

ABSTRAK

Dalam penulisan skripsi ini, penulis memilih topik mengenai kinerja karyawan. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang penting dalam suatu organisasi, karena dengan kinerja karyawan yang baik maka akan memberikan output yang baik pula bagi organisasi. Kinerja karyawan merupakan hasil yang dicapai oleh karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas.

Dalam penelitian ini, kinerja karyawan memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini berarti bahwa kinerja karyawan mempunyai potensi untuk memberikan kepuasan ataupun tidak memberikan kepuasan. Hal ini tergantung pada seberapa besar tingkat kinerja karyawan tersebut.

Dari hasil kuesioner yang dibagikan, diperoleh hasil bahwa kinerja karyawan cukup baik dimana kinerja ini memberikan dampak positif yaitu memberikan kepuasan kepada mahasiswa.

Dengan menggunakan analisis korelasi Rank Spearman, analisis dengan tingkat kepercayaan 95% maka diperoleh bahwa nilai t hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel yaitu $12.1750 > 1.6523$; yang berarti H_0 ditolak. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan positif antara kinerja karyawan dan kepuasan mahasiswa jurusan manajemen di Perpustakaan Universitas Kristen Maranatha. Dengan koefisien determinasi sebesar 41,964484% ternyata terdapat korelasi yang cukup kuat antara kinerja karyawan terhadap kepuasan mahasiswa jurusan manajemen di Perpustakaan Universitas Kristen Maranatha dan sisanya 58,035516% dipengaruhi oleh faktor lain.

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak.....	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar.....	viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.5 Kerangka Penelitian dan Hipotesis	6
1.6 Metode Penelitian	9
1.6.1 Tehnik Pengumpulan Data.....	10
1.6.2 Tehnik Analisis Data.....	11
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian	13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Manajemen.....	14
2.2 Pengertian dan Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	16

2.3	Kinerja Karyawan	21
2.3.1	Pengertian Kinerja Karyawan	21
2.3.2	Indikator-Indikator Kinerja	25
2.3.3	Metode-Metode Penilaian Prestasi Kerja.....	26
2.3.4	Standar Penilaian Prestasi Kerja	30
2.3.5	Syarat-syarat Penilaian Prestasi Kerja	31
2.4	Kepuasan Konsumen	32
2.4.1	Pengertian Kepuasan Konsumen	32
2.4.2	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	35
2.5	Hubungan antara kinerja karyawan dengan kepuasan konsumen.	37

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian.....	39
3.1.1	Sejarah Singkat Perpustakaan UKM.....	39
3.1.2	Visi, Misi, dan tujuan Perpustakaan UKM	40
3.1.3	Struktur Organisasi	42
3.1.4	Uraian Jabatan.....	44
3.1.5	Koleksi, Jenis Layanan, dan Fasilitas Perpustakaan UKM.....	51
3.1.6	Tata Tertib Umum di Perpustakaan UKM.....	54
3.1.7	Peraturan yang berlaku di Perpustakaan UKM.....	55
3.2	Metode Penelitian	60
3.2.1	Tipe Penelitian	60
3.2.2	Teknik Penentuan dan Penarikan Sampel.....	60

3.2.3	Tehnik Pengumpulan Data.....	62
3.2.4	Sumber Data.....	62
3.2.5	Operasional Variabel.....	63
3.2.6	Analisis Data	64
3.2.7	Tehnik Pengolahan Data	66

BAB IV Hasil Dan Pembahasan

4.1	Tingkat Kinerja Karyawan.....	70
4.2	Tingkat Kepuasan Mahasiswa	82
4.3	Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan mahasiswa Jurusan Manajemen di Perpustakaan Ukm	93

BAB V Kesimpulan dan Saran

5.1	Kesimpulan	102
5.2	Saran	103

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1.3.1 Struktur Organisasi Perpustakaan UKM.....	ix
--	----

DAFTAR TABEL

Tabel 3.2.6.1	Klasifikasi penilaian kuesioner kinerja karyawan	65
Tabel 3.2.6.2	Klasifikasi penilaian kuesioner kepuasan mahasiswa	65
Tabel 3.2.7.1	Kriteria pemberian interpretasi koefisien korelasi	68
Tabel 4.1.1	Tanggapan responden bahwa karyawan selalu tepat waktu pada saat jam buka dan jam tutup perpustakaan ..	69
Tabel 4.1.2	Tanggapan responden bahwa mudah dalam proses pendaftaran menjadi anggota perpustakaan	72
Tabel 4.1.3	Tanggapan responden bahwa pengunjung tidak harus menunggu lama saat dilayani oleh karyawan	73
Tabel 4.1.4	Tanggapan responden bahwa karyawan bekerja dengan cepat & tanggap dalam merespon keluhan pengunjung .	74
Tabel 4.1.5	Tanggapan responden bahwa pengunjung suka dengan keramahan karyawan saat melayani pengunjung.....	75
Tabel 4.1.6	Tanggapan responden bahwa karyawan selalu meminta maaf bila pengunjung kecewa atas pelayanan	76
Tabel 4.1.7	Tanggapan responden bahwa karyawan selalu jujur dalam melayani pengunjung	77
Tabel 4.1.8	Tanggapan responden bahwa karyawan selalu membantu pengunjung yang memerlukan informasi.....	78
Tabel 4.1.9	Tanggapan responden bahwa karyawan selalu berusaha untuk mengerti dan memahami keinginan pengunjung ..	79
Tabel 4.1.10	Tanggapan responden bahwa karyawan sangat peka terhadap keluhan dan saran dari pengunjung	80
Tabel 4.1.11	Tanggapan responden bahwa di perpustakaan tersedia fasilitas-fasilitas yang memadai	81
Tabel 4.2.1	Tanggapan responden bahwa karyawan bekerja dengan semangat	82
Tabel 4.2.2	Tanggapan responden bahwa karyawan memberikan pelayanan dengan baik.....	83

Tabel 4.2.3	Tanggapan responden bahwa karyawan tahu bagaimana menanggapi keluhan dan saran dari pengunjung	84
Tabel 4.2.4	Tanggapan responden bahwa karyawan <i>cooperative</i> dengan pengunjung	85
Tabel 4.2.5	Tanggapan responden bahwa karyawan sering meninggalkan tempatnya bekerja sehingga pengunjung sulit mendapatkan pelayanan	86
Tabel 4.2.6	Tanggapan responden bahwa karyawan membutuhkan waktu yang lama untuk melayani pengunjung.....	87
Tabel 4.2.7	Tanggapan responden bahwa keluhan yang pengunjung sampaikan sering tidak didengarkan oleh karyawan.....	88
Tabel 4.2.8	Tanggapan responden bahwa pengunjung puas dengan hasil kerja dari karyawan perpustakaan	89
Tabel 4.2.9	Tanggapan responden bahwa mutu pelayanan sesuai dengan harapan pengunjung	90
Tabel 4.2.10	Tanggapan responden bahwa pengunjung puas dengan hasil kerja karyawan	91
Tabel 4.2.11	Tanggapan responden bahwa fasilitas yang ada sudah sesuai dengan apa yang pengunjung harapkan	92