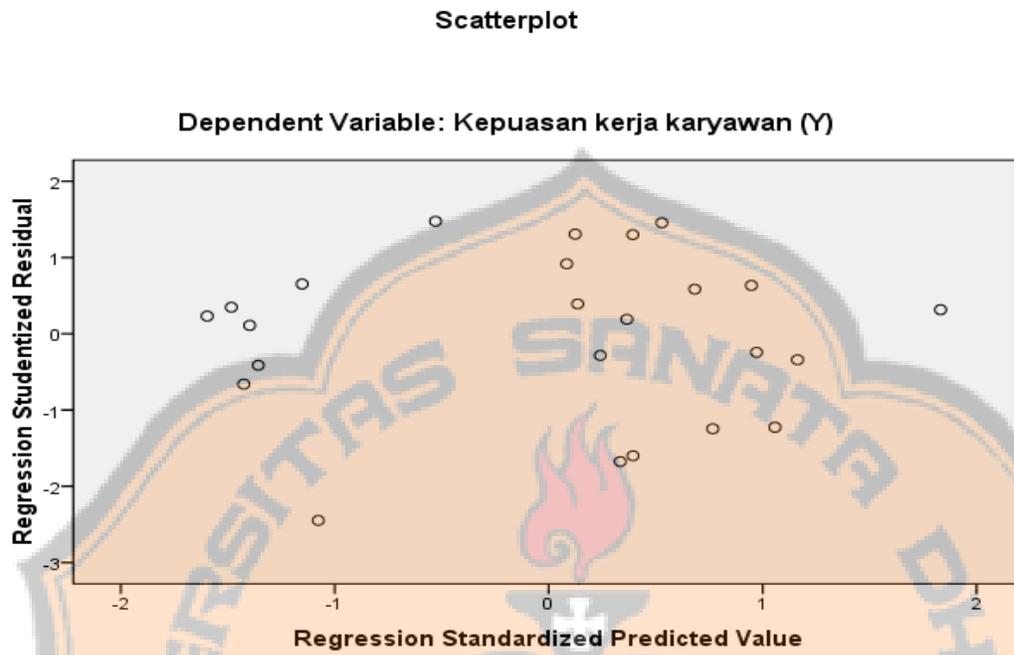
b. Dependent Variable: Kepuasan kerja karyawan (Y)

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

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Motivasi (X1)	.303	3.301
Pemberdayaan (X2)	.460	2.175
Komunikasi (X3)	.668	1.497
Pendidikan dan pelatihan (X4)	.289	3.456

a. Dependent Variable: Kepuasan kerja karyawan (Y)

### Uji Heteroskedastisitas



### Analisis Regresi Linier Berganda

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

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pendidikan dan pelatihan (X4), Komunikasi (X3), Pemberdayaan (X2), Motivasi (X1) <sup>a</sup>	.	Enter

a. All requested variables entered.

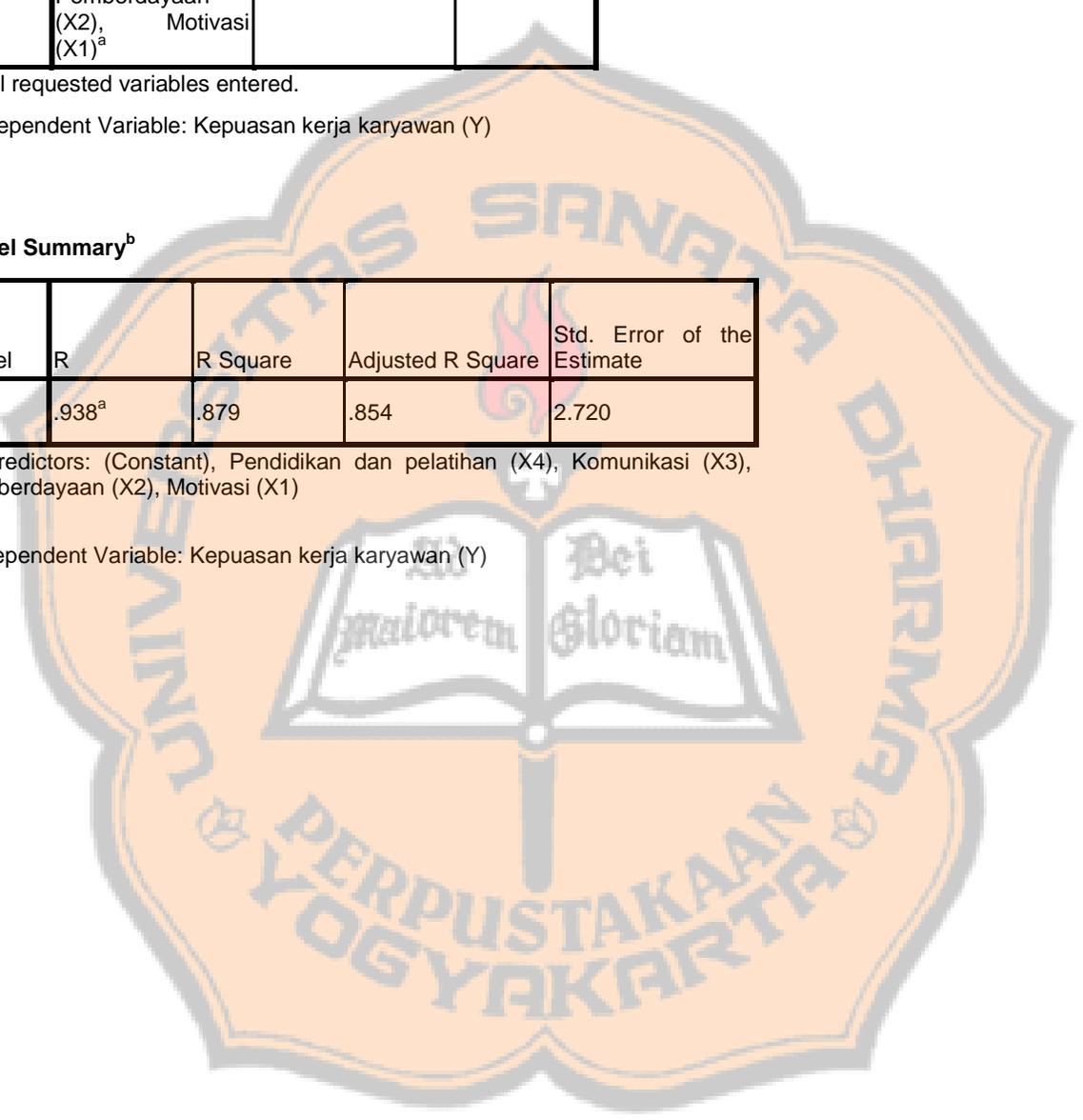
b. Dependent Variable: Kepuasan kerja karyawan (Y)

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.938 <sup>a</sup>	.879	.854	2.720

a. Predictors: (Constant), Pendidikan dan pelatihan (X4), Komunikasi (X3), Pemberdayaan (X2), Motivasi (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan kerja karyawan (Y)



**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1025.259	4	256.315	34.643	.000 <sup>a</sup>
	Residual	140.575	19	7.399		
	Total	1165.833	23			

Sumber : Data diolah, 2017

a. Predictors: (Constant), Pendidikan dan pelatihan (X4), Komunikasi (X3), Pemberdayaan (X2), Motivasi (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan kerja karyawan (Y)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.147	3.841		.559	.583		
	Motivasi (X1)	.617	.237	.377	2.607	.017	.303	3.301
	Pemberdayaan (X2)	.006	.216	.003	.029	.977	.460	2.175
	Komunikasi (X3)	.088	.159	.054	.553	.587	.668	1.497
	Pendidikan dan pelatihan (X4)	.823	.211	.579	3.907	.001	.289	3.456

a. Dependent Variable: Kepuasan kerja karyawan (Y)