

ABSTRAK

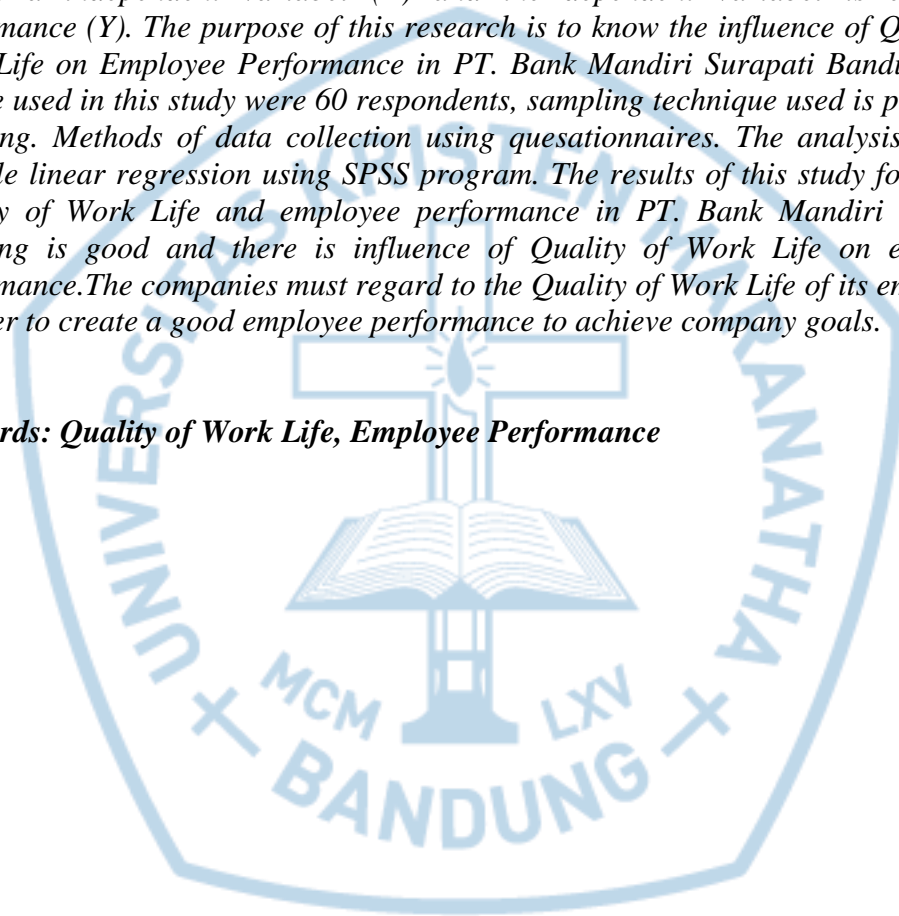
Suatu organisasi atau lembaga harus mampu mengelola sumber daya yang dimilikinya. Manusia merupakan sumber daya paling penting dalam organisasi untuk mencapai keberhasilan, karena sumber daya manusia ini menunjang organisasi dengan bakat, karya, kreativitas dan dorongan untuk mencapai kinerja yang baik. PT. Bank Mandiri Surapati Bandung adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa, salah satu tugasnya adalah melayani masyarakat umum yang ingin melakukan transaksi. Setiap karyawan dituntut untuk selalu ramah kepada setiap nasabah. Hal ini dapat terlaksana apabila terdapat *Quality of Work Life* yang baik. Dalam penelitian ini dimana *Quality of Work Life* yang merupakan variabel bebas (X) dan variabel terikat adalah kinerja karyawan (Y). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Quality of Work Life* terhadap Kinerja Karyawan di PT. Bank Mandiri Surapati Bandung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan 60 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa *Quality of Work Life* dan kinerja karyawan di PT. Bank Mandiri Surapati Bandung sudah baik dan terdapat pengaruh *Quality of Work Life* terhadap Kinerja Karyawan. Perusahaan harus memperhatikan *Quality of Work Life* para karyawannya agar tercipta kinerja karyawan yang baik demi mencapai tujuan perusahaan.

Kata Kunci: *Quality of Work Life (QWL)*, Kinerja karyawan.

ABSTRACT

An organization or institution must be able to manage the resources it has, one of which is the human resources age is because these human resources support the organization with the talent works., creativity, and encouragement to achieve good performance. PT. Bank Mandiri Surapati Bandung is one of the companies engaged in services, one of its duties is to serve the general public who want to make transactions. Every employee is required to be friendly to every customer. This can be accomplished if there is a good Quality of Work Life. In this study Quality of Work Life is a independent variabel (X) and the dependent variabel is employee performance (Y). The purpose of this research is to know the influence of Quality of Work Life on Employee Performance in PT. Bank Mandiri Surapati Bandung. The sample used in this study were 60 respondents, sampling technique used is purposive sampling. Methods of data collection using quesationnaires. The analysis used is multiple linear regression using SPSS program. The results of this study found that Quality of Work Life and employee performance in PT. Bank Mandiri Surapati Bandung is good and there is influence of Quality of Work Life on employee performance. The companies must regard to the Quality of Work Life of its employees in order to create a good employee performance to achieve company goals.

Keywords: *Quality of Work Life, Employee Performance*



DAFTAR ISI

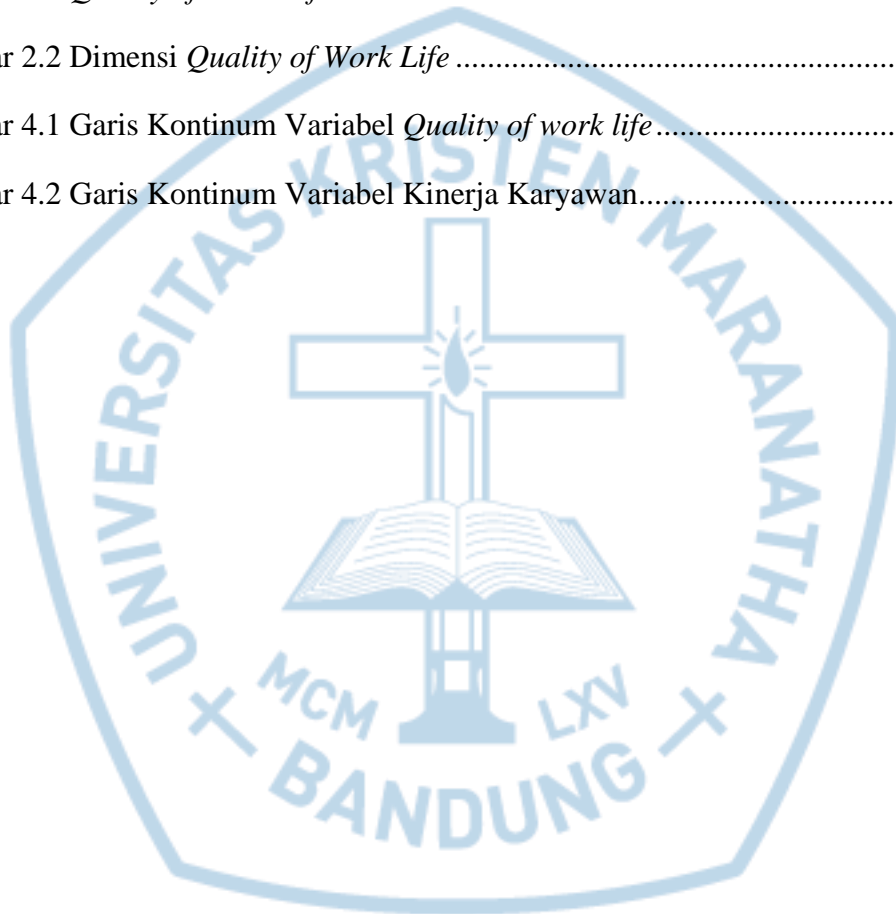
	Halaman
HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN JUDUL BAHASA INGGRIS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1. Kajian Pustaka	7

2.1.1 Pengertian <i>Quality of Work Life</i>	7
2.1.2 Aspek <i>Quality of Work Life</i>	10
2.1.3 Pengertian Kinerja Karyawan.....	17
2.1.4 Penilaian Kinerja.....	20
2.1.5 Penelitian Terdahulu.....	28
2.2. Rerangka Pemikiran	35
2.3 Model Penelitian.....	36
2.4. Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1. Jenis Penelitian	37
3.2. Populasi & Sampel	37
3.3 Definisi Operasional Variabel (DOV).....	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data	42
3.5 Teknik Analisis Data	45
3.5.1 Analisis Regresi Sederhana	45
3.5.2 Uji Instrumen.....	46
3.5.2.1 Uji Validitas	47
3.5.2.2 Uji Reliabilitas.....	47
3.5.3 Uji Hipotesis.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50

4.1 Hasil Penelitian.....	50
4.1.1 Identitas Responden.....	50
4.1.2 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden.....	52
4.1.2.1 Analisis Deskriptif Variabel <i>Quality of work life</i>	53
4.1.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan.....	67
4.1.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	74
4.1.3.1 Hasil Uji Validitas.....	74
4.1.3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	78
4.1.4 Analisis Data.....	79
4.1.4.1 Uji Normalitas.....	79
4.1.4.2 Regresi Linear Sederhana.....	80
4.1.4.3 Pengujian Hipotesis.....	81
4.1.4.4 Analisis Koefisien Determinasi.....	83
4.2 Pembahasan.....	84
BAB V PENUTUP	87
5.1. Kesimpulan.....	87
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	88
5.3. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	94
RIWAYAT PENULIS (<i>Curriculum Vitae</i>)	136

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 <i>Quality of Work Life</i>	11
Gambar 2.2 Dimensi <i>Quality of Work Life</i>	16
Gambar 4.1 Garis Kontinum Variabel <i>Quality of work life</i>	67
Gambar 4.2 Garis Kontinum Variabel Kinerja Karyawan.....	74



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel (DOV)	39
Tabel 3.2 Skala Likert.....	44
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Umur.....	50
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	51
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	51
Tabel 4.5 Pedoman Kategorisasi Tanggapan Responden.....	53
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Pada Variabel <i>Quality of work life</i>	54
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Pada Variabel Kinerja Karyawan.....	67
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Quality of work life</i>	75
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Quality of work life</i> (Tahap 2)	76
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan.....	77
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Tahap 2).....	77
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	79
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas.....	80
Tabel 4.14 Regresi Linear Berganda.....	80
Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis.....	82
Tabel 4.16 Model Summary ^b	83

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A	95
Lampiran B	99
Lampiran C	101
Lampiran D.....	114

