

KUISIONER

(Mohon Maaf, apabila angket ini menyita waktu Saudara)

Responden yang terhormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Saudara untuk membantu kami dalam menyusun skripsi, dengan mengisi kuisioner/angket (daftar pertanyaan) yang telah kami sediakan. Jawablah pertanyaan ini dengan sejujurnya menurut pendapat saudara yang terhormat. Pilih alternative jawaban yang tersedia dengan memberi tanda sesuai dengan petunjuk.

Atas bantuan dan kesediaannya kami ucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian

1. Bacalah pertanyaan-pertanyaan dibawah ini dengan seksama dan jawablah semua pertanyaan yang ada dengan lengkap.
2. Berilah tanda (X) pada jawaban yang Saudara anggap paling sesuai dengan pendapat Saudara.
3. Pilihlah alternative jawaban yang sudag kami sediakan sebagai berikut:

Sangat tidak setuju	(STS)	Setuju	(S)
Tidak setuju	(TS)	Sangat setuju	(SS)
Netral	(N)		

Kuisioner mohon diisi disaat waktu luang dan tidak tergesa-gesa.

PENGUKURAN KEPUASAN KERJA

NO	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
Pekerjaan yang menantang						
1	Saya merasa puas bahwa pekerjaan ini dapat memberikan tugas yang menarik					
2	Saya merasa puas bahwa dalam pekerjaan ini dapat memberikan kesempatan untuk menggunakan ketrampilan saya					
3	saya merasa puas bahwa pekerjaan ini memberikan kebebasan untuk berinisiatif					
4	Saya merasa puas bahwa pekerjaan ini memberikan kesempatan untuk menggunakan kemampuan saya					
Ganjaran yang pantas						
1	Saya merasa puas dengan besarnya gaji yang diterima tiap bulan dengan pertimbangan besarnya tanggung jawab yang dibebankan					
2	Saya merasa puas dengan besarnya gaji yang diterima tiap bulan dengan mempertimbangkan kemampuan dalam melayani pelanggan					

3	Saya merasa puas dengan besarnya gaji yang diterima tiap bulan jika dibandingkan dengan pekerjaan yang sama diperusahaan lain					
4	Saya merasa puas dengan adanya kenaikan gaji tiap satu tahun sekali					
5	Saya merasa puas atas bonus yang diberikan oleh perusahaan					
Kondisi kerja yang mendukung						
1	Saya merasa puas terhadap lingkungan kerja (suhu, cahaya, kebisingan) yang baik					
2	Saya merasa puas terhadap penempatan produk yang dijual					
3	Saya merasa puas dengan fasilitas (seragam, peralatan untuk retur, obat-obatan) yang diberikan perusahaan untuk kelancaran bekerja					
Rekan kerja						
1	Saya merasa puas terhadap keadaan lingkungan kerja yang harmonis, saling menghargai antar karyawan					
2	saya merasa puas tetrhadap rekan kerja yang bisa diajak berbagi baik yang berhubungan					

	dengan pekerjaan maupun hal pribadi					
3	Saya merasa puas terhadap rekan kerja yang bisa bekerja dalam tim					
Kesesuain kepribadian dengan pekerjaan						
1	Saya merasa puas bahwa pekerjaan ini sesuai dengan karakteristik kepribadian					
2	Saya merasa puas bahwa pekerjaan ini sesuai dengan hobi saya (memasak,berdakwah,bertukar pikiran, suka membuka usaha)					

	Kinerja Karyawan	STS	TS	N	S	SS
1	Karyawan ini termasuk karyawan yang mempunyai daya fikir serta penguasaan ilmu yang luas					
2	Karyawan ini mampu menggunakan ketrampilanya untuk menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi					
3	Karyawan ini mampu menyelesaikan pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan					

4	Karyawan ini memiliki kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab					
5	Karyawan ini mampu menerima hal-hal baru yang berkaitan dengan pekerjaannya					
6	Karyawan ini mampu melaksanakan kewajibanya dengan baik					
7	Karyawan ini mampu berkomunikasi dengan baik antar karyawan					
8	Karyawan ini memiliki keberanian untuk memberikan kritik dan pendapatnya kepada atasan					

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Variabel	<i>Correlation</i>	Syarat	Keterangan
Tugas	0,817	0,3494	Valid
Kewajiban	0,758	0,3494	Valid
Kebebasan	0,910	0,3494	Valid
Menarik	0,662	0,3494	Valid
Gaji	0,682	0,3494	Valid
Pelanggan	0,722	0,3494	Valid
Perusahaan	0,406	0,3494	Valid
Kenaikan	0,601	0,3494	Valid
Bonus	0,509	0,3494	Valid
Lingkungan	0,845	0,3494	Valid
Produk	0,882	0,3494	Valid
Fasilitas	0,815	0,3494	Valid
Menghargai	0,876	0,3494	Valid
Rekan	0,845	0,3494	Valid
Tim	0,748	0,3494	Valid
Karakteristik	0,949	0,3494	Valid
Hobi	0,960	0,3494	Valid
Penguasaan	0,617	0,3494	Valid
Ketrampilan	0,615	0,3494	Valid
Target	0,595	0,3494	Valid
Melaksanakan	0,626	0,3494	Valid
Menerima	0,701	0,3494	Valid
Dengan_baik	0,564	0,3494	Valid
Komunikasi	0,646	0,3494	Valid
Keberanian	0,594	0,3494	Valid

Sumber : Hasil Perhitungan SPSS 16.0

b. Uji Reabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.654	6

Berdasarkan tabel diatas bahwa nilai α menunjukkan tingkat reliabilitas dari pertanyaan dalam instrument yang digunakan dalam peneliitian ini adalah reliabel. Dari nilai tersebut dapat diambil suatu kesimpulan bahwa nilai $\alpha > 0,60$ berarti semua pertanyaan untuk masing-masing variabel adalah reliabel untuk digunakan sebagai instrument penelitian.

HASIL OUTPUT SPSS 16**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.625 ^a	.391	.264	2.93741	1.833

a. Predictors: (Constant), Kepribadian, Pekerjaan_Menantang, Rekan_Kerja, Ganjaran_Yang_Pantas, Kondisi_Kerja_Mendukung

b. Dependent Variable: Kinerja

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	132.919	5	26.584	3.081	.027 ^a
	Residual	207.081	24	8.628		
	Total	340.000	29			

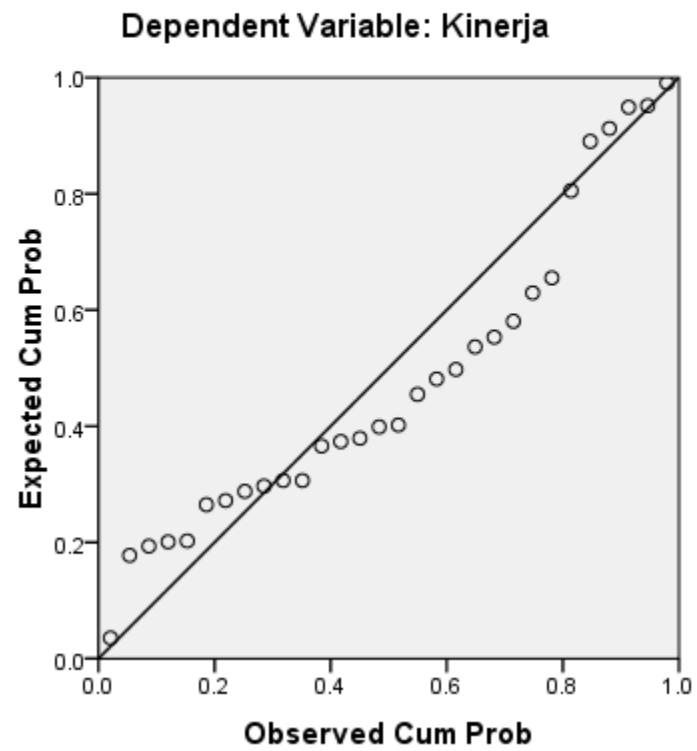
a. Predictors: (Constant), Kepribadian, Pekerjaan_Menantang, Rekan_Kerja, Ganjaran_Yang_Pantas, Kondisi_Kerja_Mendukung

b. Dependent Variable: Kinerja

Coefficients^a

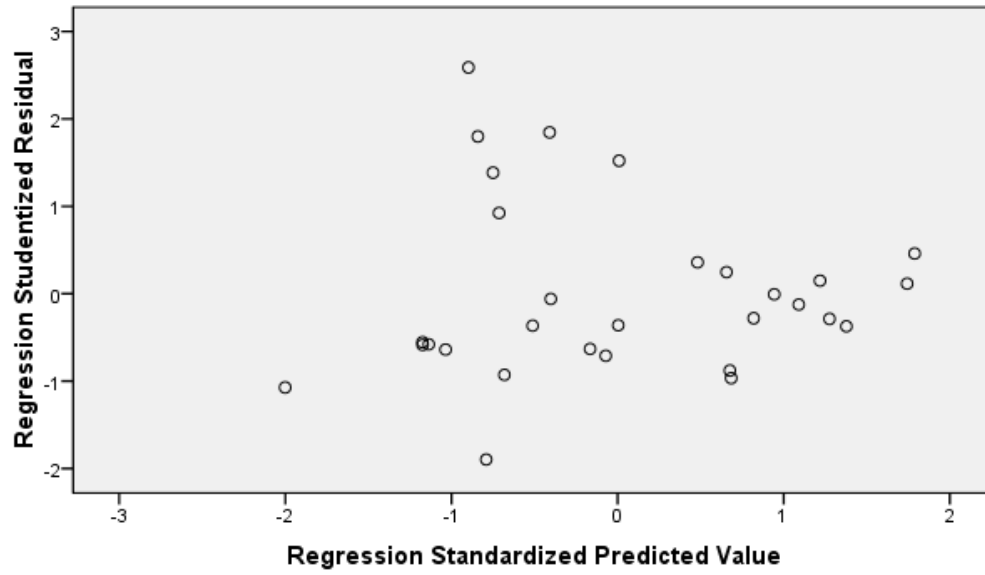
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	9.004	5.973		1.507	.145		
Pekerjaan_Menantang	.108	.225	.088	.482	.634	.760	1.316
Ganjaran_Yang_Pantas	.808	.292	.520	2.770	.011	.721	1.386
Kondisi_Kerja_Mendukung	.412	.491	.202	.839	.410	.439	2.279
Rekan_Kerja	.178	.248	.158	.717	.480	.525	1.906
Kepribadian	-.197	.321	-.117	-.615	.545	.706	1.416

a. Dependent Variable: Kinerja

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Scatterplot

Dependent Variable: Kinerja



TABEL r PRODUCT**Tabel r Product
Moment**

Pada Sig.0,05 (Two Tail)

N	R	N	R	N	R	N	r	N	R	N	R
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177	161	0.154	201	0.138
2	0.95	42	0.297	82	0.215	122	0.176	162	0.153	202	0.137
3	0.878	43	0.294	83	0.213	123	0.176	163	0.153	203	0.137
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175	164	0.152	204	0.137
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174	165	0.152	205	0.136
6	0.707	46	0.285	86	0.21	126	0.174	166	0.151	206	0.136
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173	167	0.151	207	0.136
8	0.632	48	0.279	88	0.207	128	0.172	168	0.151	208	0.135
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172	169	0.15	209	0.135
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171	170	0.15	210	0.135
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.17	171	0.149	211	0.134
12	0.532	52	0.268	92	0.203	132	0.17	172	0.149	212	0.134
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169	173	0.148	213	0.134
14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168	174	0.148	214	0.134
15	0.482	55	0.261	95	0.2	135	0.168	175	0.148	215	0.133
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167	176	0.147	216	0.133
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167	177	0.147	217	0.133
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166	178	0.146	218	0.132

19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165	179	0.146	219	0.132
20	0.423	60	0.25	100	0.195	140	0.165	180	0.146	220	0.132
21	0.413	61	0.248	101	0.194	141	0.164	181	0.145	221	0.131
22	0.404	62	0.246	102	0.193	142	0.164	182	0.145	222	0.131
23	0.396	63	0.244	103	0.192	143	0.163	183	0.144	223	0.131
24	0.388	64	0.242	104	0.191	144	0.163	184	0.144	224	0.131
25	0.381	65	0.24	105	0.19	145	0.162	185	0.144	225	0.13
26	0.374	66	0.239	106	0.189	146	0.161	186	0.143	226	0.13
27	0.367	67	0.237	107	0.188	147	0.161	187	0.143	227	0.13
28	0.361	68	0.235	108	0.187	148	0.16	188	0.142	228	0.129
29	0.355	69	0.234	109	0.187	149	0.16	189	0.142	229	0.129
30	0.349	70	0.232	110	0.186	150	0.159	190	0.142	230	0.129
31	0.344	71	0.23	111	0.185	151	0.159	191	0.141	231	0.129
32	0.339	72	0.229	112	0.184	152	0.158	192	0.141	232	0.128
33	0.334	73	0.227	113	0.183	153	0.158	193	0.141	233	0.128
34	0.329	74	0.226	114	0.182	154	0.157	194	0.14	234	0.128
35	0.325	75	0.224	115	0.182	155	0.157	195	0.14	235	0.127
36	0.32	76	0.223	116	0.181	156	0.156	196	0.139	236	0.127
37	0.316	77	0.221	117	0.18	157	0.156	197	0.139	237	0.127
38	0.312	78	0.22	118	0.179	158	0.155	198	0.139	238	0.127
39	0.308	79	0.219	119	0.179	159	0.155	199	0.138	239	0.126
40	0.304	80	0.217	120	0.178	160	0.154	200	0.138	240	0.126

LANDASAN KERJA PT. TOKO GUNUNG AGUNG

a. Visi

Bersama kita bangun toko buku dan peralatan kantor terbaik di Indonesia.

b. Misi

1. Membuat pelayanan yang berkualitas sebagai tanggung jawab setiap orang
2. Membuat keputusan yang menguntungkan jangka panjang
3. Menjadi perusahaan yang bisa dibanggakan karyawan

c. Tujuan

Meningkatkan keuntungan yang juga akan meningkatkan kepuasan pihak-pihak yang berkepentingan

d. 6 Prinsip Service Excelent

1. Pahami customer anda
2. Ciptakan kesan positif
3. Ciptakan customer serba tahu
4. Temukan alternative ya bagi customer
5. Bertindak secara konsisten
6. Terus tingkatkan diri

e. 5 R Min C

1. Right product
2. Right quantity
3. Right price
4. Right promotion
5. Right location

Min C = Canibalisme

(Mencegah terjadinya canibal barang)

f. 5K

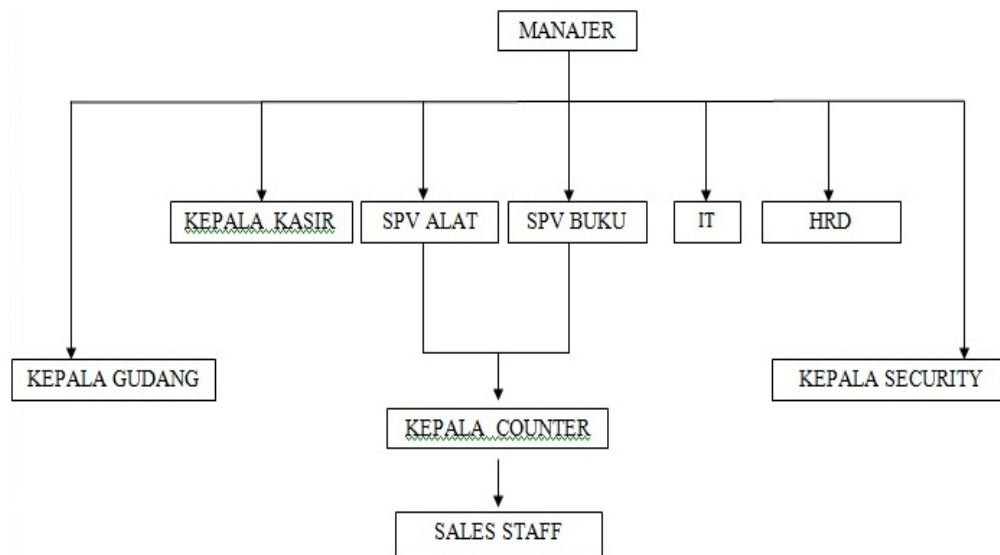
1. Keamanan
2. Kebersihan
3. Keindahan
4. Kesopanan
5. Kepribadian

a. 5 S

1. Senyum
2. Sapa
2. Salam
3. Sopan
4. Say thanks

STRUKTUR ORGANISASI

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Toko Gunung Agung Cabang Plaza Surabaya



Sumber : PT. Gunung Agung Tbk Cabang Plaza Surabaya (2016)

Foto sebagian dari Landasan Kerja Perusahaan PT. Toko Gunung Agung Tbk.

