

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh motivasi terhadap kepuasan pelayanan. Objek penelitian dalam studi ini adalah sebuah organisasi *non-profit* yang banyak bergerak dalam bidang kerohanian di Bandung. Responden dalam penelitian ini adalah para anggota organisasi Gerakan Anak Panah (GAP) yang terdiri dari para pengurus organisasi dan anggota aktif berjumlah 20 responden. Sebuah hipotesis dibangun untuk diuji dengan menggunakan analisa regresi linier. Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan, maka disusunlah sebuah kuesioner yang terdiri dari 27 pernyataan. Kuesioner yang disusun dari berbagai studi terdahulu ini diharapkan dapat mengukur 2 konstruk – motivasi dan kepuasan pelayanan – yang diteliti dalam studi ini.

Hasil dari tabel ANOVA menyatakan bahwa model yang dibangun dalam penelitian ini cocok (*fit*). Dari 20 data yang diperoleh, semuanya lulus uji *outliers*. Hasil dari analisis koefisien korelasi Spearman membuktikan bahwa terdapat hubungan positif yang cukup kuat antara motivasi dan kepuasan pelayanan. Hasil analisa koefisien determinasi menunjukkan bahwa motivasi mempengaruhi kepuasan pelayanan secara positif. Artinya, hipotesis yang dibangun dalam penelitian ini tidak ditolak (didukung).

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
ABSTRAK	viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.5 Rerangka Pemikiran dan Hipotesis	7
1.6 Objek dan Metoda Penelitian	9
1.6.1 Objek Penelitian	9
1.6.2 Metoda Penelitian	10
1.7 Lokasi Penelitian dan Lamanya Penelitian	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Motivasi	12
2.1.1 Pengertian Motivasi	12
2.1.2 Teori Motivasi	14
2.1.2.1 Teori Dua-Faktor Herzberg	15

2.1.2.2 Teori Hirarki-Kebutuhan Maslow	17
2.1.2.3 Teori ERG Alderfer	18
2.1.2.4 Teori X dan Teori Y McGregor	19
2.1.2.5 Teori Prestasi Motivasi McClelland	21
2.2 Kepuasan Kerja	23
2.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja	23
2.2.2 Teori Kepuasan Kerja	23
2.2.2.1 <i>Scientific Management</i> – Frederick W. Taylor	23
2.2.2.2 <i>The Job Descriptive Index</i> (JDI) - Smith, Kendall, dan Hullin	24
2.2.2.3 Teori Dua-Faktor Herzberg	24

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek dan Subjek Penelitian	26
3.1.1 Sejarah dan Perkembangan Organisasi	26
3.1.2 Visi, Misi, dan "Motto" Pelayanan GAP	28
3.1.3 Struktur Organisasi GAP	29
3.1.4 Uraian Jabatan Singkat	30
3.2 Metoda Penelitian	32
3.3 Definisi Operasional	33
3.3.1 Motivasi	33
3.3.2 Kepuasan Pelayanan	34
3.4 Prosedur Analisis Data	34
3.4.1 Uji <i>Outliers</i>	34
3.4.2 Statistik Deskriptif dan Korelasi Antar 2 Konstruk	34

3.4.3 Uji Hipotesis	36
---------------------------	----

BAB IV – ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Subjek Penelitian	37
4.2 Prosedur Analisis Data	39
4.2.1 Uji <i>Outliers</i>	39
4.2.2 Statistik Deskriptif dan Korelasi Antar 2 Konstruk	40
4.2.3 Uji Hipotesis	42
Hasil Uji Korelasi Variabel Kontrol Terhadap Kepuasan Pelayanan	43

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	45
5.2 Implikasi Penelitian dan Saran-saran Bagi Organisasi	46
5.3 Keterbatasan Penelitian	47
5.4 Saran-saran	47

DAFTAR PUSTAKA	49
-----------------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Penelitian	9
Gambar 2.1 Hubungan <i>hygiene – motivator factors</i> , kepuasan kerja, dan ketidakpuasan kerja	15
Gambar 2.2 Hirarki-Kebutuhan Maslow	18
Gambar 2.3 Hubungan Antar Teori Motivasi	22
Gambar 3.1 Struktur Organisasi GAP	30

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Frekuensi dan Persentase IPK Responden	38
Tabel 4.2 Karakteristik Subjek Penelitian	39
Tabel 4.3 Hasil Uji <i>Mahalanobis Squared Distance</i>	40
Tabel 4.4 Hasil Analisa Koefisien Korelasi Spearman dan Statistik Seskriptif Serta Korelasi Antar 2 Konstruk	41
Tabel 4.5 Hasil Uji ANOVA	42
Tabel 4.6 Hasil Analisis Regresi Linier	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Korelasi Antara Variabel Kontrol dan Kepuasan Pelayanan	44