

ABSTRAK

Kinerja adalah produk atau jasa yang dihasilkan melalui aktivitas dalam suatu proses kerja oleh seseorang atau sekelompok orang di tempat mereka bekerja dan hasil kerja tersebut harus sesuai dengan standar dan kriteria yang telah ditentukan oleh organisasi. Kinerja karyawan merupakan salah satu tolak ukur kompetensi organisasi, karena kinerja karyawan adalah dasar kinerja organisasi. Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan McDonald's *store* Setiabudhi Bandung.

Jenis penelitian ini adalah analisis deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran terstruktur dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara variabel yang sedang diteliti untuk kemudian dianalisis dan diambil kesimpulan. Penelitian ini dapat digunakan untuk maksud *explanatory research*, karena peneliti menjelaskan hubungan kausal antara variabel – variabel melalui pengujian hipotesis. Dalam mengumpulkan data, penulis menyebarkan kuesioner kepada 40 responden karyawan McDonald's *store* Setiabudhi Bandung, kemudian untuk mengetahui seberapa besar kepuasan kerja mempengaruhi kinerja karyawan, penulis menggunakan perhitungan statistik dengan alat bantu *SPSS 11.5 for windows*.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, yaitu sebesar 5,34% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel lain yang dimaksud adalah kemampuan, kepribadian, minat kerja, kejelasan dan penerimaan atas penjelasan peran seorang pekerja, tingkat motivasi pekerjaan.

Kata kunci: kepuasan kerja, kinerja karyawan

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang	1
1.2 Perumusan masalah	9
1.3 Tujuan penelitian	9
1.4 Manfaat penelitian	9
1.5 Sistematika penulisan	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS	
2.1 Kepuasan kerja	11
2.1.1 Pengertian kepuasan kerja	11
2.1.2 Teori-teori kepuasan kerja	14
2.1.3 Faktor-faktor kepuasan kerja	22
2.1.4 Dampak kepuasan kerja	29
2.1.5 Ketidakpuasan kerja	33
2.2 Kinerja	34
2.2.1 Pengertian kinerja	34
2.2.2 Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja	39
2.2.3 Penilaian kinerja	42
2.2.3.1 Pengertian penilaian kinerja	42
2.2.3.2 Aspek penilaian kinerja	43
2.2.3.3 Tujuan penilaian kinerja	50
2.3 Penelitian sebelumnya	56
2.4 Kerangka pemikiran	57
2.5 Hipotesis	59
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Tempat dan waktu penelitian	60
3.2 Jenis penelitian	61
3.3 Definisi Operasional	61
3.3.1 Variabel bebas (kepuasan kerja)	62
3.3.2 Variabel tidak bebas (kinerja karyawan)	63
3.4 Populasi penelitian	65
3.5 Sumber dan teknik pengumpulan data	66
3.5.1 Sumber data	66
3.5.2 Teknik pengumpulan data	66
3.6 Metode dan prosedur analisis data	67
3.6.1 Uji normalitas	68

3.6.2 Uji validitas.....	68
3.6.3 Uji reabilitas.....	68
3.7 Pengujian hipotesis	68
3.7.1 Analisis deskriptif.....	68
3.7.2 Analisis regresi linier sederhana	69
3.7.3 Analisis korelasi.....	70
3.7.4 Uji hipotesis.....	70
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Sejarah McDonald's.....	72
4.1.1 Sejarah McDonald's Indonesia	74
4.1.2 Filosofi McDonald's Indonesia.....	76
4.1.3 Visi dan misi	78
4.1.4 Kegiatan perusahaan	78
4.1.5 Struktur organisasi	82
4.1.6 <i>Job description</i>	83
4.2 Karakteristik responden.....	89
4.3 Hasil uji normalitas	90
4.4 Hasil uji validitas dan reabilitas.....	90
4.5 Tanggapan responden mengenai kepuasan kerja.....	93
4.6 Tanggapan responden mengenai kinerja karyawan	107
4.7 Hasil pengujian hipotesis.....	113
4.7.1 Uji deskriptif.....	113
4.7.2 Analisis regresi	113
4.7.3 Analisis korelasi.....	114
4.7.4 Hasil uji hipotesis.....	116
 BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	118
5.2 Keterbatasan Penelitian	120
5.3 Saran.....	120
5.3.1 Saran bagi Peneliti Mendatang	120
5.3.2 Saran bagi Universitas Kristen Maranatha, Bandung	121
DAFTAR PUSTAKA	123
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 <i>Maslow's hierarchy</i>	18
Gambar 2.2 Hubungan antara kepuasan dengan pergantian pegawai dan kemangkiran	30
Gambar 2.3 Hubungan penggunaan administratif dan penggunaan pengembangan untuk penilaian kinerja	53
Gambar 2.4 Paradigma penelitian	58
Gambar 4.1 Struktur organisasi McDonald's secara umum	83

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 <i>Hezberg's two factor theory</i>	16
Tabel 2.2 Perbandingan antara <i>hierarchy need theory</i> dengan <i>two factor theory</i>	20
Tabel 2.3 Penelitian sebelumnya	57
Tabel 3.1 Jadwal penelitian.....	60
Tabel 3.2 Operasionalisasi variabel.....	64
Tabel 4.1 Karakteristik responden.....	89
Tabel 4.2 Hasil uji validitas dan reabilitas.....	91
Tabel 4.3 Item pertanyaan no 1	94
Tabel 4.4 Item pertanyaan no 5	95
Tabel 4.5 Item pertanyaan no 6	95
Tabel 4.6 Item pertanyaan no 7	96
Tabel 4.7 Item pertanyaan no 8	97
Tabel 4.8 Item pertanyaan no 9	97
Tabel 4.9 Item pertanyaan no 10	98
Tabel 4.10 Item pertanyaan no 11	99
Tabel 4.11 Item pertanyaan no 12	99
Tabel 4.12 Item pertanyaan no 14	100
Tabel 4.13 Item pertanyaan no 16	101
Tabel 4.14 Item pertanyaan no 17	102
Tabel 4.15 Item pertanyaan no 18	102
Tabel 4.16 Item pertanyaan no 19	103
Tabel 4.17 Item pertanyaan no 20	103
Tabel 4.18 Item pertanyaan no 21	104
Tabel 4.19 Item pertanyaan no 22	104
Tabel 4.20 Item pertanyaan no 23	105
Tabel 4.21 Item pertanyaan no 24	105

Tabel 4.22 Item pertanyaan no 25	106
Tabel 4.23 Item pertanyaan no 28	107
Tabel 4.24 Item pertanyaan no 29	108
Tabel 4.25 Item pertanyaan no 30	108
Tabel 4.26 Item pertanyaan no 31	109
Tabel 4.27 Item pertanyaan no 33	110
Tabel 4.28 Item pertanyaan no 34	110
Tabel 4.29 Item pertanyaan no 35	111
Tabel 4.30 Item pertanyaan no 36	111
Tabel 4.31 Item pertanyaan no 38	112
Tabel 4.32 Descriptive statistics.....	113
Tabel 4.33 Coefisients(a)	113
Tabel 4.34 Correlations.....	113