



PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*

DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN CAFE DI WILAYAH KOJA, JAKARTA UTARA

Diajukan Oleh:

Nama : Hanna Pratiwi

NIM : 27180218

Skripsi

**Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen**

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

Agustus, 2022

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*

DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN CAFE DI WILAYAH KOJA, JAKARTA UTARA

Diajukan Oleh :

Nama : Hanna Pratiwi

NIM : 27180218

Jakarta, 30 Agustus 2022

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing

(Kristin Handayani, S.Si., M.M)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

Agustus, 2022

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



ABSTRAK

Hanna Pratiwi / 27180218 / 2022 / Pengaruh *Perceived Organizational Support* dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Cafe Di Wilayah Koja, Jakarta Utara / Dosen Pembimbing : Kristin Handayani, S.Si., M.M

Berdasarkan website katadata.co.id akibat dari pandemi Covid – 19 terdapat 82,9% pelaku UMKM mengalami dampak negatif. Dimana salah satu bisnis yang menghadapi persaingan ketat dimasa pandemi ini adalah bisnis cafe. Pemanan karyawan dalam bisnis cafe sangat penting, oleh karena itu kinerja karyawan pada cafe harus diperhatikan. Kinerja adalah pencapaian hasil kerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya yang dilaksanakan dengan tanggung jawab untuk mencapai tujuan organisasi. Kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu seperti *perceived organizational support*, dan kepuasan kerja. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *perceived organizational support* dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

Perceived organizational support terdiri dari 3 indikator yaitu keadilan, dukungan dari atasan, penghargaan organisasi dan kondisi kerja. Kepuasan kerja terdiri dari 5 indikator yaitu pekerjaan itu sendiri, upah/gaji, promosi, pengawasan, rekan kerja. Sementara kinerja karyawan terdiri dari 5 indikator yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian.

Objek penelitian ini adalah pengaruh *perceived organizational support* dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan cafe di wilayah Koja, Jakarta Utara. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Non-Probability Sampling* dengan menggunakan sampel jenuh. Teknik pengambilan data menggunakan teknik komunikasi dengan melakukan wawancara tatap muka dan menyebarkan kuesioner berupa pernyataan yang sudah dibuat kepada 40 karyawan cafe di wilayah Koja, Jakarta Utara. Teknik analisis data yang digunakan analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis, dan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan setiap variabel mempunyai nilai yang valid dan reliabel. Hasil uji asumsi klasik menjelaskan bahwa nilai residual berdistribusi normal dan model regresi memenuhi asumsi normalitas, tidak terdapat multikolinieritas, tidak terdapat heteroskedastisitas. Hasil uji t menunjukkan *perceived organizational support* berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Kesimpulan dari penelitian ini *perceived organizational support* berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. *Perceived organizational support* dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan cafe di wilayah Koja, Jakarta Utara.

Kata Kunci : *Perceived Organizational Support*, Kepuasan kerja, Kinerja Karyawan



ABSTRACT

Hanna Pratiwi / 27180218 / 2022 / *The Effect of Perceived Organizational Support and Job Satisfaction on Cafe Employee Performance in the Koja Region, North Jakarta* / Advisor : Kristin Handayani, S.Si., M.M

Based on the katadata.co.id website as a result of the Covid-19 pandemic, 82.9% of MSME actors experienced a negative impact. One of the businesses facing tough competition during this pandemic is the cafe business. The role of employees in the cafe business is very important, therefore the performance of employees at the cafe must be considered. Performance is the achievement of the work of employees in carrying out their duties carried out with responsibility to achieve organizational goals. Performance is influenced by several factors, such as perceived organizational support, and job satisfaction. This study aims to examine the effect of perceived organizational support and job satisfaction on employee performance.

Perceived organizational support consists of 3 indicators, namely fairness, support from superiors, organizational rewards and working conditions. Job satisfaction consists of 5 indicators, namely the work itself, wages / salaries, promotions, supervision, colleagues. Meanwhile, employee performance consists of 5 indicators, namely quality of work, quantity of work, punctuality, effectiveness, and independence.

The object of this research is the effect of perceived organizational support and job satisfaction on the performance of cafe employees in the Koja area, North Jakarta. The sampling technique used is Non-Probability Sampling using saturated samples. The data collection technique used communication techniques by conducting face-to-face interviews and distributing questionnaires in the form of statements that had been made to 40 cafe employees in the Koja area, North Jakarta. The data analysis technique used was descriptive analysis, validity test, reliability test, classical assumption test, hypothesis testing, and multiple linear regression analysis.

The results showed that each variable had a valid and reliable value. The results of the classical assumption test explain that the residual value is normally distributed and the regression model meets the assumption of normality, there is no multicollinearity, there is no heteroscedasticity. The results of the t test show that perceived organizational support has an effect on employee performance. And job satisfaction has an effect on employee performance.

The conclusion of this study is perceived organizational support has an effect on employee performance. Job satisfaction has an effect on employee performance. Perceived organizational support and job satisfaction affect the performance of cafe employees in the Koja area, North Jakarta

Keywords: *Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, Employee Performance.*



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan anugerah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi saya yang berjudul “Pengaruh *Perceived Organizational Support* dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Cafe Di Wilayah Koja, Jakarta Utara. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena menyadari keterbatasan yang ada. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan baik secara mental maupun moral kepada :

1. Ibu Kristin Handayani, S.SI.,M.M., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan membimbing sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Dr. Ir. Hisar Sirait, M.A., sebagai Rektor Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.
3. Bapak Dr. Ir. Abdullah Rakhman, sebagai Ketua Program Studi Manajemen Regular.
4. Seluruh dosen pengajar Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mengajar dan memberikan ilmu yang bermanfaat kepada saya selama memperoleh pendidikan S1(Strata satu).
5. Seluruh staff perpustakaan yang senantiasa membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Orang tua yang telah memberikan dorongan dan semangat kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Sahabat dan teman-teman saya yaitu Samuel, Maya, Josephine yang telah membantu dan selalu memberikan semangat kepada saya dalam mengerjakan skripsi ini.
8. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.



9. Kepada semua pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Saya menyadari bahwa terdapat banyak kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini, oleh sebab itu kiranya saran dan kritik yang membangun dapat diberikan sehingga penulisan kedepannya akan lebih baik dari sebelumnya. Saya mengucapkan maaf atas kesalahan dan kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya dan dapat menjadi referensi yang banik bagi para penelitian selanjutnya.

Jakarta, 30 Agustus 2022

Hanna Pratiwi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Batasan Masalah	11
D. Batasan Penelitian	11
E. Rumusan Masalah	12
F. Tujuan Penelitian	12
G. Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
A. Landasan Teoritis	14
1. Kinerja Karyawan	14
2. <i>Perceived Organizational Support</i>	19
3. Kepuasan Kerja	23
B. Penelitian Terdahulu	28
C. Kerangka Pemikiran	30
1. Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y)	30
2. Pengaruh Kepuasan Kerja (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y)	30
D. Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Objek Penelitian	33
B. Desain Penelitian	33
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	35
D. Teknik Pengambilan Sampel	37
E. Teknik Pengumpulan Data	39

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

a. Penulisan kritiknya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.



F.	Teknik Analisis Data	40
1.	Uji Validitas.....	40
2.	Uji Reabilitas	41
3.	Uji Asumsi Klasik.....	42
4.	Statistik Deskriptif	44
5.	Analisis Regresi Linear Berganda	46
6.	Penguji Hipotesis	47
	BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	49
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	49
B.	Analisis Deskriptif.....	50
1.	Profil Responden.....	50
2.	Analisis Variabel.....	55
C.	Hasil Penelitian	61
1.	Uji Validitas.....	61
2.	Uji Reliabilitas	67
3.	Uji Asumsi Klasik.....	68
4.	Analisis Regresi Linear Berganda	70
5.	Uji Parsial (Uji T)	72
6.	Uji Statistik (Uji F)	73
7.	Uji Koefisien Determinasi (R ²)	73
D.	Pembahasan.....	75
1.	Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y)	75
2.	Pengaruh Kepuasan Kerja (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y)	77
	BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
A.	Kesimpulan	79
B.	Saran	80
	DAFTAR PUSTAKA	82
	LAMPIRAN	85

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber; penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kumpulan Cafe di Wilayah Koja, Jakarta Utara.....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	36
Tabel 3.2 Skala Likert.....	37
Tabel 3.3 Tingkat Reabilitas.....	42
Tabel 4.1 Analisis Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.2 Analisis Profil Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.3 Analisis Profil Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	53
Tabel 4.4 Analisis Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	54
Tabel 4.5 Analisis Profil Responden Berdasarkan Pengalaman.....	54
Tabel 4.6 Analisis Profil Responden Berdasarkan Penghasilan.....	55
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Perceived Organizational Support</i> (X1).....	56
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Kerja (X2).....	58
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas ke – 1 Variabel <i>Perceived Organizational Support</i> (X1).....	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas ke – 2 Variabel <i>Perceived Organizational Support</i> (X1).....	64
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas ke – 1 Variabel Kepuasan Kerja (X2).....	64
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas ke – 2 Variabel Kepuasan Kerja (X2).....	66
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan (Y).....	67
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas.....	68
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov).....	69
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinieritas.....	70
Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	71
Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	71
Tabel 4.20 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	73
Tabel 4.21 Hasil Uji Statistik (Uji F).....	74
Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	75



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	1	Jumlah Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia (2015-2019)	2
Gambar 2	2	Dampak Pandemi terhadap UMKM	3
Gambar 3	3	Perubahan Omzet pelaku UMKM selama Covid – 19.....	4
Gambar 2	1	Kerangka Konsep Penelitian	31
Gambar 3	1	Rentang Skala	38
Gambar 4	1	Rentang Skala Rata – Rata <i>Perceived Organizational Support</i>	57
Gambar 4	2	Rentang Skala Rata – Rata Kepuasan Kerja.....	59
Gambar 4	3	Rentang Skala Rata – Rata Kinerja Karyawan.....	62

Hai cira milik BIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Undang-Undang

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar BIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin BIKKG.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	85
Lampiran 2	Tanggapan Responden.....	92
Lampiran 3	Foto Penyebaran Kuesioner.....	97
Lampiran 4	Hasil Wawancara Responden	98
Lampiran 5	Hasil Tabulisasi Responden.....	100
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas.....	106
Lampiran 7	Hasil Uji Reliabilitas	114
Lampiran 8	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	115
Lampiran 9	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	117
Lampiran 10	Hasil Uji Parsial (Uji T).....	118
Lampiran 11	Hasil Uji Statistik (Uji F).....	119
Lampiran 12	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2).....	120
Lampiran 13	Hasil Uji Turnitin	121

© Hak cipta dimiliki oleh Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Tidak dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pandemi Covid – 19 ini menyebabkan terjadi penurunan pada sektor manufaktur, dan juga terjadi penurunan pada sektor UMKM sejak April 2020. Salah satu upaya pemulihan ekonomi nasional yang dilakukan pemerintah di masa pandemi Covid-19 adalah mendorong sektor UMKM, yang memiliki peran penting dalam perekonomian nasional karena banyaknya pekerja yang terlibat langsung. Usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) adalah usaha produktif yang dimiliki perorangan maupun badan usaha yang telah memenuhi kriteria yang telah ditetapkan oleh UU No. 20 Tahun 2008. UMKM dapat berarti bisnis yang dijalankan secara individu, rumah tangga, atau badan usaha ukuran kecil.

(<https://blog.amartha.com/pengertian-umkm-menurut-ahli-dan-perannya/>)

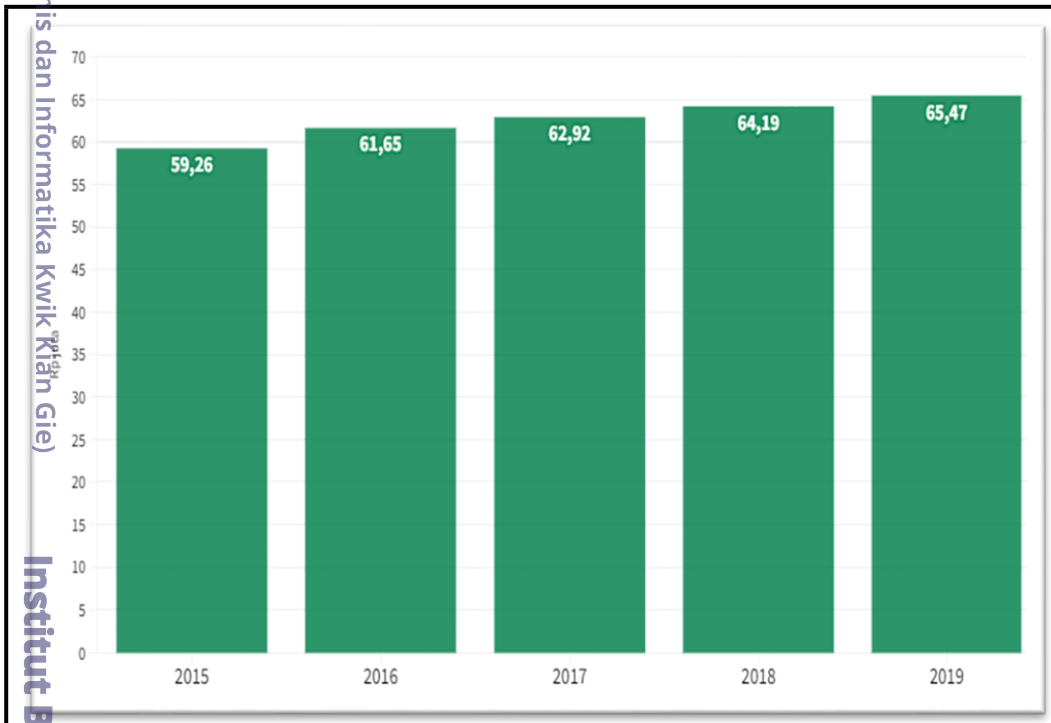
Adanya pandemi Covid – 19 ini membuat banyak bisnis mulai sepi pengunjung seperti bisnis pariwisata, perhotelan hingga pusat perbelanjaan. Namun, ternyata terdapat sejumlah coffee shop yang penjualannya mengalami peningkatan didukung dengan perubahan strategi. Pandemi membuat transformasi digital sektor industri dan UMKM semakin cepat. Menteri Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) mengatakan, hampir 10 juta pelaku UMKM beralih ke ekosistem digital dalam satu tahun untuk beradaptasi dengan kondisi pandemi Covid – 19. Penggunaan internet memang dirasa mampu membantu UMKM dalam menjalankan usaha, terutama di masa pandemi Covid – 19.



<https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/62061b6c8b264/hampir-10-juta-umkm-ri-beralih-ke-digital-saat-pandemi-covid-19>

Kementerian Koperasi dan UKM juga mencatat, jumlah UMKM di Indonesia terus meningkat dari waktu ke waktu. Jumlahnya setara dengan 99,99% dari total usaha di Indonesia. Berikut ini Gambar 1.1 yang menjelaskan jumlah peningkatan UMKM di Indonesia.

Gambar 1.1
Jumlah Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) Indonesia (2015-2019)



Sumber : <https://dataindonesia.id/sektor-riil/detail/berapa-jumlah-umkm-di-indonesia>

Berdasarkan Gambar 1.1 dapat diketahui bahwa terjadi peningkatan dari waktu ke waktu bagi pelaku UMKM. Menurut Kementerian Koperasi dan UKM mencatat, jumlah UMKM di Indonesia terus meningkat dari waktu ke waktu, jumlahnya mencapai 65,47 juta unit pada tahun 2019. Jumlah tersebut naik 1,98% jika

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKGG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKGG.



dibandingkan pada tahun 2018 yang sebesar 64,19 juta unit. Dan jumlah paling rendah adalah pada tahun 2015 yaitu sebesar 59,26 juta unit yang kemudian setiap tahunnya mengalami peningkatan. Namun, pada pandemi Covid – 19 di bulan Juli 2020 terdapat 30 juta pelaku UMKM mengalami kebangkrutan. Padahal sebelum pandemi Covid – 19 kondisi UMKM dialami cukup baik oleh hampir seluruh pelaku usaha. Namun, saat terjadi pandemi ini jumlah pelaku UMKM menurun dan memberikan dampak yang buruk terhadap pelaku UMKM. Pada saat pandemi terdapat 56,8% pelaku UMKM berada dalam kondisi buruk, hanya 14,1% pelaku UMKM yang masih berada kondisi baik. Berikut ini didalam Gambar 1.2 menjelaskan dampak pandemi terhadap pelaku UMKM.

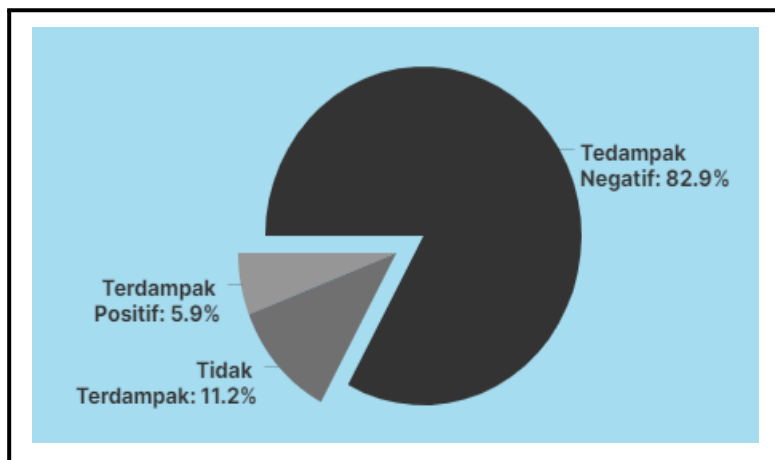
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Gambar 1.2

Dampak Pandemi terhadap UMKM



Sumber : <https://katadata.co.id/umkm>

Menurut Gambar 1.2 menjelaskan mayoritas dari pelaku UMKM atau sebanyak 82,9% mengalami dampak negatif dari pandemi ini. Hanya sebagian kecil atau 5,9% dari pelaku yang justru mengalami dampak positif. Dan terdapat 11,2% yang tidak terdampak dari pandemi ini. Dampak pandemi Covid – 19 terhadap UMKM

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



sangat buruk karena akibat pandemi ini UMKM Indonesia terpukul cukup keras pada pandemi Covid – 19. Berbagai cara dilakukan oleh UMKM agar dapat bertahan. Salah satunya adalah mempercepat peralihan UMKM ke era digital. Pelaku UMKM telah mengukur dampak dari pandemi ini terhadap usaha mereka dan kesiapan mereka untuk beradaptasi. Selain memberikan dampak yang buruk terhadap UMKM, pandemi ini juga menyebabkan perubahan omzet UMKM. Lebih dari 30% pelaku UMKM mengalami penurunan omzet. Berikut ini adalah gambar 1.3 yang menjelaskan perubahan omzet dari pelaku UMKM.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

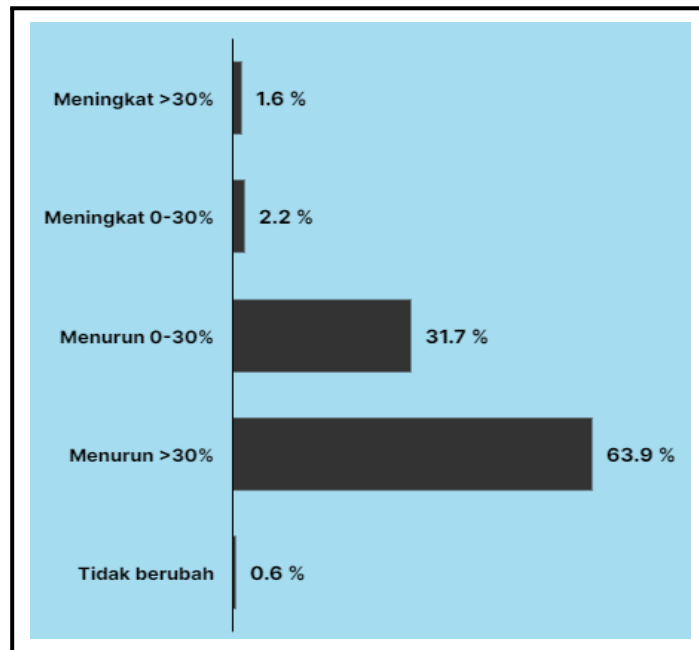
Hak Cipta dilindungi undang-undang. Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

Gambar 1.3

Perubahan Omzet pelaku UMKM selama Covid – 19



Sumber : <https://katadata.co.id/umkm>

Berdasarkan Gambar 1.3 menjelaskan selama pandemi Covid – 19 ini telah menyebabkan 63,9% dari UMKM yang terdampak mengalami penurunan omzet lebih dari 30%. Hanya dari 3,8% UMKM yang mengalami peningkatan omzet. Para pelaku UMKM melakukan sejumlah upaya untuk mempertahankan kondisi usahanya.



Mereka melakukan sejumlah langkah efisiensi seperti: menurunkan produksi barang/jasa, mengurangi jam kerja dan jumlah karyawan dan saluran penjualan/pemasaran. Meski begitu, ada juga UMKM yang mengambil langkah sebaliknya, menambah saluran pemasaran sebagai bagian strategi bertahan.

Setelah pandemi Covid – 19 mulai rendah Kementerian Koperasi dan UKM pada Februari 2022 telah mencatat sudah ada peningkatan sebesar 17,25 juta pelaku UMKM yang telah terhubung ke dalam ekosistem digital. Kendala yang sering dihadapi para pelaku usaha UMKM selama pandemi Covid – 19 seperti keterbatasan modal usaha, tidak adanya inovasi produk, dan kurang memahami pemasaran digital. Solusi pemerintah dalam menghadapi kendala UMKM akibat pandemi Covid – 19 adalah dengan memberikan beberapa program bantuan seperti subsidi bunga, insentif PPh Final UMKM yang ditanggung oleh pemerintah dan bantuan langsung tunai (BLT) untuk para pelaku usaha UMKM dan memberikan dukungan kepada para pelaku usaha UMKM agar dapat bertahan, berkembang dan bertumbuh di tengah pandemi ini dengan melalui Program Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN). Salah satu UMKM yang terdampak dari virus Covid – 19 ini adalah usaha kedai kopi atau cafe yang pada awal pandemi mengalami penurunan pendapatan.

<https://www.ekon.go.id/publikasi/detail/2939/dukungan-pemerintah-bagi-umkm-agar-pilih-di-masa-pandemi>

Salah satu bisnis yang menghadapi persaingan ketat dimasa pandemi ini adalah bisnis cafe. Kehadiran cafe di sekitar daerah Koja, Jakarta Utara sudah menjadi pemandangan sehari-hari terutama di kalangan mahasiswa. Cafe adalah tempat untuk makan dan minum sajian cepat saji dan menyuguhkan suasana santai atau tidak resmi,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



selain itu juga merupakan suatu tipe dari restoran yang biasanya menyediakan tempat duduk didalam dan diluar restoran. Pada pertengahan pandemi, cafe cukup sering dikunjungi oleh masyarakat, baik yang sekedar duduk santai menikmati suasana hingga bersosialisasi dan berkumpul bersama teman untuk makan dan minum. Meskipun masih dalam sistem protokol kesehatan, cafe jarang sepi pembeli. Peranan karyawan dalam bisnis cafe meliputi pelayanan, kelezatan menu makanan dan minuman sampai pada disain keunikan dari tempat cafe. Oleh karena itu, kinerja karyawan pada cafe sangat diperhatikan karena karyawan cafe harus mampu memenuhi keinginan konsumen. Agar cafe dapat menjadi salah satu cafe yang dijadikan tempat langganan bagi pengunjungnya maka harus meningkatkan pelayanannya, yaitu salah satunya dengan kinerja karyawan yang kompeten yang dapat membawa karyawan cafe ke arah yang lebih baik.

Karyawan merupakan faktor yang harus diperhatikan dalam keberhasilan suatu perusahaan dan merupakan aset sebuah perusahaan saat ini dan di masa yang akan datang, sehingga merupakan faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Karyawan harus memiliki standar yang baik secara kualitas maupun kuantitas. Agar semua itu dapat tercapai, maka dibutuhkan kinerja dan prestasi yang baik dari karyawan. Salah satu cara untuk menilai kinerja dan prestasi karyawan adalah dengan melihat kinerja karyawan itu sendiri. *Jurnal Warta Edisi 51 (2017)*

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, Mangkunegara (2016). Kinerja atau performa kerja karyawan yang baik dapat menjadi keistimewaan tersendiri bagi sebuah perusahaan. Pada dasarnya kinerja yang baik adalah kinerja yang mengikuti tata cara atau prosedur sesuai standar yang telah ditetapkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Akan tetapi, didalam kinerja tersebut memiliki beberapa kriteria untuk meningkatkan produktivitas sehingga apa yang diharapkan perusahaan tersebut bisa berjalan sesuai dengan tujuan suatu perusahaan. Disinilah peran perusahaan diperlukan untuk mengawasi dan memberikan cara agar karyawan merasa terjamin sehingga karyawan bisa dengan mudah bekerja tanpa ada rasa terbebenani dan hubungan antara pihak manajemen dengan bawahan semakin kuat. Oleh karena itu, kinerja karyawan sangat penting dalam suatu perusahaan yang dapat menunjang tumbuh kembangnya perusahaan tersebut, sehingga karyawan dapat memberikan kinerja terbaiknya pada organisasi atau perusahaan.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, beberapa diantaranya *Perceived Organizational Support* dan kepuasan kerja. *Perceived Organizational Support* atau biasa disebut dengan POS dalam Eisenberger (dalam Ariarni, Arianti, 2017:170) menjelaskan bahwa *Perceived Organizational Support* merupakan persepsi karyawan terhadap organisasi mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi dan peduli tentang kesejahteraan mereka. Organisasi umumnya memberikan bentuk-bentuk dukungan positif yang bermanfaat bagi karyawan. Dukungan yang diberikan tersebut mampu menimbulkan persepsi karyawan terhadap organisasi. Karyawan dengan tingkat POS yang tinggi lebih maksimal memberikan kinerjanya. Persepsi dari setiap karyawan mengenai dukungan yang telah diberikan oleh perusahaan atau organisasi tempatnya bekerja akan mempengaruhi bagaimana kinerja mereka terhadap perusahaan atau organisasi.

Pada umumnya, *perceived organizational support* yang diberikan dapat berupa pemberian gaji dan tunjangan yang layak, menciptakan hubungan baik antara atasan dan bawahan, pemberian fasilitas memadai sehingga tercipta kondisi kerja yang baik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Perceived organizational support inilah yang akan menumbuhkan sikap positif karyawan bahwa organisasi telah memperhatikan kontribusinya dan peduli terhadap kinerja mereka. Ketika karyawan mendapatkan dukungan dari organisasinya dan merasa terpenuhi kebutuhannya maka dapat menumbuhkan rasa berhutang budi dan merasa bahwa dirinya mempunyai keharusan untuk membalasnya (Murniasih & Sudarma, 2016).

Selain *Perceived Organizational Support*, kepuasan kerja dari karyawan merupakan faktor penting yang diperhatikan para manajer yang efeknya cenderung akan mempengaruhi kinerja. Secara umum Kepuasan Kerja menurut Handoko dalam Irhamatul (2016:20) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini tampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Beberapa aspek-aspek kepuasan kerja meliputi sifat pekerjaan tersebut, gaji, peluang promosi, dan hubungan dengan rekan kerja, (Robbins, 2017).

Ketidakpuasan karyawan dapat terjadi apabila pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai dengan apa yang diperoleh dari perusahaan. Ketidakpuasan para karyawan ini menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan dan dapat merugikan perusahaan yang bersangkutan. Oleh sebab itu, kepuasan kerja karyawan harus selalu diperhatikan agar membawa dampak positif bagi perusahaan yang tercermin pada pencapaian tujuan perusahaan. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaan yang telah dilakukan akan termotivasi untuk meningkatkan kinerja sehingga akan berdampak pada meningkatnya kinerjanya, yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan. Kualitas sumber daya manusia akan terpenuhi apabila kepuasan kerja sebagai unsur yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang © 2019 IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



berpengaruh terhadap kinerja dapat tercipta dengan sempurna, sehingga peran dari organisasi atau perusahaan diperlukan untuk meningkatkan kepuasan tersebut. Adanya *perceived organizational support* dan kepuasan kerja dari karyawan diharapkan dapat menciptakan kinerja karyawan yang baik.

Cafe adalah suatu bisnis yang bergerak dibidang kuliner yang tidak pernah habis peminatnya. Antusiasme anak muda terhadap cafe atau kedai kopi sangat tinggi, terlihat sekali di sosial media manapun. Kebanyakan anak muda mengikuti gaya hidup sesuai *trend* yang berjalan (Febi Widianingrum, 2022). Di Jakarta sendiri, usaha cafe telah berkembang dengan pesat khususnya di daerah Koja, Jakarta Utara. Berikut ini adalah data cafe dan jumlah karyawan cafe yang berada di wilayah Koja, Jakarta Utara :

Tabel 1.1
Sekumpulan Cafe di Wilayah Koja, Jakarta Utara

No.	Nama Cafe	Jumlah Karyawan
1.	Bube Koja – Boba Cafe	2
2.	Dapoer Kite Cafe Ala KQ – 5 Lagoa Koja	5
3.	Dapoer Kite Cafe Ala KQ – 5 Kramat Jaya Koja	6
4.	Warkop 2 lantai Muncang	6
5.	Ollongcoffee_space Muncang	3
6.	Warkop zee Muncang	3
7.	My Coffee Indonesia	4
8.	Kembang Pitoe Cafe	5
9.	Twogood Coffee	2
10.	Abnolicious Kedai & Coffee	4

Sumber : data diolah, 2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik IBI KIS (Institusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Pada observasi awal peneliti melalui wawancara di beberapa cafe menemukan bahwa masih terdapat banyak karyawan yang belum memiliki pengalaman dalam bekerja di cafe. Beberapa kasus yang pernah terjadi yaitu karyawan pernah membuat pesanan yang tidak sesuai dengan pesanan konsumen yang disebabkan komunikasi yang kurang baik antar karyawan, karyawan lambat dalam membuat pesanan, beberapa karyawan tidak tepat waktu saat datang bekerja. Kemudian berdasarkan hasil dari wawancara kepada salah satu karyawan cafe, bahwa masih kurangnya *perceived organizational support* yang ditandai dengan karyawan merasa bahwa penghargaan yang diberikan organisasi terhadap usaha yang telah dilakukan karyawan berupa perhatian, gaji, promosi dan akses informasi atau bentuk lainnya tidak sesuai dengan apa yang dibutuhkan karyawan, sehingga mengakibatkan menurunnya kinerja karyawan.

Terdapat beberapa fenomena yang ada didalam penelitian ini adalah adanya kinerja karyawan yang rendah tersebut ditandai dengan masih ada beberapa karyawan yang melakukan pekerjaan dengan setengah hati dikarenakan merasa keberatan dengan pekerjaan yang diberikan sehingga menyebabkan karyawan dalam upaya menyelesaikan target pekerjaan tidak berjalan dengan baik. Selain itu, kurang telitinya karyawan dalam melakukan pekerjaan berdampak pada kerugian perusahaan mengenai biaya dan waktu karena hasil produksi tidak sesuai dengan ketentuan perusahaan. Dalam hal kepuasan, beberapa karyawan masih merasa belum puas bekerja di cafe, seperti belum puas terhadap gaji dan kondisi kerja. Bekerja di cafe juga tidak seperti perusahaan lain, perusahaan lain terdapat jenjang karir sedangkan di cafe pada umumnya tidak terdapat jenjang karir.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Perceived Organizational Support* Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Cafe Di Wilayah Koja, Jakarta Utara.”**

B. Identifikasi Masalah

Dari beberapa uraian yang dikemukakan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

1. Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap kinerja karyawan cafe di wilayah Koja, Jakarta Utara.
2. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan cafe di wilayah Koja, Jakarta Utara.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah yang terdapat dalam penelitian, maka dibuatnya batasan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah *Perceived Organizational Support* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan cafe di wilayah Koja, Jakarta Utara?
2. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan cafe di wilayah Koja, Jakarta Utara?

D. Batasan Penelitian

Batasan penelitian adalah kriteria atau kebijakan kuantitatif yang digunakan untuk merealisasikan penelitian. Berikut ini batasan dalam penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Variabel (objek yang diteliti) yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu variabel dependen; Kinerja Karyawan, variabel independen, yaitu; *Perceived Organizational Support* dan Kepuasan Kerja.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta dimiliki IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2. Subjek penelitian adalah karyawan cafe di wilayah Koja, Jakarta Utara.
3. Tempat dilakukan penelitian adalah cafe di wilayah Koja, Jakarta Utara.
4. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei 2022 – Agustus 2022.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Pengaruh *perceived organizational support* dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan cafe di wilayah Koja, Jakarta Utara”

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap Kinerja Karyawan pada Cafe di wilayah Koja, Jakarta Utara.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Cafe di wilayah Koja, Jakarta Utara..
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Perceived Organizational Support* dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Cafe di wilayah Koja, Jakarta Utara.

G. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yang diharapkan dapat digunakan sebagai langkah awal bagi peneliti, yaitu :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





1. Manfaat Teoritis

- © Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat berupa tambahan pengetahuan tentang pengaruh *Perceived Organizational Support*, kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktik

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi mahasiswa atau pihak yang berwenang yang berminat melakukan penelitian yang berkaitan dengan *perceived organizational support* dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis.

b. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pikiran maupun tuntutan praktis yang bermanfaat bagi perusahaan dalam mengevaluasi *perceived organizational support* dan kepuasan kerja khususnya pada cafe di wilayah Koja, Jakarta Utara dalam meningkatkan kinerja karyawan.

c. Bagi Pihak Lain

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan bahan pengembangan bagi penelitian-penelitian selanjutnya, mampu memperbaiki kelemahan dalam penelitian ini dan dapat memberikan pengalaman guna memperluas wawasan dan pengetahuan mengenai masalah-masalah yang dihadapi oleh perusahaan atau organisasi dalam mengelola sumber daya manusia, khususnya tentang upaya meningkatkan kinerja karyawan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA



Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
© Hak ciptaan milik IBI Kian Gie (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

A. Landasan Teoritis

Pada bagian kajian pustaka terdapat teori-teori yang berhubungan dengan berbagai masalah yang dihadapi. Kajian pustaka ini akan disesuaikan dengan permasalahan yang ada didalam penelitian ini yaitu *Perceived Organizational Support*, Kepuasan Kerja, dan Kinerja Karyawan.

1. Kinerja Karyawan

a. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan bisa mempengaruhi berlangsungnya kegiatan suatu organisasi perusahaan, semakin baik kinerja yang ditunjukkan oleh para karyawan akan sangat membantu dalam perkembangan organisasi atau perusahaan tersebut. Menurut Kasmir (2016:182) kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggungjawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu.

Keberhasilan ataupun kegagalan dalam suatu organisasi dalam melaksanakan tugas sangat berhubungan dengan kinerja karyawan, pencapaian kinerja dalam organisasi merupakan faktor yang harus diperhatikan untuk mewujudkan perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Mangkunegara dalam Masram (2017:139) kinerja karyawan merupakan hasil kerja seseorang secara kualitas maupun secara kuantitas yang telah dicapai oleh karyawan dalam menjalankan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Selanjutnya menurut Afandi (2018:83) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat

dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Berdasarkan pendapat diatas, maka dapat disimpulkan kinerja karyawan merupakan hasil kerja seseorang secara kualitas maupun secara kuantitas yang telah dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Dengan meningkatkan kinerja karyawan akan membawa dampak yang positif bagi perusahaan, sehingga karyawan memiliki tingkat kinerja yang baik dan optimal untuk membantu mewujudkan tujuan perusahaan.

b) Manfaat dan Tujuan Kinerja Karyawan

Menurut Sutrisno (2016:66) menyatakan penilaian kinerja dimanfaatkan manajemen untuk :

- 1) Mengelola operasi organisasi secara efektif dan efisien melalui pemotivasian karyawan secara maksimum.
- 2) Membantu pengambilan keputusan yang bersangkutan dengan karyawan, seperti: promosi, transfer, dan pemberhentian.
- 3) Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan dan untuk menyediakan kriteria seleksi dan evaluasi program pelatihan karyawan.
- 4) Menyediakan umpan balik bagi karyawan mengenai bagaimana atasan mereka menilai kinerja mereka.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



- 5) Menyediakan suatu dasar bagi distribusi penghargaan.

C Selanjutnya menurut Greenberg & Baron dalam Rozarie (2017:64) menjelaskan bahwa Penilaian kinerja dapat dipergunakan untuk sejumlah kepentingan organisasi. Manajemen menggunakan evaluasi untuk mengambil keputusan tentang sumber daya manusia. Penilaian memberikan masukan untuk kepentingan penting seperti promosi, mutase dan pemberhentian.

c. Jenis – Jenis Kinerja Karyawan

Berbagai macam jenis pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan tentunya membutuhkan kriteria yang jelas, karena masing-masing dari pekerjaan tentunya memiliki standar yang berbeda-beda tentang pencapaian hasilnya. Menurut Kasmir (2016:182) menyebutkan dalam praktiknya kinerja dibagi ke dalam dua jenis yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi. Adapun penjelasan mengenai jenis kinerja tersebut adalah :

- 1) Kinerja individu merupakan kinerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan baik dari segi kualitas dan kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah di tentukan.
- 2) Sedangkan kinerja organisasi yaitu gabungan dari kinerja individu dengan kelompok yang berasal dari kinerja perusahaan secara keseluruhan.

d. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Kinerja tidak terjadi dengan sendirinya. Dengan kata lain, terdapat beberapa factor yang mempengaruhi kinerja. Faktor-faktor tersebut, menurut Sopiah, Sangadji yang berjudul Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik (2018:352) Amstrong (1998) menyatakan “kinerja tidak terjadi dengan sendirinya. Faktor-faktor tersebut adalah :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



- 1) *Personal factors* (faktor individu) berkaitan dengan keahlian, motivasi, komitmen dan lain-lain.
- 2) *Leadership factors* (faktor kepemimpinan) berkaitan dengan kualitas dukungan dan pengarahan yang diberikan oleh pimpinan, manajer atau ketua kelompok kerja.
- 3) *Team factors* (faktor kelompok/Rekan kerja) berkaitan dengan kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan kerja.
- 4) *System factors* (faktor sistem) berkaitan dengan sistem metode kerja yang ada dan fasilitas yang disediakan oleh organisasi.
- 5) *Contextual/situational factors* (faktor situasi) berkaitan dengan tekanan dan perubahan lingkungan, baik lingkungan internal maupun eksternal.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam buku Mangkunegara yang berjudul Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan (2017:67) Davis (1964:484) yang menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*) yang merumuskan bahwa :

- 1) *Human performance*
- 2) *Motivation*
- 3) *Ability*
- 4) *Ability+Motivation*
- 5) *Attitude+Situation*
- 6) *Knowledge+Skill*

a) Faktor Kemampuan (*Ability*) secara psikologis kemampuan (*ability*) karyawan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) diatas rata-rata (IQ 110-120) dan kemampuan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



reality (Knowledge dan skill), oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

- b) Faktor Motivasi (*Motivation*) terbentuk dari sikap (*attitude*) seseorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja, motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai suatu tujuan dalam organisasi (tujuan kerja).

e. Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Robbins (2006) dalam buku Sopiah, Sangadji (2018:351) menyatakan ada 5 indikator dalam mengukur kinerja individu (karyawan) yaitu:

- 1) Kualitas kerja diukur dari persepsi pimpinan terhadap kualitas pekerjaan yang dilakukan dan penyelesaian tugas mengenai keterampilan dan kemampuan karyawan.
- 2) Kuantitas adalah jumlah yang dihasilkan, biasanya dinyatakan dalam istilah separti unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- 3) Ketepatan waktu adalah tingkat kegiatan menyelesaikan pekerjaan dalam waktu tertentu yang sudah ditetapkan sebagai standar pencapaian waktu penyelesaian pekerjaan.
- 4) Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksudkan untuk memaksimalkan dan meningkatkan hasil dari setiap unit yang ada didalam penggunaan sumber daya.
- 5) Kemandirian adalah kemampuan karyawan untuk melaksanakan tugasnya, komitmen terhadap pekerjaan dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap organisasi.



2. *Perceived Organizational Support*

a. *Pengertian Perceived Organizational Support*

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Menurut Roadhes dan Eisenberger (2002) dalam Yogi Harthantyo (2017:3)

Perceived organizational support (POS) merupakan persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka. Menurut Yogi Harthantyo (2017:4) *Perceived organizational support* (POS) merupakan bentuk anggapan karyawan mengenai sejauh mana dukungan dan perhatian yang diberikan oleh organisasi. Tingkat seorang percaya bahwa sebuah organisasi telah menghargai setiap kontribusi yang diberikan dan peduli dengan kesejahtraannya itu yang disebut *Perceived Organizational Support* (Sunarsih, 2017).

Sedangkan menurut Robbins dan Judge (2015:47) *Perceived Organizational Support* merupakan tingkat sejauh mana individu memiliki keyakinan bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka yang kemudian peduli terhadap kesejahteraan mereka.

Berdasarkan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa *Perceived Organizational Support* adalah persepsi karyawan yang ditandai dengan sikap positif karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusinya dan mempedulikan kesejahteraan dari karyawan.

b. *Manfaat Perceived Organizational Support*

Pada dasarnya, organisasi memberikan bentuk-bentuk dukungan positif yang bermanfaat bagi karyawan, dukungan organisasi yang diberikan kepada karyawan menunjukkan komitmen organisasi kepada karyawan. Karyawan dengan tingkat POS yang tinggi lebih maksimal memberikan kinerjanya. Dukungan organisasi yang berupa

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



pemberian kompensasi, promosi, pelatihan, keamanan dalam bekerja akan dipersepsikan karyawan sebagai tanda kepedulian organisasi/perusahaan terhadap kesejahteraan karyawan. Dengan demikian, dukungan tersebut akan dibalas oleh karyawan dalam bentuk kepercayaan dan meningkatkan kinerjanya ketika melakukan pekerjaan.

Karyawan akan meningkatkan kinerja dengan bekerja keras karena karyawan mengharapkan perusahaan/organisasi dapat mencapai tujuan. Oleh sebab itu, POS pada saat-saat krisis dapat sangat bermanfaat dalam hal mengembangkan serta meningkatkan hasil kerja perorangan ataupun hasil kerja organisasi.

c. Faktor – faktor yang Mempengaruhi *Perceived Organizational Support*

Faktor-faktor yang berpengaruh pada *Perceived Organizational Support* penelitian ini adalah (Ghani dan Hussin, 2009 dalam Meiwintar, 2016) dengan judul “*Antecedents of Perceived Organizational Support*” adalah sebagai berikut:

- a) Rasa percaya (Trust) : Pegawai pada organisasi mempengaruhi persepsinya mengenai kualitas hubungan timbal balik dengan organisasi. Rasa percaya diartikan sebagai asumsi bahwa orang lain dapat dipercaya atas apa yang dikatakannya.
- b) Akses pada informasi : Penyediaan informasi merupakan suatu mekanisme yang memungkinkan pegawai melibatkan informasi tersebut dalam pencapaian tujuan. Jika pemimpin bersedia menyediakan informasi, baik itu informasi baik atau buruk, maka akan memunculkan rasa percaya pegawai. Pegawai akan merasa diperhatikan oleh pimpinan dan pegawai percaya pada pemimpin pegawai.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



- c) Akses pada kesempatan untuk belajar dan berkembang : Pegawai sebaiknya mendapatkan pengetahuan, ketrampilan dan perilaku yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas kerjanya secara efisien dan tuntas. Untuk memenuhi kebutuhan pengetahuan pegawai yang beragam, pelatihan disediakan beragam jenisnya dan organisasi perlu mengubah isi pelatihannya. Pemimpin organisasi seharusnya memberikan insentif dan sumber informasi untuk implementasi program pengembangan pegawai secara berkelanjutan.

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

d. Indikator *Perceived Organizational Support*

Menurut Rosyiana (2019:62) pada variabel *Perceived Organizational Support* terdapat tiga indikator, diantaranya:

- 1) Keadilan yaitu keadilan prosedural yang menyangkut mengenai cara yang digunakan untuk memperlakukan karyawan dengan bermartabat dan hormat.
- 2) Dukungan dari atasan yaitu sejauhmana seorang atasan mempunyai tanggung jawab untuk mengarahkan dan mengevaluasi kinerja karyawan. Dengan melalui tanggung jawab tersebut, karyawan akan mengembangkan pandangan umum tentang sejauh mana atasan menilai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka.
- 3) Penghargaan Organisasi dan Kondisi Kerja yaitu seorang karyawan akan mengembangkan kepercayaan umum mereka sejauhmana mereka merasa bahwa organisasi siap untuk menghargai usaha mereka, untuk memenuhi kebutuhan sosial dan emosional mereka dan kesejahteraan.

Bentuk dari penghargaan organisasi dan kondisi pekerjaan ini adalah sebagai berikut :



- a) Gaji, bonus/tunjangan, dan promosi. Sesuai dengan teori dukungan organisasi, kesempatan untuk mendapatkan hadiah (gaji, bonus/tunjangan, dan promosi) akan meningkatkan kontribusi pegawai dan akan meningkatkan *perceived organizational support*.
- b) Keamanan dalam bekerja. Adanya jaminan bahwa organisasi ingin mempertahankan keanggotaan dimasa depan memberikan indikasi yang kuat terhadap *perceived organizational support*.
- c) Kemandirian. Dengan kemandirian, berarti adanya kontrol akan bagaimana pegawai melakukan pekerjaan pegawai. Dengan berorganisasi menunjukkan kepercayaan terhadap kemandirian pegawai untuk memutuskan dengan bijak bagaimana pegawai akan melaksanakan pekerjaan, akan meningkatkan *perceived organizational support*.
- d) Peran *stressor*. Stress mengacu pada ketidakmampuan individu mengatasi tuntutan dari lingkungan. Stres terkait dengan tiga aspek peran pegawai dalam organisasi yang berkorelasi *negative* dengan *perceived organizational support*, yaitu : tuntutan yang melebihi kemampuan pegawai bekerja dalam waktu tertentu, kurangnya informasi yang jelas tentang tanggung jawab pekerjaan, dan adanya tanggung jawab yang saling bertentangan.
- e) Pelatihan. Pelatihan suatu organisasi harus dapat memberikan pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan kemampuan karyawan, serta dalam bekerja suatu pelatihan dapat dilihat sebagai investasi pada pegawai yang nantinya akan meningkatkan *perceived organizational support*.

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3. Kepuasan Kerja

a. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan suatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda tergantung dari sistem nilai yang diterapkan. Semakin tinggi penilaian terhadap kegiatan yang dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka akan semakin tinggi kepuasan terhadap kegiatan tersebut. Menurut Handoko (dalam Sutrisno, 2017:75) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini tampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

Kemudian menurut Afandi (2018:74) kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan. Menurut Robbins (diterjemahkan oleh Wibowo, 2017: 170) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dengan banyaknya ganjaran yang diyakini seharusnya diterima.

Selanjutnya menurut pendapat ahli lainnya, Martoyo (dalam Dede et.al, 2017:33) menyatakan kepuasan kerja merupakan keadaan emosional karyawan dimana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa karyawan dari perusahaan/organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Berdasarkan pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja yang bersifat individual memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Kepuasan kerja timbul berdasarkan pandangan, tingkah laku, pendapat, atau perasaan anggota organisasi terhadap pekerjaan dan aspek-aspeknya, yaitu keuntungan dan manfaat apa yang diberikan oleh pekerjaan dan lingkungannya.

b) Faktor –faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Kreitner & Kinicki yang diterjemahkan oleh Wibowo (2017:417) terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi timbulnya kepuasan kerja, sebagai berikut.

- 1) *Need fulfillment* (pemenuhan kebutuhan). Kepuasan yang ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.
- 2) *Discrepancies* (perbedaan). Model ini menyatakan bahwa kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan yang diperoleh individu dari pekerjaan.
- 3) *Value attainment* (pencapaian nilai). Kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan yang memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.
- 4) *Equity* (keadilan). Kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja.
- 5) *Dispositional/genetic components* (komponen genetik). Model ini didasarkan pada keyakinan bahwa kepuasan kerja sebagian merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2015) mengungkapkan dua faktor yang

© mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu :

- 1) Faktor pegawai, yaitu kecerdasan, kecakapan, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja dan sikap kerja.
- 2) Faktor pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, jabatan dan jaminan finansial.

c. Dampak Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja

Dalam melakukan pekerjaan seorang karyawan pasti akan merasakan kepuasan dan ketidakpuasan dalam bekerja. Kepuasan kerja adalah perasaan puas atas rasa pencapaian yang diperoleh seorang karyawan dari pekerjaannya, sedangkan ketidakpuasan kerja adalah keadaan emosional yang tidak menyenangkan pada pekerjaannya sehingga menghambat pencapaian nilai pekerjaan seseorang yang menimbulkan perilaku yang negatif. Dalam Kurniawan (2016:66) menurut Robbins dampak yang timbul dari kepuasan kerja terdiri dari hal-hal dibawah ini :

- 1) Kepuasan dan Produktivitas

Kepuasan kerja berkorelasi positif dengan produktivitas, artinya kepuasan kerja yang lebih tinggi mengarah ke produktivitas karyawan yang lebih tinggi. Hubungan akan lebih kuat bila karyawan tidak terpengaruh oleh faktor-faktor eksternal, misalnya pekerjaan yang sangat bergantung pada mesin. Tingkat pekerjaan yang turut mempengaruhi kekuatan hubungan antara kepuasan kerja dan produktivitas.

- 2) Kepuasan kerja dan Turnover

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hubungan kepuasan kerja dan turnover bersifat negatif, dengan kekuatan hubungan yang moderat atau tidak terlalu kuat dan tidak terlalu lemah. Ada faktor lain yang menentukan hubungan antara kepuasan kerja dan turnover seperti usia, komitmen terhadap organisasi, kondisi perekonomian secara umum, dan kondisi pasar tenaga kerja.

3) Kepuasan kerja dengan tingkat absensi (kemangkiran)

Kekuatan hubungan kerja dengan tingkat absensi dipengaruhi oleh bagaimana karyawan memandang pekerjaan mereka, apakah mereka menganggap pekerjaan mereka penting atau tidak. Faktor lain yang juga mempengaruhi adalah apakah suatu organisasi memiliki kebijakan pemotongan upah jika karyawan tidak hadir.

Menurut Wibowo (2016:426) dalam suatu organisasi yang sebagian besar pekerjaannya memperoleh kepuasan kerja, tetapi tertutup kemungkinan sebagian kecil di antaranya akan merasakan ketidakpuasan. Ketidakpuasan pekerja dapat ditunjukkan dalam sejumlah cara Robbins dalam Wibowo (2016:426) menunjukkan empat tanggapan yang berbeda satu sama lain, antara lain sebagai berikut :

1) *Exit* (Keluar)

Ketidakpuasan ditunjukkan melalui tindakan yang bertujuan untuk meninggalkan organisasi, seperti mencari posisi baru atau mengundurkan diri.

2) *Voice* (Suara)

Ketidakpuasan diungkapkan melalui usaha secara aktif dan konstruktif untuk memperbaiki situasi, termasuk menyarankan perbaikan, mendiskusikan masalah dengan atasan, dan berbagai bentuk kegiatan serikat pekerja.

3) *Loyalty* (Loyalitas)

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Ketidakpuasan diekspresikan secara pasif, tetapi optimis. Menunggu situasi membaik, membela organisasi dalam menghadapi kritik eksternal dan memercayai organisasi dan manajemen untuk melakukan hal yang benar.

4) *Neglect* (Menelantarkan)

Ketidakpuasan diekspresikan dengan secara pasif membiarkan kondisi memburuk, seperti ketidakhadiran dan keterlambatan secara kronis, pengurangan usaha, dan meningkatkan tingkat kesalahan.

d. Indikator Kepuasan Kerja

Indikator kepuasan kerja berperan sangat penting bagi karyawan. Karena indikator kepuasan kerja merupakan salah satu aspek yang diketahui karyawan dari segi apa karyawan merasakan puas atau tidaknya dalam bekerja. Menurut Afandi (2018:82), indikator kepuasan kerja adalah sebagai berikut :

1) Pekerjaan itu sendiri

Isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.

2) Upah / Gaji

Jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil.

3) Promosi

Kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Ini berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.



4) Pengawas

Ⓒ Seseorang yang senantiasa memberikan perintah, petunjuk, dan mengawasi karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.

5) Rekan kerja

Seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan oleh peneliti sebagai bahan dan acuan untuk melakukan penelitian ini. Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi bahan dan acuan peneliti dalam melakukan penelitian yaitu :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

1.	Nama Peneliti	Silviana Mursidta
	Judul Penelitian	Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> (Persepsi dukungan organisasional) Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Varia Usaha Beton Gresik
	Tahun Penelitian	2017
	Nama Jurnal	Jurnal Ilmu Manajemen Volume 5 Nomor 1, 2017
	Hasil Penelitian	1) Terdapat pengaruh <i>perceived organizational support</i> (persepsi dukungan organisasional) terhadap kinerja karyawan pada PT Varia Usaha Beton Gresik. 2) Terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Varia Usaha Beton Gresik. 3) Terdapat pengaruh <i>perceived organizational support</i> (persepsi dukungan organisasional) dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Varia Usaha Beton Gresik.
2.	Nama Peneli	Rahel Irianti Innocentius Bernarto
	Judul Penelitian	Pengaruh Motivasi, Kepuasan Kerja Dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. XYZ
	Tahun Penelitian	2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



<p>Hak Cipta dilindungi Undang-Undang</p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG. 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.</p>	Nama Jurnal	Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Volume 11. Nomor 2, 2021
	Hasil Penelitian	<ol style="list-style-type: none"> 1) Ada pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. XYZ 2) Ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. XYZ 3) Ada pengaruh dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. XYZ 4) Ada pengaruh motivasi, kepuasan kerja dan dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. XYZ
	Nama Peneliti	Krisna Febriantoro Lohana Juariyah
	Judul Penelitian	Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasional (<i>Perceived Organizational Support</i>) Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Tata Usaha Dan Keuangan Pabrik Gula Kebon Agung Malang Melalui Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening
	Tahun Penelitian	2018
	Nama Jurnal	Jurnal EKOBIS – Ekonomi Bisnis Vol.23 No.2
		<ol style="list-style-type: none"> 1) Terdapat pengaruh Persepsi Dukungan Organisasional terhadap kinerja karyawan pada Tata Usaha dan Keuangan Pabrik Gula Kebon Agung Malang. 2) Terdapat pengaruh Persepsi Dukungan Organisasional terhadap komitmen organisasi. 3) Terdapat pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan pada Tata Usaha dan Keuangan Pabrik Gula Kebon Agung Malang. 4) Terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Tata Usaha dan Keuangan Pabrik Gula Kebon Agung Malang. 5) Terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional. 6) Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung Persepsi Dukungan Organisasional terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasional. 7) Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Tata Usaha dan Keuangan Pabrik Gula Kebon Agung Malang.

Sumber: Data diolah dan dikembangkan untuk penelitian, 2022



C. Kerangka Pemikiran

1. Pengaruh *Perceived Organizational Support* (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Defrionaldo dan Rivai (2019) mengatakan bahwa karyawan dengan dukungan organisasi dapat mengurangi pengunduran diri dan ketidakhadiran, sehingga merangsang kinerja karyawan. *Perceived organizational support* merupakan tingkat di mana karyawan merasa kesejahteraan mereka diperhatikan dengan baik oleh perusahaan dan perusahaan dapat menghargai kontribusi yang sudah dilakukan karyawan untuk perusahaan. Kinerja adalah hasil mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan tujuan dan misi perusahaan melalui perencanaan strategis.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa karyawan yang merasa diperhatikan dan dihargai kontribusinya oleh perusahaan, karyawan akan menunjukkan kinerja terbaiknya dengan cara bekerja keras demi mewujudkan tujuan dan misi perusahaannya. Dengan demikian, karyawan yang memiliki tingkat *perceived organizational support* yang tinggi maka tingkat kinerja karyawan juga tinggi. Dalam penelitian Ariarni & Afrianty (2017) Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap Kinerja Karyawan dengan *Employee Engagement* sebagai Variabel Intervening memberikan pengaruh positif *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan.

H1 : *Perceived Organizational Support* (X1) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y)

2. Pengaruh Kepuasan Kerja (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Kepuasan kerja adalah sikap emosional atau perasaan yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta dilindungi undang-undang. Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



luar pekerjaan (Hasibuan, 2017:202). Kinerja karyawan dikatakan baik, apabila kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan juga semakin baik. Dengan kata lain, kinerja karyawan yang baik dapat dipengaruhi kepuasan kerja pada diri karyawan. Kepuasan kerja dapat diperoleh berupa gaji pokok, kompensasi, peluang kenaikan gaji, peluang promosi jabatan, penghargaan, perjalanan ke luar negeri, hubungan kerja, dan lain-lain.

Seperti di ungkapkan oleh (Putu 2013:636) menyatakan bahwa kepuasan kerja dan kinerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan, artinya bahwa semakin tinggi kepuasan yang diterima karyawan maka berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang tinggi pula. Dalam penelitian Rosita dan Yuniarti (2016) menunjukkan hasil yaitu kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan.

H2 : Kepuasan Kerja (X2) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta dimiliki IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

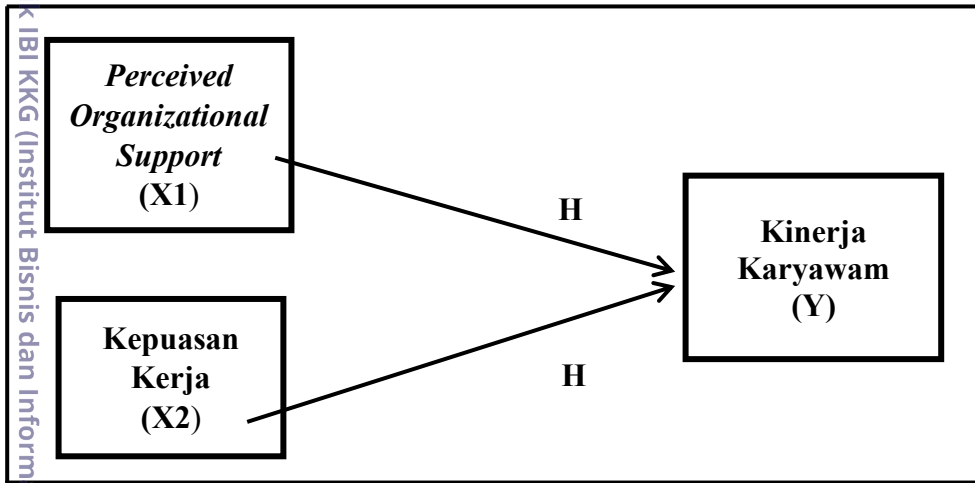
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Berdasarkan penjelasan diatas mengenai *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Maka dapat disimpulkan kerangka konsep penelitian digambarkan dalam berikut ini :

Gambar 2.1
Kerangka Konsep Penelitian



Sumber : Dikembangkan sendiri untuk penelitian ini.

D. Hipotesis

Berdasarkan kajian pada kerangka pemikiran di atas maka hipotesis penelitian ini sebagai berikut :

- H₁ : *Perceived Organizational Support* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.
- H₂ : Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



BAB III

METODE PENELITIAN

C Hak cipta milik IBI Kias (Institute of Business and Informatica Kwik Kian Gie)

A. Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2019) menjelaskan “objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, valid dan reliabel tentang suatu hal (variabel tertentu)”. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah pengaruh *perceived organizational support* (POS) dan kepuasan kerja sebagai variabel bebas (*independent variable* (X)), terhadap kinerja karyawan sebagai variabel terikat (*dependent variable* (Y)). Sedangkan yang menjadi subjek pada penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di cafe wilayah Koja, Jakarta Utara.

B. Desain Penelitian

Menurut Cooper dan Schindler (2017:146-152), desain penelitian adalah rencana awal pengumpulan, pengukuran, dan analisis data dan membantu peneliti untuk membuat pilihan-pilihan penting dalam penelitian. Ada delapan pendekatan dalam desain penelitian bila dilihat dari perspektif yang berbeda.

1) Tingkat Penyelesaian Pernyataan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat formal, dimulai dengan hipotesis atau pernyataan penelitian dan melibatkan prosedur dan spesifikasi sumber data yang sesuai. Tujuan dari desain formal adalah untuk menguji hipotesis dan menjawab pernyataan penelitian yang dikemukakan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2) Metode Pengumpulan Data

Penelitian dilakukan dengan cara membuat dan menyebarkan sebuah kuesioner kepada responden mengenai variabel dalam penelitian, kemudian peneliti akan mengumpulkan jawaban dari pernyataan dalam kuesioner tersebut.

3) Kontrol Peneliti terhadap Variabel

Penelitian ini menggunakan desain *ex post facto* dimana peneliti tidak memiliki kendali untuk memanipulasi variabel. Peneliti hanya dapat melaporkan apa yang telah terjadi dan apa yang sedang terjadi.

4) Tujuan Studi

Penelitian ini menggunakan penelitian kausal yang peneliti gunakan untuk menggambarkan hubungan antar variabel. Penelitian ini mendeskripsikan pengaruh antar variabel yang diteliti, yaitu pengaruh *perceived organizational support* (POS) dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan cafe di wilayah Koja, Jakarta Utara.

5) Dimensi Waktu

Penelitian ini adalah penelitian dengan studi *cross sectional* (*cross – sectional studies*) artinya penelitian hanya dilakukan sekali dan mewakili satu periode penelitian. Penyebaran kuesioner 5 Agustus 2022 sampai 15 Agustus 2022.

6) Cakupan Topik

Penelitian ini merupakan penelitian studi statistik yang mencoba untuk menangkap karakteristik populasi dengan menarik kesimpulan dari karakteristik sampel dan hipotesis dalam penelitian ini diuji secara kuantitatif.



7) Lingkungan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dalam kondisi lapangan, karena penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada karyawan yang bekerja di cafe di wilayah Koja, Jakarta Utara.

8) Kesadaran Persepsi Partisipan

Kesadaran persepsi partisipan memengaruhi hasil penelitian secara tidak langsung. Persepsi yang baik adalah persepsi yang benar, tidak ada penyimpangan dalam kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu, peneliti berusaha membawa pemahaman kepada subjek penelitian agar tidak menimbulkan persepsi yang buruk terkait dengan penelitian yang sedang berlangsung.

C Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Pengertian variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019:68). Variabel yang terdapat dalam penelitian ini adalah *perceived organizational support* (POS), kepuasan kerja, dan kinerja karyawan.

2. Definisi Operasional Variabel

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdapat 2 variabel yaitu variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen atau yang sering disebut variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (independen). Sedangkan variabel independen atau yang disebut dengan variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau



timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2019:69). Berikut ini adalah variabel dependen dan variabel independen yang digunakan dalam penelitian :

Variabel Independen (Variabel Bebas)

X1 : *Perceived Organizational Support*

X2 : Kepuasan Kerja

Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Y : Kinerja Karyawan

Tabel 3.1
Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Skala
<i>Perceived Organizational Support (X1)</i> menurut Rosyiana (2019:62)	1. Keadilan 2. Dukungan dari atasan 3. Penghargaan organisasi dan kondisi kerja	Interval
Kepuasan Kerja (X2) menurut Afandi (2018:82)	1. Pekerjaan itu sendiri 2. Upah / Gaji 3. Promosi 4. Pengawasan 5. Rekan kerja	Interval
Kinerja Karyawan (Y) menurut Robbins (2006) dalam buku Sopiah, Sangadji (2018:351)	1. Kualitas kerja 2. Kuantitas kerja 3. Ketepatan waktu 4. Efektivitas 5. Kemandirian	Interval

Sumber : Indikator Variabel

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



D. Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2019:128) teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu *probability* sampling dan *non probability sampling*. Menurut Sugiyono (2019:127) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Peneliti akan menggunakan metode *Non-Probability Sampling*.

Menurut Sugiyono (2019:131) *Non-Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dalam penelitian ini, peneliti akan menyebar kuesioner kepada karyawan ataupun pelanggan cafe atau kedai kopi di daerah Koja, Jakarta Utara. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert 5 *point*. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2019:146). Dengan skor nilai pada tiap sakalanya adalah sebagai berikut :

Tabel 3. 2
Skala Likert

No	Kategori	Bobot
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-Ragu (R)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2019:147)

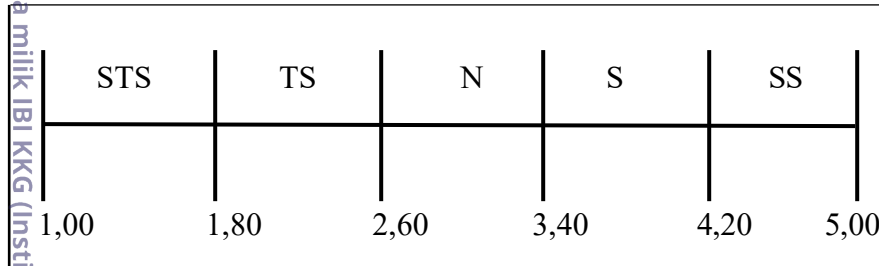
Berdasarkan Tabel 3.2 diatas terdapat jenis jawaban beserta skor untuk skala likert. Setelah memperoleh data dari kuesioner, kemudian dilakukan perhitungan statistik untuk

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
 Jl. Cipta Dilan, Undang-Undang, Jakarta Utara
 Telp. (021) 5200 5200

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

mengetahui nilai rata-rata dari setiap pernyataan yang telah diajukan. Dari nilai rata-rata tersebut dapat menggambarkan rentang skala sebagai berikut :

Gambar 3.1
Rentang Skala



Sumber : Dikembangkan sendiri untuk penelitian ini

Keterangan :

1,00 – 1,80 = Sangat Tidak Setuju (STS)

1,81 – 2,60 = Tidak Setuju (TS)

2,61 – 3,40 = Netral (N)

3,41 – 4,20 = Setuju (S)

4,21 – 5,00 = Sangat Setuju (SS)

Adapun penentuan jumlah sampel yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah dengan metode *sampling* jenuh atau sensus berdasarkan pada ketentuan yang dikemukakan oleh Sugiyono (2019:133), yang mengatakan bahwa “*Sampling* jenuh adalah teknik penentuan sampel yang bila ditambah jumlahnya, tidak akan menambah keterwakilan sehingga tidak akan mempengaruhi nilai informasi yang telah diperoleh. Istilah lain dari sampel jenuh adalah sensus, di mana semua anggota populasi dijadikan sampel”. *Sampling* jenuh dilakukan bila populasinya kurang dari 100 orang. Lebih lanjut Arikunto (2016:134), mengemukakan “apabila subyeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Sampel pada penelitian ini adalah seluruh karyawan cafe di wilayah Koja, Jakarta Utara yang berjumlah 40 orang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



E. Teknik Pengumpulan Data

© Dalam penelitian ini, data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder :

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2019:194) data primer adalah sumber yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya data yang dipilih dari responden melalui kuesioner atau data hasil wawancara peneliti dengan sumber.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019:194) data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya data yang diperoleh dari situs web, artikel atau jurnal publikasi, majalah, dan lain sebagainya.

Dalam penelitian ini peneliti mendapatkan data primer dari responden dengan cara observasi dan menyebarkan kuesioner yang sudah dibuat kepada responden mengenai variabel *perceived organizational support*, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan. Menurut Sugiyono (2019:199), Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Teknik kuesioner ini efisien dan layak diterapkan untuk jumlah responden cukup besar yang tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat disebut sebagai wawancara tertulis, karena isi kuesioner merupakan satu rangkaian pernyataan tertulis yang ditujukan kepada responden dan diisi sendiri oleh responden. Kemudian untuk data sekunder data didapatkan secara tidak langsung yaitu melalui referensi jurnal-jurnal dan buku-buku literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



F. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2019:318) analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Setelah semua kuesioner selesai terisi dan terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah pengolahan data yang bersumber dari kuesioner. Data dari kuesioner merupakan data mentah yang harus diolah lebih lanjut agar menjadi informasi yang berguna bagi penelitian. Untuk menganalisis data dan mengukur seberapa besar pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan, penulis menggunakan program SPSS 20.0 untuk mengolah data yang telah diperoleh melalui kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis untuk mempermudah proses pengolahan data, antara lain :

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Sebuah instrumen atau kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada instrumen atau kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali 2018:51). Uji validitas diukur menggunakan *Pearson Correlation*. Perhitungan validitas alat ukur penelitian ini dilakukan dengan bantuan program komputer SPSS 26.0 for Windows. Uji Validitas dapat dikatakan valid apabila signifikan < 0,05 atau 5 %. Langkah uji validitas kuesioner dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

= korelasi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

© Himpunan IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Himpunan IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



X = skor tiap pernyataan

Y = skor total

= jumlah responden

Kriteria utama dalam pengambilan keputusan uji validitas sebagai berikut:

Hasil Pearson Correlation sig. 0,05 = tidak valid

Hasil Pearson Correlation < sig. 0,05 = valid

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Uji Reabilitas

Uji Reabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2018:45). Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Secara umum, reliabilitas kurang dari 0,60 dianggap buruk, sedangkan jika reliabilitas dalam kisaran 0,70 maka dapat diterima dan reliabilitas yang melebihi 0,80 adalah baik (Sekaran dan Bougie, 2017:115). Perhitungan reliabilitas formulasi Cronbach Alpha ini dilakukan dengan bantuan program IBM SPSS 25. Jika dibuat dalam bentuk tabel maka akan menjadi seperti berikut:

Tabel 3.3
Tingkat Reabilitas

Koefisien Reabilitas	Kriteria
> 0,9	Sangat Reliabel
0,7 – 0,9	Reliabel
0,4 – 0,7	Cukup Reliabel
0,2 – 0,4	Kurang Reliabel
< 0,2	Tidak Reliabel

Sumber : Imam Ghozali (2018)



Uji reabilitas dengan menggunakan Cronbach's Alpha adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan

σ_b^2 = Varian total

σ_t^2 = Jumlah varians butir

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik terdiri dari Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji

Autokorelasi, Uji Heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal, model regresi yang baik memiliki distribusi data normal (Ghozali, 2018:161). Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan nilai signifikan pada uji kolmogorofsmirnov. Teknik analisis normalitas sebagai berikut:

Jika pada nilai sig. > 0.05 maka distribusi data bersifat normal.

Jika pada nilai sig. < 0.05 maka distribusi data bersifat tidak normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal



adalah variabel independen dengan nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol (Ghozali, 2018:107).



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Alat analisis untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas bisa dideteksi dengan nilai tolerance dan nilai Variance Inflation Factor (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/Tolerance$). Nilai cut off untuk menunjukkan adanya multikolonearitas adalah nilai tolerance $\leq 0,10$ atau sama dengan $VIF \geq 10$ (Ghozali, 2018:107).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali (2018:137). Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas.

Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat atau dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah distudentized (Ghozali, 2018:138).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Dengan dasar analisis sebagai berikut:

- Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2018:138).

4. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan gambaran suatu data yang dilihat dari nilai rata – rata, standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis, dan skewness. Statistik deskriptif mendeskripsikan data yang akan menjadi sebuah informasi lebih jelas dan mudah untuk dipahami (Ghozali, 2018: 19). Analisis deskriptif juga digunakan untuk menggambarkan pusat, penyebaran, dan bentuk distribusi, dan dapat sangat berguna sebagai alat awal untuk menggambarkan data. Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Rata-rata hitung (Mean)

Rata-rata hitung atau mean dilakukan untuk menjumlahkan seluruh nilai data dari kelompok sampel dan dibagi dengan jumlah sampel. Jika suatu kelompok sampel acak dengan jumlah sampel n, maka rata-rata dari sampel dapat dihitung menggunakan rumus berikut ini:

$$\bar{x} = \sum_{i=1}^n \frac{x_i}{n}$$

Keterangan :

\bar{x} = rata-rata hitung

x_i = nilai sampel kw-i

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



n = jumlah sampel

b. Analisis Presentase

Analisis presentase adalah analisis yang digunakan untuk memahami karakteristik responden, seperti jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan sebagainya. Analisis profil dilakukan dengan menghitung presentase dengan menggunakan rumus sebagai berikut

ini :

$$Fr_1 = \frac{\sum fi}{n} \times 100$$

Keterangan :

Fr_1 = frekuensi alternatif ke-i setiap kategori

$\sum fi$ = Jumlah kategori yang termasuk kategori i

N = Total responden

c. Rata-rata tertimbang

Rumus yang dapat digunakan untuk menghitung rata-rata tertimbang adalah sebagai berikut:

$$\bar{x} = \frac{\sum F_i X_i}{\sum F_i}$$

Keterangan :

\bar{x} = skor rata-rata tertimbang

f_i = frekuensi

x_i = bobot nilai

$\sum f_i$ = jumlah responden

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



d. Rentang Skala / Skala Likert

Setelah nilai rata-rata diperoleh, rentang skala dijelaskan dan nilai skor untuk setiap variabel digunakan untuk memposisikan responden. Oleh karena itu, perlu menghitung rumus rentang skala sebagai berikut:

$$RS = \frac{m - n}{b}$$

Keterangan :

RS = rentang skala penilaian

m = skor tertinggi pada skala

n = skor terendah pada skala

b = jumlah kelas atau kategori yang dibuat

5. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan analisis untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (independen) yang jumlahnya lebih dari satu terhadap satu variabel terikat (dependen). Model analisis regresi linear berganda digunakan untuk menjelaskan hubungan dan seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen) (Ghozali, 2018:95). Persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel Y (Kinerja Karyawan)

a = Konstanta

β_1, β_2 = Koefisien regresi masing-masing variabel

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



X_1 = Variabel X_1 (*Perceived Organizational Support*)

X_2 = Variabel X_2 (Kepuasan Kerja)

= Standard Error

6. Penguji Hipotesis

Hipotesis diuji dengan hasil regresi yang menggunakan program *SPSS for Windows Version 26* dengan membandingkan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Apabila tingkat sig. $t < \alpha = 5\%$, maka hipotesis penelitian diterima, artinya baik secara bersama-sama maupun secara parsial variabel independen (bebas) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

a. Uji Parsial (Uji T)

Menurut Ghozali (2018:98), Uji statistik t dilakukan untuk dapat mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen pada variabel dependen. Uji statistik t memiliki signifikansi 5%. Menurut Ghozali (2018:99), untuk melakukan pengujian hipotesis ini digunakan statistik t dengan kriteria pengambilan keputusan berikut:

- Quick look: ketika jumlah degree of freedom (df) adalah 20 atau lebih serta derajat kepercayaan 5%, maka H_0 ditolak bila nilai t lebih besar daripada 2 (dalam nilai absolut). Sehingga H_a diterima dengan pernyataan bahwa suatu variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen.
- Melakukan perbandingan antara nilai statistik t hitung dengan t tabel. Ketika t hitung lebih besar daripada nilai t tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima dengan menyatakan bahwa suatu variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen.

b. Uji Statistik (Uji F)



Menurut Ghozali (2018:98) Uji statistik F dilakukan dengan tujuan untuk

menunjukkan semua variabel bebas dimasukkan dalam model yang memiliki pengaruh secara bersama terhadap variabel terikat. Menurut Ghozali (2018:98), untuk melakukan pengujian hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan berikut:

- Quick look : ketika nilai F lebih besar daripada 4 maka H_0 ditolak pada derajat kepercayaan 5%. Sehingga H_a diterima dengan pernyataan bahwa semua variabel independen secara simultan dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.
- Melakukan perbandingan antara F hitung dengan F tabel. Ketika F hitung lebih besar daripada nilai F tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (adjusted R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen dengan nilai antara nol sampai satu ($0 < R^2 < 1$). Nilai adjusted R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu menunjukkan bahwa variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2018:97). Untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y, maka digunakan rumus KD :

$$KD = r^2 \times 100$$

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

r^2 = nilai koefisien determinasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



BAB IV

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Cafe berasal dari bahasa Perancis yang secara harfiah artinya kopi (minuman), kebiasaan orang lokal disana menyebut kedai kopi dengan istilah Cafe. Negara Perancis memang dikenal dengan Negeri Cafe karena perkembangan cafe disana sangat pesat, ada banyak sekali cafe tersebar luas hampir di seluruh wilayah Perancis. Sementara Coffe Shop yang kita kenal berasal dari Turki tepatnya pertama kali berdiri pada tahun 1475 di Constantinopel. Mulanya coffe shop hanya menyediakan kopi saja sebelum bergeser ke banyak jenis minuman. Sedangkan di tanah Eropa, coffe shop pertama kali di dirikan pada tahun 1529 dan langsung digemari masyarakat eropa karena ide memperhalus dan menyaring kopi serta mencampurkannya dengan kopi dan susu semakin membuatnya terasa nikmat. Seiring perkembangan, kafe bukan hanya menyediakan kopi, tetapi juga minuman lain serta makanan ringan. Dari situlah coffe shop di Eropa semakin populer dan berkembang dan tidak hanya menjual minuman kopi saja, namun mulai menjual kue-kue manis sebagai makanan pelengkap. Semakin berkembangnya bisnis cafe sekarang hampir di seluruh dunia terdapat cafe-cafe kecil yang ramai pengunjung. (<https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-cafe/>)

Sementara itu di negara Indonesia, cafe pertama kali muncul tahun 1878. Cafe tertua di Indonesia bernama Tek Sun Ho yang terletak do Hayam Wuruk, Jakarta didirikan Liaw Tek Soen Jauh sebelum cafe Tek Sun Ho, sebenarnya kedai kopi sudah banyak berdiri di Indonesia sejak empat abad silam. Seiring perkembangan zaman konsep desain dari kedai kopi atau cafe sendiri terus berkembang dan berubah. Salah satu desain yang paling banyak diminati saat ini



adalah konsep terbuka dan outdoor. Bentuk outdoor saat ini sedang digemari banyak masyarakat. Selain lebih aman dan nyaman di masa pandemi ini, cafe dengan konsep outdoor akan menawarkan vibe atau pemandangan yang berbeda dari cafe pada umumnya. Di Jakarta banyak cafe atau kedai kopi yang sangat digemari para muda-mudi yang digunakan sebagai tempat dimana orang-orang berkumpul atau sekedar bersantai untuk melepas lelah sehabis beraktivitas sambil minum kopi. (<https://www.goodnewsfromindonesia.id/2019/10/01/inilah-kedai-kopi-pertama-di-indonesia>)

B. Analisis Deskriptif

1. Profil Responden

Profil responden berguna untuk memberikan informasi mengenai keadaan responden. Responden dalam penelitian ini karyawan yang bekerja di cafe atau kedai kopi yang berada di Koja, Jakarta Utara. Untuk mendapatkan data, peneliti menyebarkan kuesioner kepada 40 karyawan. Profil responden dalam penelitian ini terbagi dalam beberapa kategori, yaitu: Gender (jenis kelamin), usia, status pernikahan, pendidikan, pengalaman, dan penghasilan. Berikut ini adalah hasil analisis profil responden :

a. Analisis Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Profil responden yang pertama kali dihitung adalah jenis kelamin responden yang bertujuan untuk mengetahui jumlah data responden berdasarkan jenis kelamin wanita dan pria. Data responden terkait jenis kelamin ditunjukkan pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1

Analisis Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	19	47,5%

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Wanita	21	52,5%
Total	40	100%

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat dijelaskan analisis responden berdasarkan jenis kelamin karyawan cafe di wilayah Koja, Jakarta Utara. Untuk responden berjenis kelamin wanita sebanyak 21 orang dengan persentase 52,5% jumlah ini lebih banyak dibandingkan responden dengan jenis kelamin pria sebanyak 19 orang dengan persentase 47,5%.

b. Analisis Profil Responden Berdasarkan Usia

Usia responden (karyawan) didalam suatu tempat kerja pasti beragam. Tujuan dari data ini adalah untuk mengetahui jumlah responden berdasarkan usia. Data responden terkait usia ditunjukkan pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2
Analisis Profil Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 20 tahun	11	27,5%
20 – 25 tahun	21	52,5%
25 – 30 tahun	6	15%
> 30 tahun	2	5%
Total	40	100%

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas dapat dijelaskan bahwa responden yang berusia 20 – 25 tahun sebanyak 21 orang dengan persentase 52,5%, kemudian disusul dengan usia < 20 tahun sebanyak 11 orang dengan persentase 27,5%. Kemudian urutan ketiga disusul oleh



usia 25 – 30 tahun sebanyak 6 orang dengan persentase 15%, dan responden yang paling sedikit berusia > 30 tahun sebanyak 2 orang dengan persentase 5%.

c. Analisis Profil Responden Berdasarkan Status Pernikahan

Status pernikahan responden dikelompokkan menjadi 2 kategori yaitu menikah dan belum menikah. Analisis responden terkait status pernikahan dapat dilihat tabel dibawah ini.

Tabel 4.3

Analisis Profil Responden Berdasarkan Status Pernikahan

Status Pernikahan	Jumlah	Persentase (%)
Menikah	7	17,5%
Belum Menikah	33	82,5%
Total	40	100%

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat dijelaskan bahwa responden yang belum menikah sebanyak 33 orang dengan persentase 82,5% berada di klasifikasi dominan, sementara responden yang sudah menikah yaitu sebanyak 7 orang dengan persentase 17,5%.

d. Analisis Profil Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan terakhir setiap responden dalam bekerja berbeda-beda, tujuan dari data ini untuk mengetahui jumlah responden dalam pendidikan terakhir responden yang bekerja di cafe daerah Koja, Jakarta Utara. Data responden terkait pendidikan ditunjukkan pada

Tabel 4.4.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak milik © Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel 4.4

Analisis Profil Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	-	-
SMP	5	12,5%
SMA/ SMK Sederajat	27	67,5%
Vokasi (D3)	-	-
Sarjana (S1)	8	20%
Total	40	100%

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 4.4 diatas memperlihatkan analisis responden berdasarkan pendidikan SMA/SMK Sederajat sebanyak 27 orang dengan persentase 67,5%, disusul Sarjana (S1) sebanyak 8 orang dengan persentase 20%, dan yang paling sedikit SMP sebanyak 5 orang dengan persentase 12,5%.

e. Analisis Profil Responden Berdasarkan Pengalaman

Pengalaman responden dalam lama bekerja akan berbeda-beda dengan karyawan satu dengan karyawan lainnya. Data ini bertujuan untuk mengetahui jumlah responden berdasarkan pengalaman bekerja. Analisis responden terkait pengalaman dapat dilihat tabel dibawah ini.

Tabel 4.5

Analisis Profil Responden Berdasarkan Pengalaman

Pengalaman	Jumlah	Persentase (%)
< 6 bulan	10	25%
6 bulan – 1 tahun	12	30%
1 – 2 tahun	7	17,5%

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



> 2 tahun	11	27,5%
Total	40	100%

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 4.5 diatas memperlihatkan responden berdasarkan pengalaman bekerja di cafe daerah Koja, Jakarta Utara. Dapat dijelaskan bahwa responden berdasarkan pengalaman 6 bulan – 1 tahun sebanyak 12 orang dengan persentase 30%, disusul dengan > 2 tahun sebanyak 11 orang dengan persentase 27,5%, kemudian disusul < 6 bulan sebanyak 10 orang 25%. Sementara responden dengan pengalaman 1 – 2 tahun paling sedikit sebanyak 7 orang dengan persentase 17,5%.

f. Analisis Profil Responden Berdasarkan Penghasilan

Penghasilan per bulan dari setiap responden dalam bekerja pasti beragam. Analisis responden terkait penghasilan dapat ditunjukkan pada tabel 4.6.

Tabel 4.6

Analisis Profil Responden Berdasarkan Penghasilan

Penghasilan	Jumlah	Persentase (%)
< 1.000.000	7	17,5%
1.000.000 – 2.000.000	19	47,5%
2.000.000 – 3.000.000	6	15%
> 3.000.000	8	20%
Total	40	100%

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan analisis penghasilan responden pada Tabel 4.6 tersebut menunjukkan bahwa, analisis responden dengan penghasilan 1.000.000 – 2.000.000 sebanyak 19 orang dengan persentase 47,5%, dan disusul penghasilan > 3.000.000 sebanyak 8 orang juga

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



dengan persentase 20%, kemudian disusul dengan penghasilan < 1.000.000 sebanyak 7 orang dengan persentase 17,5%. Sementara responden berdasarkan penghasilan 2.000.000 – 3.000.000 sebanyak 6 orang dengan persentase 15%.

2. Analisis Variabel

Berikut ini hasil jawaban dari kuesioner yang disebarakan kepada 40 responden karyawan cafe di wilayah Koja, Jakarta Utara.

a. Variabel *Perceived Organizational Support* (X1)

Variabel *Perceived Organizational Support* (X1) pada penelitian ini diukur dengan menggunakan 6 (enam) pertanyaan. Hasil tanggapan responden mengenai variabel *Perceived Organizational Support* (X1) sebagai berikut :

Tabel 4.7

Tanggapan Responden Mengenai Variabel *Perceived Organizational Support* (X1)

No.	Pernyataan	SKOR					Total	Jumlah Skor	Rata – rata
		SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)			
1.	Leader sudah mengarahkan kerja kepada saya dari awal sampai akhir	16	18	6	-	-	40	170	4,25
2.	Leader sudah memberikan prosedur pekerjaan dengan jelas	20	16	4	-	-	40	176	4,4
3.	Leader memberikan bantuan ketika saya mengalami masalah	20	14	6	-	-	40	174	4,35
4.	Leader kurang tegas dalam memberikan peringatan kepada karyawan	1	2	16	15	6	40	97	2,42
5.	Adanya pemberian bonus yang diberikan	12	15	13	-	-	40	159	3,97

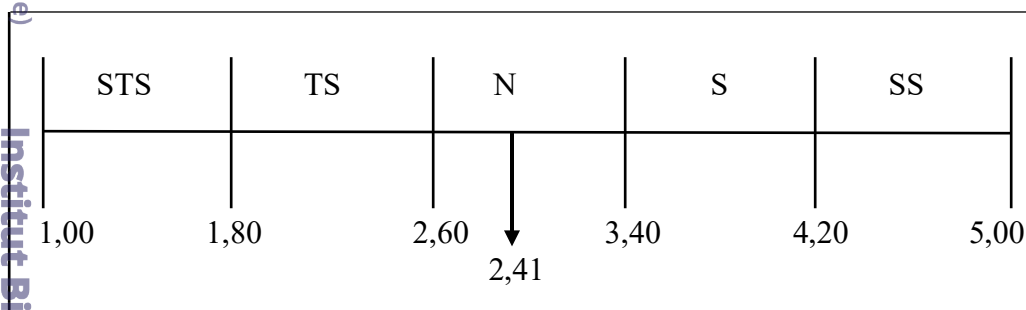


	oleh perusahaan kepada karyawan								
6.	Kondisi kerja yang baik dapat menciptakan semangat kerja yang baik	32	4	4	-	-	40	188	4,7
Jumlah								964	24,09
Rata – rata								160,66	2,41

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan hasil Tabel 4.7 diatas dapat dijelaskan bahwa nilai tertinggi adalah pernyataan “Kondisi kerja yang baik dapat menciptakan semangat kerja yang baik” dengan jumlah skor 188 dan nilai rata-rata sebesar 4,7. Sedangkan untuk nilai terendah adalah pernyataan “Leader kurang tegas dalam memberikan peringatan kepada karyawan” dengan jumlah skor 97 dan nilai rata-rata sebesar 2,42. Rentang skala yang didapat dari hasil variabel *perceived organizational support* adalah sebagai berikut :

Gambar 4.1
Rentang Skala Rata – Rata *Perceived Organizational Support*



Sumber : data dioalah, 2022

Berdasarkan Gambar 4.1 dapat dijelaskan bahwa hasil rentang skala sebesar 2,41 berada direntang Netral, yang berarti karyawan cafe yang bekerja di cafe di daerah Koja, Jakarta Utara rata-rata memiliki *perceived organizational support* (POS) yang kurang terhadap pekerjaan.



b. Variabel Kepuasan Kerja (X2)

Ⓒ Variabel Kepuasan Kerja (X2) pada penelitian ini diukur dengan menggunakan 10 (sepuluh) pertanyaan. Hasil tanggapan responden mengenai variabel Kepuasan Kerja (X2) sebagai berikut :

Tabel 4.8

Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Kerja (X2)

No.	Pernyataan	SKOR					Total	Jumlah Skor	Rata - rata
		SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)			
	Pekerjaan itu sendiri								
	Saya sering merasa bosan dengan pekerjaan saya saat ini	1	5	12	16	6	40	99	2,47
2.	Saya merasa puas dengan pekerjaan saat ini karena sesuai dengan kemampuan saya	11	15	14	-	-	40	157	3,92
	Upah / Gaji								
3.	Saya merasa puas dengan gaji yang saya terima	5	17	15	2	1	40	143	3,57
4.	Gaji yang saya terima telah memenuhi kebutuhan dasar	5	12	20	2	1	40	138	3,45
	Promosi								
5.	Tidak ada kesempatan yang diberikan untuk meningkatkan karier	1	2	20	11	6	40	101	2,52
6.	Saya puas dengan tingkat kemajuan saya selama bekerja	9	23	8	-	-	40	161	4,02
	Pengawas								
7.	Di tempat saya bekerja, leader memberikan dukungan kepada karyawan	13	18	8	1	-	40	163	4,07

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

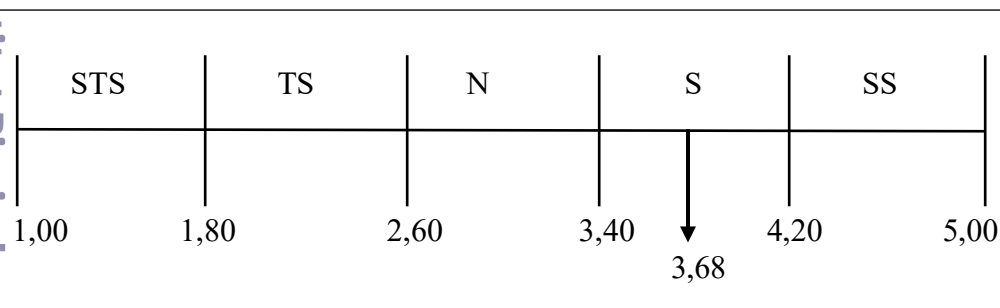


8.	Leader membantu saya jika mengalami kesulitan dalam bekerja	15	17	6	2	-	40	165	4,12
Rekan Kerja									
9.	Saling membantu ketika rekan kerja mengalami kesulitan dalam bekerja	18	17	5	-	-	40	173	4,32
10.	Saya menikmati bekerja dengan teman-teman disini	18	16	6	-	-	40	172	4,3
Jumlah								1.472	36,76
Rata – rata								147,2	3,68

Sumber: data diolah, 2022

Berdasarkan hasil Tabel 4.7 diatas dapat dijelaskan bahwa nilai tertinggi adalah pernyataan“Saling membantu ketika rekan kerja mengalami kesulitan dalam bekerja” dengan jumlah skor 173 dan nilai rata-rata sebesar 4,32. Sedangkan untuk nilai terendah adalah pernyataan“Saya sering merasa bosan dengan pekerjaan saya saat ini” dengan jumlah skor 99 dan nilai rata-rata sebesar 2,47. Rentang skala yang didapat dari hasil variabel Kepuasan Kerja adalah sebagai berikut :

Gambar 4.2
Rentang Skala Rata – Rata Kepuasan Kerja



Sumber : data diolah, 2022

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Berdasarkan Gambar 4.2 dapat dijelaskan bahwa hasil rentang skala sebesar 4,02 berada direntang Setuju, yang berarti karyawan cafe yang bekerja di cafe di daerah Koja, Jakarta Utara rata-rata memiliki kepuasan kerja terhadap pekerjaannya.

c. Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Variabel Kinerja Karyawan (Y) pada penelitian ini diukur dengan menggunakan 10 (sepuluh) pertanyaan. Hasil tanggapan responden mengenai variabel Kinerja Karyawan (Y) sebagai berikut :

Tabel 4.9
Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kinerja Karyawan (Y)

No.	Pernyataan	SKOR					Total	Jumlah Skor	Rata - rata
		SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)			
	Kualitas Kerja								
1.	Saya mampu bekerja sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan	9	28	2	1	-	40	165	4,12
2.	Kualitas kerja saya jauh lebih baik dari karyawan lain	2	11	26	1	-	40	134	3,35
	Kuantitas								
3.	Saya dapat mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan	6	22	11	1	-	40	153	3,82
4.	Kuantitas kerja saya melebihi rata-rata karyawan lain	4	9	25	2	-	40	135	3,37
	Ketepatan Waktu								
5.	Saya mengerjakan suatu pekerjaan dengan tepat waktu	14	18	8	-	-	40	166	4,15
6.	Saya selalu masuk dan pulang kerja tepat pada waktunya	18	14	8	-	-	40	170	4,25
	Efektivitas								

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



7.	Saya mempunyai komitmen dan tanggung jawab dalam bekerja	19	18	3	-	-	40	176	4,4
8.	Saya mampu mengerjakan pekerjaan dengan efektif dan efisien	12	18	9	1	-	40	161	4,02
Kemandirian									
9.	Saya mampu bekerja secara mandiri dan bekerja secara tim	20	15	4	1	-	40	174	4,35
10.	Saya mampu menyelesaikan permasalahan yang muncul pada saat bekerja	14	22	4	-	-	40	170	4,25
Jumlah								1.604	40,08
Rata – rata								160,4	4,01

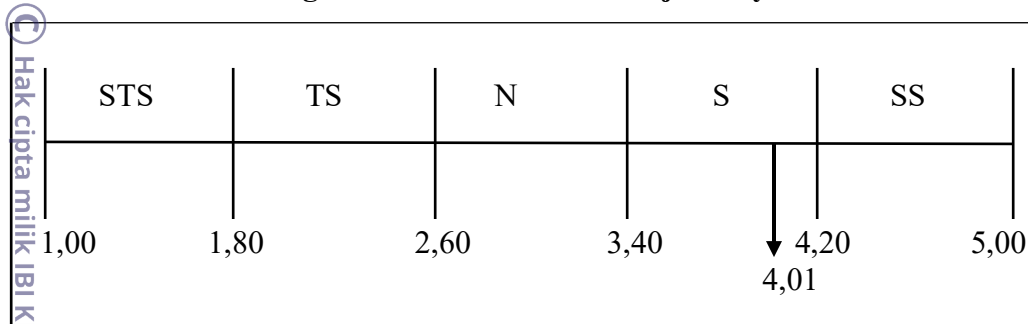
Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan hasil Tabel 4.9 diatas dapat dijelaskan bahwa nilai tertinggi adalah pernyataan“Saya mempunyai komitmen dan tanggung jawab dalam bekerja” dengan jumlah skor 176 dan nilai rata-rata sebesar 4,4. Sedangkan untuk nilai terendah adalah pernyataan“Kualitas kerja saya jauh lebih baik dari karyawan lain” dengan skor 135 dan nilai rata-rata sebesar 3,37. Rentang skala yang didapat dari hasil variabel Kinerja Karyawan adalah sebagai berikut :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Gambar 4.3
Rentang Skala Rata – Rata Kinerja Karyawan



Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan Gambar 4.3 dapat dijelaskan bahwa hasil rentang skala sebesar 4,01 berada direntang Setuju, yang berarti karyawan cafe yang bekerja di cafe di daerah Koja, Jakarta Utara rata-rata memiliki kinerja yang baik.

Hasil Penelitian

1. Uji Validitas

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka indikator tersebut dinyatakan valid. Responden yang ada dalam penelitian ini sebanyak 40 responden. Sehingga nilai r tabel diperoleh menggunakan tabel r dengan rumus $df = (n - 2) = (40 - 2) = 38$ dengan signifikansi 0,05. Sehingga diperoleh r tabel sebesar 0,312. Hasil pengujian uji validitas dapat dilihat pada Tabel dibawah ini sebagai berikut.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel 4.10

Hasil Uji Validitas ke – 1 Variabel *Perceived Organizational Support* (X1)

No.	Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1.	Leader sudah mengarahkan kerja kepada saya dari awal sampai akhir	0,745	0,312	Valid
2.	Leader sudah memberikan prosedur pekerjaan dengan jelas	0,760	0,312	Valid
3.	Leader memberikan bantuan ketika saya mengalami masalah	0,765	0,312	Valid
4.	Leader kurang tegas dalam memberikan peringatan kepada karyawan	0,058	0,312	Tidak Valid
5.	Adanya pemberian bonus yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan	0,722	0,312	Valid
6.	Kondisi kerja yang baik dapat menciptakan semangat kerja yang baik	0,539	0,312	Valid

Sumber : data dioalah, 2022

Berdasarkan hasil pengujian pertama uji validitas pada Tabel 4.10 menunjukkan bahwa terdapat pernyataan yang tidak valid yaitu pernyataan “Leader kurang tegas dalam memberikan peringatan kepada karyawan” dikarenakan hasil r hitung < nilai r tabel (0,312). Data yang tidak valid akan di hapus dan akan dilakukan pengujian ulang untuk memperoleh data yang valid. Berikut ini Tabel 4.11 hasil pengujian kedua uji validitas untuk variabel *Perceived Organizational Support*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel 4.11

Hasil Uji Validitas ke – 2 Variabel *Perceived Organizational Support* (X1)

No.	Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1.	Leader sudah mengarahkan kerja kepada saya dari awal sampai akhir	0,760	0,312	Valid
2.	Leader sudah memberikan prosedur pekerjaan dengan jelas	0,828	0,312	Valid
3.	Leader memberikan bantuan ketika saya mengalami masalah	0,787	0,312	Valid
5.	Adanya pemberian bonus yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan	0,760	0,312	Valid
6.	Kondisi kerja yang baik dapat menciptakan semangat kerja yang baik	0,620	0,312	Valid

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan hasil pengujian kedua uji validitas pada Tabel 4.11 menunjukkan bahwa seluruh pernyataan yang ada didalam tabel mempunyai nilai yang valid. Sehingga dari 5 (lima) pernyataan tersebut dapat digunakan untuk bahan penelitian selanjutnya.

Tabel 4.12

Hasil Uji Validitas ke – 1 Variabel Kepuasan Kerja (X2)

No.	Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
	Pekerjaan itu sendiri			
1.	Saya sering merasa bosan dengan pekerjaan saya saat ini	0,030	0,312	Tidak Valid
2.	Saya merasa puas dengan pekerjaan saat ini karena sesuai dengan kemampuan saya	0,695	0,312	Valid



	Upah / Gaji			
3.	Saya merasa puas dengan gaji yang saya terima	0,642	0,312	Valid
4.	Gaji yang saya terima telah memenuhi kebutuhan dasar	0,620	0,312	Valid
	Promosi			
5.	Tidak ada kesempatan yang diberikan untuk meningkatkan karier	0,179	0,312	Tidak Valid
6.	Saya puas dengan tingkat kemajuan saya selama bekerja	0,697	0,312	Valid
	Pengawas			
7.	Di tempat saya bekerja, leader memberikan dukungan kepada karyawan	0,681	0,312	Valid
8.	Leader membantu saya jika mengalami kesulitan dalam bekerja	0,639	0,312	Valid
	Rekan Kerja			
9.	Saling membantu ketika rekan kerja mengalami kesulitan dalam bekerja	0,452	0,312	Valid
10.	Saya menikmati bekerja dengan teman-teman disini	0,594	0,312	Valid

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan hasil pengujian pertama uji validitas pada Tabel 4.12 menunjukkan bahwa terdapat pernyataan yang tidak valid yaitu pernyataan “Saya sering merasa bosan dengan pekerjaan saya saat ini” dan pernyataan “Tidak ada kesempatan yang diberikan untuk meningkatkan karier” dikarenakan hasil r hitung < nilai r tabel (0,312). Data yang tidak valid akan di hapus dan akan dilakukan pengujian ulang untuk memperoleh data yang valid. Berikut ini Tabel 4.13 hasil pengujian kedua uji validitas untuk variabel Kepuasan Kerja (X2).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel 4.13

Hasil Uji Validitas ke – 2 Variabel Kepuasan Kerja (X2)

No.	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
	Pekerjaan itu sendiri			
2.	Saya merasa puas dengan pekerjaan saat ini karena sesuai dengan kemampuan saya	0,771	0,312	Valid
	Upah / Gaji			
3.	Saya merasa puas dengan gaji yang saya terima	0,691	0,312	Valid
4.	Gaji yang saya terima telah memenuhi kebutuhan dasar	0,655	0,312	Valid
	Promosi			
6.	Saya puas dengan tingkat kemajuan saya selama bekerja	0,793	0,312	Valid
	Pengawas			
7.	Di tempat saya bekerja, leader memberikan dukungan kepada karyawan	0,772	0,312	Valid
8.	Leader membantu saya jika mengalami kesulitan dalam bekerja	0,689	0,312	Valid
	Rekan Kerja			
9.	Saling membantu ketika rekan kerja mengalami kesulitan dalam bekerja	0,429	0,312	Valid
10.	Saya menikmati bekerja dengan teman-teman disini	0,634	0,312	Valid

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan hasil pengujian kedua uji validitas pada Tabel 4.13 menunjukkan bahwa seluruh pernyataan yang ada didalam tabel mempunyai nilai yang valid. Sehingga dari 8 (delapan) pernyataan tersebut dapat digunakan untuk bahan penelitian selanjutnya.

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel 4.14

Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)

No.	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
	Kualitas Kerja			
1.	Saya mampu bekerja sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan	0,735	0,312	Valid
2.	Kualitas kerja saya jauh lebih baik dari karyawan lain	0,348	0,312	Valid
	Kuantitas			
3.	Saya dapat mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan	0,717	0,312	Valid
4.	Kuantitas kerja saya melebihi rata-rata karyawan lain	0,572	0,312	Valid
	Ketepatan Waktu			
5.	Saya mengerjakan suatu pekerjaan dengan tepat waktu	0,629	0,312	Valid
6.	Saya selalu masuk dan pulang kerja tepat pada waktunya	0,593	0,312	Valid
	Efektivitas			
7.	Saya mempunyai komitmen dan tanggung jawab dalam bekerja	0,714	0,312	Valid
8.	Saya mampu mengerjakan pekerjaan dengan efektif dan efisien	0,546	0,312	Valid
	Kemandirian			
9.	Saya mampu bekerja secara mandiri dan bekerja secara tim	0,775	0,312	Valid
10.	Saya mampu menyelesaikan permasalahan yang muncul pada saat bekerja	0,712	0,312	Valid

Sumber : data diolah, 2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2. Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas dan mendapatkan pernyataan yang valid, maka selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas dapat dikatakan reliabel jika jawaban dari seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha $>$ r tabel. Secara umum, reliabilitas kurang dari 0,60 dianggap buruk, sedangkan jika reliabilitas dalam kisaran 0,70 maka dapat diterima dan reliabilitas yang melebihi 0,80 adalah baik (Sekaran dan Bougie, 2017:115). Berikut ini pada Tabel 4.15 hasil pengujian reliabilitas.

Tabel 4.15
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
<i>Perceived Organizational Support</i> (X1)	0,810	0,70	Reliabel
Kepuasan Kerja (X2)	0,843	0,70	Reliabel
Kinerja Karyawan (Y)	0,837	0,70	Reliabel

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 4.15 menunjukkan bahwa Cronbach's Alpha $>$ 0,70. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa Variabel *perceived organizational support*, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan menunjukkan hasil yang reliabel.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal, model regresi yang baik memiliki distribusi data normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan uji one sample Kolmogorov-Smirnov. Pada Tabel 4.16 terdapat hasil uji normalitas pada residual *perceived organizational support*, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan pada penelitian ini sebagai berikut.

Tabel 4.16
Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)

	<i>Unstandardized Residual</i>
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0,200

Sumber : data dioalah, 2022

Berdasarkan hasil uji normalitas (Kolmogorov-Smirnov) pada Tabel 4.16 diatas, memperlihatkan bahwa data tersebut mengikuti distribusi normal. Berdasarkan hasil output menunjukkan nilai signifikan $(0,200) > 0,05$. Dengan demikian, hal ini menunjukkan bahwa data memiliki nilai residual berdistribusi normal dan model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen, yang dimana model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Uji multikolinieritas dapat dilihat dengan kriteria uji VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolerance*. Bila

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



nilai tolerance $> 0,10$ dan $VIF < 10$, maka tidak menunjukkan gejala multikolinieritas.

Ⓒ Berikut ini pada Tabel 4.17 terdapat hasil uji multikolinieritas sebagai berikut.

Tabel 4.17
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF
<i>Perceived Organizational Support (X1)</i>	0,526	1,901
Kepuasan Kerja (X2)	0,526	1,901

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas pada Tabel 4.17 diatas, memperlihatkan bahwa variabel *perceived organizational support* memiliki nilai *tolerance* $0,526 > 0,10$ dan $VIF 1,901 < 10$, berarti variabel *perceived organizational support* bebas dari multikolinieritas. Kemudian variabel kepuasan kerja memiliki nilai *tolerance* $0,526 > 0,10$ dan $VIF 1,901 < 10$, berarti variabel kepuasan kerja bebas dari multikolinieritas. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antara variabel *perceived organizational support* dan kepuasan kerja.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Bila hasil probabilitas mempunyai nilai signifikan $>$ dari nilai $\alpha 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut ini pada Tabel 4.18 terdapat hasil uji heteroskedastisitas sebagai berikut.



Tabel 4.18

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig	Keterangan
<i>Perceived Organizational Support</i> (X1)	0,562	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kepuasan Kerja (X2)	0,425	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada Tabel 4.18 diatas, dapat dilihat bahwa hasil nilai dari uji heteroskedastisitas variabel *perceived organizational support* $0,562 > 0,05$ dan kepuasan kerja $0,425 > 0,05$. Berdasarkan hasil output menunjukkan nilai signifikan $> 0,05$ yang artinya tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Model analisis regresi linear berganda digunakan untuk menjelaskan hubungan dan seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen). Berikut ini pada Tabel 4.19 terdapat hasil analisis regresi linear berganda sebagai berikut.

Tabel 4.19

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
Kinerja Karyawan (Constant)	4,881	4,364
<i>Perceived Organizational Support</i> (X1)	0,629	0,234
Kepuasan Kerja (X2)	0,545	0,146

Sumber : data diolah, 2022



Berdasarkan hasil pada Tabel 4.19 menunjukkan hasil nilai koefisien dalam persamaan regresi berganda. Standar persamaan regresi linear berganda dapat diperoleh hasil berikut ini :

$$Y = 4,881 + 0,629 X_1 + 0,545 X_2$$

Hasil dari persamaan tersebut dapat disimpulkan bahwa :

- 1) Hasil konstanta sebesar 4,881 menunjukkan bahwa variabel *perceived organizational support* dan kepuasan kerja dianggap konstan ditingkat variabel kinerja karyawan. Jika nilai variabel bebas (independen) bernilai 0 atau konstan maka kinerja karyawan (Y) memiliki nilai sebesar 4,881.
- 2) Nilai koefisien regresi dari *perceived organizational support* sebesar $0,629 > 0$, maka menunjukkan bahwa variabel *perceived organizational support* mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Jika variabel *perceived organizational support* mengalami peningkatan sebesar 1, maka akan mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 0,629 atau 62,9% dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan atau tetap.
- 3) Nilai koefisien regresi dari kepuasan kerja sebesar $0,545 > 0$, maka menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Jika variabel kepuasan kerja mengalami peningkatan sebesar 1, maka akan mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 0,545 atau 54,5% dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan atau tetap.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hasil Cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



5. Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial (uji t) dilakukan untuk dapat mengetahui seberapa jauh pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut ini pada Tabel 4.20 hasil uji parsial variabel *perceived organizational support* dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

Tabel 4.20
Hasil Uji Parsial (Uji T)

Model	t	Sig
<i>Perceived Organizational Support</i> (X1)	2,692	0,011
Kepuasan Kerja (X2)	3,747	0,001

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 4,20 dapat disimpulkan sebagai berikut.

- a. *Perceived Organizational Support* (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 4.20 dapat diketahui bahwa variabel *perceived organizational support* memiliki t hitung sebesar 2,692 sedangkan nilai t tabel $df = (0,05/2 ; 40 - 2 - 1) = (0,025 ; 37) = 2,02619$. Jadi t hitung $(2,692) > t$ tabel $(2,02619)$ dan nilai sig $(0,011) < 0,05$. Maka artinya *perceived organizational support* berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

- b. Kepuasan Kerja (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 4.20 menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja memiliki t hitung sebesar 3,747 sedangkan nilai t tabel $df = (0,05/2 ; 40 - 2 - 1) = (0,025 ; 37) = 2,02619$. Jadi t hitung $(3,747) > t$ tabel $(2,02619)$ dan nilai sig $(0,001) < 0,05$. Maka artinya kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.



6. Uji Statistik (Uji F)

Uji statistik F dilakukan dengan tujuan untuk menunjukkan semua variabel bebas dimasukkan dalam model yang memiliki pengaruh secara bersama terhadap variabel terikat. Berikut ini pada Tabel 4.21 hasil uji statistik (uji f) variabel *perceived organizational support* dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

Tabel 4.21
Hasil Uji Statistik (Uji F)

F	Sig
33,432	0,000

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 4.21 diperoleh nilai F hitung = 33,342 sedangkan nilai sig 0,000 < 0,05. Rumus dalam mencari F tabel adalah $(k ; n - k) = (2 ; 40 - 2) = (2 ; 38) = 3,24$. Jadi nilai F hitung $(33,342) > F$ tabel $(3,24)$ dan nilai sig $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa *perceived organizational support* dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan cafe di wilayah Koja, Jakarta Utara.

7. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya. Hasil uji koefisien determinasi (R²) variabel *perceived organizational support* dan kepuasan kerja dapat dilihat pada Tabel 4.22 berikut ini.



Tabel 4.22

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

R Square (R^2)
0,644

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 4.22 diatas dapat diketahui bahwa nilai R Square (R^2) adalah sebesar 0,644. Hal ini menjelaskan bahwa 64,4% kinerja karyawan cafe di wilayah Koja, Jakarta Utara dipengaruhi oleh *perceived organizational support* dan kepuasan kerja. Sedangkan sisanya sebesar 35,6% kinerja karyawan cafe di wilayah Koja, Jakarta Utara dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



D. Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat diuraikan secara terperinci mengenai hasil pengolahan data yang terkait dengan judul dan hipotesis penelitian, maka dalam penelitian ini ada beberapa hal yang dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Pengaruh *Perceived Organizational Support* (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Perceived organizational support merupakan persepsi yang dimiliki oleh karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi, memberikan dukungan, dan peduli pada kesejahteraannya (Sholekah, 2019). Dalam mengelola sumber daya manusia harus memperhatikan *perceived organizational support* yang berupa penghargaan, kondisi kerja, dan peduli dengan kesejahteraan karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Ketika pemimpin memberikan dukungannya, karyawan memiliki persepsi dimana pemimpin peduli terhadap kesejahteraan mereka.

Dalam penelitian ini dukungan organisasi yang baik ditunjukkan dengan cara atasan membangun hubungan yang baik dengan para karyawan, memberikan kesempatan karyawan untuk berdiskusi, pendapat/ide dari karyawan dipertimbangkan dengan baik oleh atasan, perusahaan menghargai kerja keras karyawan, dengan melakukan hal tersebut maka karyawan merasa lebih bertanggung jawab mengenai keberhasilan suatu perusahaan yang akan mendorong karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Hasil penelitian ini didukung dan diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ariarni & Afrianty (2017) yang menunjukkan bahwa dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia Kota Madiun. Sedangkan pada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



penelitian yang dilakukan oleh Biswas dan Kapil (2017) mengemukakan hasil penelitian yaitu dukungan organisasi yang dirasakan berkorelasi positif dengan kinerja karyawan.

Defrionaldo dan Rivai (2019) mengatakan bahwa karyawan dengan dukungan organisasi dapat mengurangi pengunduran diri dan ketidakhadiran, sehingga meningkatkan kinerja karyawan. Pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan berada pada tingkat yang baik atau memiliki pengaruh yang positif yang artinya jika karyawan merasa bahwa organisasi memberikan dukungan, maka karyawan akan berkontribusi penuh terhadap organisasi. Dengan demikian, adanya POS dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Hasil dari jawaban responden dengan rata-rata nilai tertinggi adalah pernyataan “Kondisi kerja yang baik dapat menciptakan semangat kerja yang baik” dengan jumlah skor 188 dan nilai rata-rata sebesar 4,7. Artinya jika kondisi lingkungan kerjanya aman dan nyaman maka akan memberikan pengaruh yang baik kepada karyawan yang bekerja di cafe wilayah Koja, Jakarta Utara. Sedangkan untuk nilai terendah adalah pernyataan “Leader kurang tegas dalam memberikan peringatan kepada karyawan” dengan jumlah skor 97 dan nilai rata-rata sebesar 2,42. Artinya sebagian besar karyawan cafe di wilayah Koja, Jakarta Utara menganggap leader kurang tegas dalam menegur ataupun memberikan peringatan kepada karyawan.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan dari persepsi Dukungan Organisasional yang dimiliki oleh karyawan memiliki nilai yang positif, apabila organisasi ingin meningkatkan persepsi yang bernilai positif yang dimiliki oleh karyawan organisasi dapat membangun hubungan yang baik dengan karyawan dan memberikan penghargaan terhadap kontribusi yang diberikan oleh karyawan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta dimiliki IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2. Pengaruh Kepuasan Kerja (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Ⓒ Kepuasan kerja adalah perasaan emosional dari seorang karyawan yang menyukai dan mencintai pekerjaannya. Kinerja karyawan dapat dikatakan, apabila kepuasan kerja yang dirasakan karyawan juga semakin membaik. Artinya kinerja yang baik dapat mempengaruhi kepuasan kerja terhadap diri karyawan, sehingga kepuasan kerja dalam suatu perusahaan berguna untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Dalam penelitian ini kepuasan kerja yang dapat ditunjukkan dengan cara memberikan bonus/insentif, memberikan promosi jabatan, memberikan kenyamanan dalam bekerja. Dengan demikian, karyawan akan merasa puas dengan pekerjaannya dan kinerja karyawan juga akan meningkat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sehingga, apabila karyawan memiliki kepuasan kerja cenderung melakukan pekerjaan dengan sungguh-sungguh, mematuhi peraturan di tempat kerja, dan berkontribusi penuh untuk mencapai tujuan organisasi. Dengan adanya kepuasan kerja akan menjadikan karyawan semakin semangat untuk meningkatkan kinerjanya. Hasil penelitian ini didukung dan diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Siengthai dan Pila (2016) terhadap karyawan bank dan hotel di Thailand dan menemukan hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan. Sedangkan Rosita dan Yuniati (2016) yang juga menunjukkan hasil yaitu kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan

Menurut Robbins (diterjemahkan oleh Wibowo, 2017: 170) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dengan banyaknya ganjaran yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



diyakini seharusnya diterima. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan berada pada tingkat yang baik atau memiliki pengaruh yang positif yang artinya jika kepuasan kerjanya baik maka kinerja karyawan juga akan meningkat.

Hasil dari jawaban responden dengan rata-rata nilai tertinggi adalah pernyataan “Saling membantu ketika rekan kerja mengalami kesulitan dalam bekerja” dengan jumlah skor 173 dan nilai rata-rata sebesar 4,32. Artinya karyawan yang bekerja di cafe wilayah Koja, Jakarta Utara selalu membantu rekannya ketika mengalami kesulitan bekerja baik secara tim ataupun individu. Sedangkan untuk nilai terendah adalah pernyataan “Saya sering merasa bosan dengan pekerjaan saya saat ini” dengan jumlah skor 99 dan nilai rata-rata sebesar 2,47. Artinya sebagian karyawan yang bekerja di cafe wilayah Koja, Jakarta Utara menganggap pekerjaan yang mereka jalani terkadang memberikan rasa bosan ketika mereka sedang bekerja.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan kepuasan kerja yang dimiliki oleh karyawan memiliki nilai yang positif, apabila perusahaan ingin meningkatkan kepuasan kerja yang dimiliki oleh karyawan, maka perusahaan dapat memberikan insentif/bonus, memberikan promosi jabatan, dan memberikan kenyamanan dalam bekerja, maka karyawan akan merasa puas dengan pekerjaan, selain merasakan kepuasan dalam bekerja kinerja karyawan juga meningkat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik ISI KIG (Institut Sains dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Sains dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini berdasarkan hasil analisis, pengolahan data dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini adalah *Perceived Organizational Support* (POS) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan cafe di wilayah Koja, Jakarta Utara.
2. Hasil penelitian ini adalah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan cafe di wilayah Koja, Jakarta Utara.

Dari data yang diperoleh, variabel *Perceived Organizational Support* (POS) mampu menjelaskan bahwa 64,4% kinerja karyawan cafe di wilayah Koja, Jakarta Utara dipengaruhi oleh *perceived organizational support* dan kepuasan kerja. Sedangkan sisanya sebesar 35,6% kinerja karyawan cafe di wilayah Koja, Jakarta Utara dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dalam hal ini, perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi dan kepuasan kerja. Hal ini dikarenakan persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi dapat meningkatkan kepuasan kerja dan mempengaruhi kinerja karyawan.



Hak cipta dimiliki IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan diatas, maka dari itu dapat memberikan saran untuk peneliti selanjutnya sebagai berikut :

1. Bagi Pihak Cafe di Wilayah Koja, Jakarta Utara

Perceived Organizational Support (POS) yang dirasakan karyawan cafe di wilayah Koja, Jakarta Utara secara keseluruhan termasuk dalam kategori yang rendah yang ditunjukkan bahwa masih kurangnya *perceived organizational support* yang ditandai dengan karyawan merasa bahwa penghargaan yang diberikan organisasi terhadap usaha yang telah dilakukan karyawan berupa perhatian, dukungan atasan, dan bentuk lainnya tidak sesuai dengan apa yang dibutuhkan karyawan, sehingga mengakibatkan menurunnya kinerja karyawan.

Seharusnya, perusahaan melakukan evaluasi terhadap dukungan organisasi yang diberikan kepada karyawan. Terutama dukungan organisasi mengenai kepedulian perusahaan terhadap masalah yang sedang dihadapi karyawan. Misalnya perusahaan dapat menghargai kontribusi karyawan dengan cara memberikan reward dan punishment apabila karyawan mencapai atau tidak target kerjanya.

Dalam hal kepuasan, beberapa karyawan masih merasa belum puas bekerja di cafe, seperti belum puas terhadap gaji dan kondisi kerja. Bekerja di cafe juga tidak seperti perusahaan lain, perusahaan lain terdapat jenjang karir sedangkan di cafe pada umumnya tidak terdapat jenjang karir. Perusahaan perlu memperhatikan dan meningkatkan mengenai kenaikan gaji karyawan. Misalnya perusahaan dapat memberikan promosi atau kenaikan pangkat agar karyawan memperoleh kenaikan penghasilan karena seiring dengan naiknya

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



jabatan seseorang maka gaji orang tersebut juga akan naik. Perusahaan juga dapat menciptakan kondisi kerja yang aman dan nyaman dapat meningkatkan kinerja karyawan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk mencari lebih banyak referensi dan temuan teoritis di berbagai jurnal, terutama jurnal internasional, untuk memperluas ruang lingkup penelitian. Diharapkan juga untuk dapat memperbanyak jumlah subjek penelitian agar memperoleh hasil yang lebih menyeluruh bukan hanya dari satu perusahaan saja. Dan, tambahkan variabel-variabel lainnya selain variable yang diteliti yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan seperti motivasi kerja, kepuasan kerja, *perceived organizational support* dan variabel lainnya. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk peneliti selanjutnya mengenai Pengaruh *Perceived Organizational Support* dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI IKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Ghozali, Imam (2018), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 25*, Edisi 9, Universitas Diponegoro.

Sekaran, Uma & Roger Bougie (2017), *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*, Edisi 6, Salemba Empat.

Sopiah & Etta Mamang Sangaji (2018), *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*, Edisi 1, Yogyakarta: CV Andi Offset.

Sugiyono (2019), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Edisi 2, Alfabeta.

Wibowo (2017), *Manajemen Kinerja*, Edisi Kelima, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Jurnal dan Thesis :

Agustyna, Almaida & Arif Partono Prasetio. (2020). *Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Great Citra Lestari*. Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online), Vol. 4, No. 1, Januari 2020.

Budi Prastyo & Agus Frianto. (2020). *Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Employee Engagement: Sebuah Studi Literatur*. Journal of Business and Innovation Management, Vol. 3, No. 1, Oktober 2020.

Dhea, A. & Handayani, K. (2020). *Hubungan Pengembangan Karir Dan Stress Kerja Dengan Kinerja Karyawan Pada PT. XYZ*. Jurnal Kwik Kian Gie, Vol. 10, No. 1, 2020.

Fisty Luxfiati Kharimah. (2019). *Pengaruh LMX Terhadap Kinerja Dan Persepsi Dukungan Organisasi Sebagai Variabel Intervening Pada PT PLN UID JATIM*. Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 7, No. 3, 2019.

Goldwin, Cut Fitri Rostina, Hendra Nazmi, Meilissa & Eiklecia Ventriani U Zebua. (2019). *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Tanimas Soap Industries (Perusahaan Manufaktur Dan Eksportir Sabun)*. Jurnal Riset Manajemen & Bisnis (JRMB), Vol. 4, No. 1, Juni 2019.



Husaini, Abdullah, SE, MM. (2017). *Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jurnal Warta, Edisi : 51, Januari 2017.

I Nyoman Resa Adhika & I Gede Riana. (2016). *Pengaruh Dukungan Organisasional dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Karyawan (Studi pada Koperasi Simpan Pinjam di Denpasar Utara)*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, 5.4, 2016.

Iwan Kurnia Wijaya. (2018). *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV Bukit Sanomas*. Jurnal AGORA, Vol. 6, No. 2, 2018.

Krisna Febriantoro & Lohana Juariyah. (2018). *Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasional (Perceived Organizational Support) Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Tata Usaha Dan Keuangan Pabrik Gula Kebon Agung Malang Melalui Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening*. Jurnal EKOBIS – Ekonomi Bisnis, Vol. 23, No. 2, 2018.

M. Azan Gaffarul Numeiri. (2020). *Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasional Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kutai Kartanegara)*. S2 Tesis, Program Magister Management.

Munandar, Aji. (2021). *Kepuasan Kerja Tenaga Pendidik Di Lembaga Pendidikan Islam*. Jurnal Tawadhu, Vol. 5, No. 1, 2021.

Rahajeng, M. G., & Kristin Handayani. (2022). *Pengaruh Work-life Balance terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di DKI Jakarta Melalui Variabel Intervening Kepuasan Kerja*. Jurnal Kwik Kian Gie, Vol. 29, No. 2, March 2022.

Rahel Irianti & Innocentius Bernarto. (2021). *Pengaruh Motivasi, Kepuasan Kerja dan Dukungan Organisasi terhadap Kinerja Karyawan PT. XYZ*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 11 No. 2, 2021.

Salman Farisi, Juli Irnawati & Muhammad Fahmi. (2019). *Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal Humaniora, Vol. 4, No. 1, April 2020.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Institit BSRs dan Informatika Kwik Kian



Silviana Mursidta. (2017). *Pengaruh Perceived Organizational Support (Persepsi Dukungan Organisasional) Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Varia Usaha Beton Gresik*. Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 5, No. 1, 2017.

Siska Hidayanti, Apri Budianto & Wiwin Setianingsih. (2020). *Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasional Dan Keadilan Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai (Suatu Studi pada PT. PP Presisi Tbk Tasikmalaya)*. Business Management and Entrepreneurship Journal, Vol. 2, No. 3, September 2020.

Sh. Langgeng Ratnasar, Septi Wulandari & Moch Aminudin Hadi. (2022). *Pengaruh Perceived Organizational Support, Human Relation, Kompetensi, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal Unrika, Vol. 11, No. 1.

Website dan Link :

Desy Setyowati, (Februari 2022), *Hampir 10 Juta UMKM RI Beralih ke Digital saat Pandemi Covid-19*, <https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/62061b6c8b264/hampir-10-juta-umkm-ri-beralih-ke-digital-saat-pandemi-covid-19>

Haryo Limanseto, (April 2021), *Dukungan Pemerintah Bagi UMKM Agar Pulih di Masa Pandemi*, <https://www.ekon.go.id/publikasi/detail/2939/dukungan-pemerintah-bagi-umkm-agar-pulih-di-masa-pandemi#:~:text=Pemerintah%20telah%20menyediakan%20insentif%20dukungan,juta%200UMKM%20pada%20tahun%202020>.

M Iva Mahdi, (Januari 2022), *Berapa Jumlah UMKM di Indonesia ?*, <https://dataindonesia.id/sektor-riil/detail/berapa-jumlah-umkm-di-indonesia>

Team Money+, (Maret 2022), *Pengertian UMKM Menurut Ahli dan Perannya*, <https://blog.amartha.com/pengertian-umkm-menurut-ahli-dan-perannya/>

Team Suvei, (Juni 2020), *Digitalisasi UMKM di Tengah Pandemi Covid – 19*, <https://katadata.co.id/umkm>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Esrs dan Informatika Kwik Kian Gie

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth. Responden Penelitian

Karyawan Cafe di wilayah Koja Jakarta Utara

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini adalah mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik

Kian Gie dengan identitas :

Nama : Hanna Pratiwi

NIM : 27180218

Jurusan : Manajemen SDM

Dalam rangka penyusunan skripsi sastra satu (S1) Program Studi Management Institut Bisnis dan

Informatika Kwik Kian Gie Jakarta, saya bermaksud mengadakan penelitian dengan

judul **“Pengaruh *perceived organizational support* dan kepuasan kerja terhadap kinerja**

karyawan Cafe di Wilayah Koja , Jakarta Utara.” Dengan kerendahan hati, saya meminta

bantuan serta ketersediaan waktu Bapak/Ibu/Saudara/i dan Teman-teman selama 5 - 10 menit

untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioner ini.



Untuk data diri dan jawaban dari responden dipastikan terjamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penyusunan skripsi. Oleh karena itu, saya mohon untuk membaca dengan cermat dan teliti.

Atas partisipasi dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya

Hanna Pratiwi (27180218)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

d. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



IDENTITAS RESPONDEN

Untuk kelengkapan data penelitian, kami mohon Bapak/Ibu/Saudara/Saudari mengisi data

dibawah ini :

1. Jenis Kelamin :

- Pria
- Wanita

2. Usia :

- < 20 tahun
- 20 tahun – 25 tahun
- 25 tahun – 30 tahun
- > 30 tahun

3. Status Pernikahan :

- Menikah
- Belum Menikah

4. Pendidikan Terakhir :

- SD
- SMP
- SMA/SMK Sederajat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Vokasi (D3)

Sarjana (S1)



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

5. Pengalaman :

- < 6 bulan
- 6 bulan – 1 tahun
- 1 tahun – 2 tahun
- > 2 tahun

6. Penghasilan :

- < 1.000.000
- 1.000.000 – 2.000.000
- 2.000.000 – 3.000.000
- > 3.000.000

Keterangan Pengisian

No	Kategori	Bobot
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-Ragu (R)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Perceived Organizational Support (X1) :

No.	Pernyataan	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Leader sudah mengarahkan kerja kepada saya dari awal sampai akhir					
2.	Leader sudah memberikan prosedur pekerjaan dengan jelas					
3.	Leader memberikan bantuan ketika saya mengalami masalah					
4.	Leader kurang tegas dalam memberikan peringatan kepada karyawan					
5.	Adanya pemberian bonus yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan					
6.	Kondisi kerja yang baik dapat menciptakan semangat kerja yang baik					

Hak cipta dilindungi undang-undang. Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Kepuasan Kerja (X2) :

No.	Pernyataan	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)
	Pekerjaan itu sendiri					
1.	Saya sering merasa bosan dengan pekerjaan saya saat ini					
2.	Saya merasa puas dengan pekerjaan saat ini karena sesuai dengan kemampuan saya					
	Upah / Gaji					
3.	Saya merasa puas dengan gaji yang saya terima					
4.	Gaji yang saya terima telah memenuhi kebutuhan dasar					
	Promosi					
5.	Tidak ada kesempatan yang diberikan untuk meningkatkan karier					
6.	Saya puas dengan tingkat kemajuan saya selama bekerja					
	Pengawas					
7.	Di tempat saya bekerja, leader memberikan dukungan kepada karyawan					
8.	Leader membantu saya jika mengalami kesulitan dalam bekerja					
	Rekan Kerja					
9.	Saling membantu ketika rekan kerja mengalami kesulitan dalam bekerja					
10.	Saya menikmati bekerja dengan teman-teman disini					

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.



Kinerja Karyawan (Y) :

No.	Pernyataan	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)
	Kualitas Kerja					
1.	Saya mampu bekerja sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan					
2.	Kualitas kerja saya jauh lebih baik dari karyawan lain					
	Kuantitas					
3.	Saya dapat mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan					
4.	Kuantitas kerja saya melebihi rata-rata karyawan lain					
	Ketepatan Waktu					
5.	Saya mengerjakan suatu pekerjaan dengan tepat waktu					
6.	Saya selalu masuk dan pulang kerja tepat pada waktunya					
	Efektivitas					
7.	Saya mempunyai komitmen dan tanggung jawab dalam bekerja					
8.	Saya mampu mengerjakan pekerjaan dengan efektif dan efisien					
	Kemandirian					
9.	Saya mampu bekerja secara mandiri dan bekerja secara tim					
10.	Saya mampu menyelesaikan permasalahan yang muncul pada saat bekerja					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Lampiran 2 Tanggapan Responden

Perceived Organizational Support (X1) :

No.	Pernyataan	SKOR					Total	Jumlah Skor	Rata – rata
		SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)			
1.	Leader sudah mengarahkan kerja kepada saya dari awal sampai akhir	16	18	6	-	-	40	170	4,25
2.	Leader sudah memberikan prosedur pekerjaan dengan jelas	20	16	4	-	-	40	176	4,4
3.	Leader memberikan bantuan ketika saya mengalami masalah	20	14	6	-	-	40	174	4,35
4.	Leader kurang tegas dalam memberikan peringatan kepada karyawan	1	2	16	15	6	40	97	2,42
5.	Adanya pemberian bonus yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan	12	15	13	-	-	40	159	3,97
6.	Kondisi kerja yang baik dapat menciptakan semangat kerja yang baik	32	4	4	-	-	40	188	4,7
Jumlah								964	24,09
Rata – rata								160,66	2,41

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Kepuasan Kerja (X2) :

No.	Pernyataan	SKOR					Total	Jumlah Skor	Rata - rata
		SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)			
	Pekerjaan itu sendiri								
1.	Saya sering merasa bosan dengan pekerjaan saya saat ini	1	5	12	16	6	40	99	2,47
2.	Saya merasa puas dengan pekerjaan saat ini karena sesuai dengan kemampuan saya	11	15	14	-	-	40	157	3,92
	Upah / Gaji								
3.	Saya merasa puas dengan gaji yang saya terima	5	17	15	2	1	40	143	3,57
4.	Gaji yang saya terima telah memenuhi kebutuhan dasar	5	12	20	2	1	40	138	3,45
	Promosi								
5.	Tidak ada kesempatan yang diberikan untuk meningkatkan karier	1	2	20	11	6	40	101	2,52
6.	Saya puas dengan tingkat kemajuan saya selama bekerja	9	23	8	-	-	40	161	4,02
	Pengawas								
7.	Di tempat saya bekerja, leader memberikan dukungan kepada karyawan	13	18	8	1	-	40	163	4,07
8.	Leader membantu saya jika mengalami kesulitan dalam bekerja	15	17	6	2	-	40	165	4,12
	Rekan Kerja								

1. Diteliti dan diteliti oleh orang lain.
2. Diteliti dan diteliti oleh orang lain.
3. Diteliti dan diteliti oleh orang lain.
4. Diteliti dan diteliti oleh orang lain.
5. Diteliti dan diteliti oleh orang lain.
6. Diteliti dan diteliti oleh orang lain.
7. Diteliti dan diteliti oleh orang lain.
8. Diteliti dan diteliti oleh orang lain.



9.	Saling membantu ketika rekan kerja mengalami kesulitan dalam bekerja	18	17	5	-	-	40	173	4,32
10.	Saya menikmati bekerja dengan teman-teman disini	18	16	6	-	-	40	172	4,3
Jumlah								1.472	36,76
Rata – rata								147,2	3,68

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Kinerja Karyawan (Y) :

No.	Pernyataan	SKOR					Total	Jumlah Skor	Rata - rata
		SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)			
	Kualitas Kerja								
1.	Saya mampu bekerja sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan	9	28	2	1	-	40	165	4,12
2.	Kualitas kerja saya jauh lebih baik dari karyawan lain	2	11	26	1	-	40	134	3,35
	Kuantitas								
3.	Saya dapat mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan	6	22	11	1	-	40	153	3,82
4.	Kuantitas kerja saya melebihi rata-rata karyawan lain	4	9	25	2	-	40	135	3,37
	Ketepatan Waktu								
5.	Saya mengerjakan suatu pekerjaan dengan tepat waktu	14	18	8	-	-	40	166	4,15
6.	Saya selalu masuk dan pulang kerja tepat pada waktunya	18	14	8	-	-	40	170	4,25
	Efektivitas								
7.	Saya mempunyai komitmen dan tanggung jawab dalam bekerja	19	18	3	-	-	40	176	4,4
8.	Saya mampu mengerjakan	12	18	9	1	-	40	161	4,02

1. Dikyang mengutip sebagian atau seluruhnya karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya.
2. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
3. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



	pekerjaan dengan efektif dan efisien								
	Kemandirian								
1.	Saya mampu bekerja secara mandiri dan bekerja secara tim	20	15	4	1	-	40	174	4,35
2.	Saya mampu menyelesaikan permasalahan yang muncul pada saat bekerja	14	22	4	-	-	40	170	4,25
Jumlah								1.604	40,08
Rata – rata								160,4	4,01

- Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 3 Foto Penyebaran Kuesioner

© Hak cipta milik IBI KKG-Instytut Biznis dan Informatika Kwik Kian Gie



Warkop 2 Lantai



Bube Cafe Koja



Warkop Lee Muncang



Darkit KQ – 5

1. Dilarang menyalin, mengutip, atau menggunakan sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 4 Hasil Wawancara Responden

“Warkop Dua Lantai”

Penulis

: “Selama pandemi Covid – 19, apa cafe selama pandemi sepi pengunjung ?”

Karyawan

: “Tidak, selama pandemi ini cafe cukup ramai tetapi tidak seramai sebelum pandemi, biasanya hari biasa cafe ramai tetapi semenjak pandemi masyarakat berkunjung ke cafe hanya hari weekend saja.”

Penulis

: “Kemudian apakah ada keluhan mengenai persepsi dukungan organisasional yang dirasakan karyawan ?”

Karyawan

: “Ada banyak, beberapa karyawan merasakan kurang dihargai dalam bekerja jadi banyak karyawan yang absen atau telat masuk.”

Penulis

: “Apa tidak ada leader atau pemimpin yang memberikan peringatan kepada karyawan yang banyak absen ?”

Karyawan

: “Ada tapi leader hanya memberikan teguran bukan sanksi kepada karyawan.”

Penulis

: “Lalu apa karyawan mengulangi kesalahannya ?”

Karyawan

: “Beberapa ada, tetapi mayoritas dari karyawan tidak melakukan kesalahan lagi.”

Penulis

: “Apa leader memberikan dukungan kepada karyawan ?”

Karyawan

: “Iya ada, leader memberikan dukungan berupa kondisi lingkungan kerja yang nyaman dan aman, dan leader juga menghargai kinerja dari karyawan.”

“Dapoer Kite Cafe Ala KQ – 5 Kramat Jaya Koja”

Penulis : “Selama pandemi Covid – 19, apa cafe selama pandemi sepi pengunjung ?”

Karyawan : “Iya benar, pada awal pandemi masyarakat hanya pesan melalui aplikasi online, karena banyak masyarakat yang berpikir dirumah lebih aman. Tapi pertengahan pandemi cafe mulai ramai pengunjung.”

Penulis : “Lalu apa selama pandemi ini karyawan merasakan kepuasan kerja?”

Karyawan : “Iya merasakan tapi soal gaji banyak yang mengeluh dan kondisi kerja bekerja di cafe ini kurang baik, karena leader di cafe ini tidak menciptakan kondisi kerja yang baik”

Penulis : “Dalam hal kondisi kerja, kira-kira apa yang karyawan inginkan dan apakah gaji cukup untuk memenuhi kebutuhan ?”

Karyawan : “Karyawan ingin lingkungan kerja yang aman dan nyaman, dan untuk soal gaji karyawan merasa cukup karena cukup memenuhi kebutuhan.”



Karyawan

Penulis

Karyawan

Penulis

Karyawan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 5 Hasil Tabulisasi Responden

Perceived Organizational Support (X1)

X1.1	X.1.2	X.1.3	X.1.4	X.1.5	X.1.6	TotalX1
5	5	5	2	5	5	27
5	5	5	3	5	5	28
5	5	5	2	5	5	27
3	5	5	2	5	4	24
5	5	4	3	4	5	26
3	4	3	2	4	5	21
5	4	5	2	4	5	25
4	4	5	2	4	5	24
5	5	5	2	5	5	27
4	3	4	3	3	3	20
3	3	3	3	3	3	18
4	4	5	3	4	3	23
5	5	5	5	5	5	30
3	4	4	1	4	5	21
4	4	3	4	3	3	21
5	5	4	1	5	5	25
4	4	4	3	4	5	24
3	3	3	3	3	5	20
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	1	4	5	25
5	5	5	2	4	5	26
4	5	4	3	3	5	24
4	4	3	2	3	5	21
4	4	3	2	3	4	20
4	5	4	2	3	4	22
4	4	4	2	3	5	22
4	5	4	2	5	5	25
4	3	4	3	4	5	23
5	5	5	1	4	5	25

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



5	5	5	1	5	5	26
5	5	5	1	5	5	26
5	5	5	3	5	5	28
3	4	5	3	5	5	25
4	4	4	2	3	5	22
5	5	4	3	4	5	26
4	4	5	3	3	5	24
4	5	5	2	4	5	25
5	5	5	3	3	5	26
4	4	5	3	3	5	24
4	4	4	3	4	5	24

Hak Cipta milk IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Kepuasan Kerja (X2)

X.2.1	X.2.2	X.2.3	X.2.4	X.2.5	X.2.6	X.2.7	X.2.8	X.2.9	X.2.10	TotalX2
3	5	3	3	2	5	5	5	5	5	41
3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	34
2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	44
3	3	2	1	3	3	3	4	5	5	32
2	4	3	3	3	4	5	4	5	4	37
4	3	2	2	2	4	3	3	4	4	31
2	4	3	3	3	5	4	4	5	3	36
2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	36
3	3	1	2	2	4	4	5	5	3	32
2	3	3	4	3	3	4	2	4	5	33
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	5	3	3	3	4	3	4	5	4	38
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
1	4	4	3	1	4	4	4	4	4	33
3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	34
4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	41
2	5	4	4	2	4	4	4	3	4	36
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
1	4	4	3	1	4	4	4	4	4	33
3	5	4	5	1	5	4	4	4	4	39
1	3	3	3	3	4	5	5	5	4	36
3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	36
3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	37
2	3	3	4	1	4	4	4	4	5	34
2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	36
4	3	4	3	3	3	2	2	4	3	31
2	4	4	3	3	4	4	4	4	5	37
3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	38
2	5	3	3	2	4	5	5	5	5	39
1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	42

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

a. Dilarang menyalin atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	42
2	5	5	3	2	5	5	5	5	5	42
2	3	4	3	3	4	5	4	4	4	36
2	4	4	3	3	4	5	5	4	5	39
3	4	3	4	3	3	5	5	3	5	38
2	3	3	3	3	4	5	5	5	5	38
1	5	4	4	3	4	4	5	3	5	38
2	4	4	4	3	5	4	4	5	5	40
2	4	4	3	3	4	3	3	5	5	36
4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	38

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Kinerja Karyawan (Y)

Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	TotalY
5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	48
5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	42
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	3	4	3	3	3	4	4	3	3	32
5	3	4	4	5	4	4	4	3	4	40
4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	43
4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	3	3	3	4	4	5	5	5	4	40
4	2	3	2	4	3	3	4	2	4	31
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	4	3	3	4	3	5	5	4	39
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	40
4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	37
4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	42
4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	38
3	3	2	2	3	4	4	2	3	3	29
4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	35
4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	45
4	3	3	3	4	5	5	5	5	4	41
4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	38
4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	40
4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	37
4	4	3	3	3	5	4	4	4	5	39
4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	38
4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	42
4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	42
5	3	4	3	5	3	5	5	5	5	43
5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	45

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

a. Dilarang menyalin atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	46
5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	47
4	3	4	3	4	5	5	3	5	5	5	41
4	3	4	3	5	5	4	3	4	4	5	40
4	3	4	3	5	5	5	3	4	4	4	40
4	3	4	3	5	5	5	3	4	4	4	40
4	3	4	3	5	5	5	3	5	5	5	42
4	3	4	3	5	5	5	3	5	5	5	42
4	3	4	3	5	5	5	3	5	5	5	42
4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	38

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 6 Hasil Uji Validitas

Hasil Uji Validitas ke – 1 Variabel *Perceived Organizational Support* (X1)

		Correlations						TotalX1
		X.1.1	X.1.2	X.1.3	X.1.4	X.1.5	X.1.6	TotalX1
1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Pearson Correlation	1	,648**	,518**	-,131	,374*	,336*	,745**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,422	,017	,034	,000
		40	40	40	40	40	40	40
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	Pearson Correlation	,648**	1	,540**	-,288	,544**	,400*	,760**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,072	,000	,010	,000
		40	40	40	40	40	40	40
3. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.	Pearson Correlation	,518**	,540**	1	-,153	,538**	,333*	,765**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,347	,000	,036	,000
		40	40	40	40	40	40	40
4. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.	Pearson Correlation	-,131	-,288	-,153	1	-,198	-,302	,058
	Sig. (2-tailed)	,422	,072	,347		,221	,058	,721
		40	40	40	40	40	40	40
5. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.	Pearson Correlation	,374*	,544**	,538**	-,198	1	,331*	,722**
	Sig. (2-tailed)	,017	,000	,000	,221		,037	,000
		40	40	40	40	40	40	40
6. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.	Pearson Correlation	,336*	,400*	,333*	-,302	,331*	1	,539**
	Sig. (2-tailed)	,034	,010	,036	,058	,037		,000
		40	40	40	40	40	40	40
TotalX1	Pearson Correlation	,745**	,760**	,765**	,058	,722**	,539**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,721	,000	,000	
		40	40	40	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



Hasil Uji Validitas ke – 2 Variabel *Perceived Organizational Support* (X1)

© Hak cipta dimiliki oleh IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Correlations

		X.1.1	X.1.2	X.1.3	X.1.5	X.1.6	POSX1
X.1.1	Pearson Correlation	1	,648**	,518**	,374*	,336*	,760**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,017	,034	,000
		40	40	40	40	40	40
X.1.2	Pearson Correlation	,648**	1	,540**	,544**	,400*	,828**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,010	,000
		40	40	40	40	40	40
X.1.3	Pearson Correlation	,518**	,540**	1	,538**	,333*	,787**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000	,036	,000
		40	40	40	40	40	40
X.1.5	Pearson Correlation	,374*	,544**	,538**	1	,331*	,760**
	Sig. (2-tailed)	,017	,000	,000		,037	,000
		40	40	40	40	40	40
X.1.6	Pearson Correlation	,336*	,400*	,333*	,331*	1	,620**
	Sig. (2-tailed)	,034	,010	,036	,037		,000
		40	40	40	40	40	40
POSX1	Pearson Correlation	,760**	,828**	,787**	,760**	,620**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
		40	40	40	40	40	40

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Penelitian hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Penelitian tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Hasil Uji Validitas ke – 1 Variabel Kepuasan Kerja (X2)

Correlations

	X.2.1	X.2.2	X.2.3	X.2.4	X.2.5	X.2.6	X.2.7	X.2.8	X.2.9	X.2.10	TotalX2
X.2.1 Pearson Correlation	1	-	-	-	,517*	-	-	-	-	-	0,030
X.2.1 Sig. (2-tailed)		0,182	0,236	0,105	0,001	0,255	,405*	0,225	0,007	0,277	0,854
X.2.1 N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X.2.2 Pearson Correlation	0,182	1	,542*	,527*	-	,686*	,413*	,429*	0,184	,396*	,695**
X.2.2 Sig. (2-tailed)	0,262		0,000	0,000	0,100	0,000	0,008	0,006	0,255	0,011	0,000
X.2.2 N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X.2.3 Pearson Correlation	0,236	,542*	1	,692*	-	,464*	,341*	0,211	0,022	,369*	,642**
X.2.3 Sig. (2-tailed)	0,143	0,000		0,000	0,680	0,003	0,031	0,192	0,892	0,019	0,000
X.2.3 N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X.2.4 Pearson Correlation	0,105	,527*	,692*	1	-	,424*	,391*	0,197	-	0,267	,620**
X.2.4 Sig. (2-tailed)	0,518	0,000	0,000		0,376	0,006	0,013	0,222	0,632	0,096	0,000
X.2.4 N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X.2.5 Pearson Correlation	,517*	-	-	-	1	-	-	-	0,048	0,027	0,179
X.2.5 Sig. (2-tailed)	0,001	0,100	0,680	0,376		0,080	0,574	0,593	0,769	0,867	0,269
X.2.5 N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X.2.6 Pearson Correlation	0,255	,686*	,464*	,424*	-	1	,533*	,450*	,486*	,360*	,697**
X.2.6 Sig. (2-tailed)	0,112	0,000	0,003	0,006	0,080		0,000	0,004	0,001	0,022	0,000
X.2.6 N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X.2.7 Pearson Correlation	,405*	,413*	,341*	,391*	-	,533*	1	,702*	0,279	,538**	,681**
X.2.7 Sig. (2-tailed)	0,010	0,008	0,031	0,013	0,574	0,000		0,000	0,081	0,000	0,000
X.2.7 N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X.2.8 Pearson Correlation	0,225	,429*	0,211	0,197	-	,450*	,702*	1	,406*	,353*	,639**
X.2.8 Sig. (2-tailed)	0,163	0,006	0,192	0,222	0,593	0,004	0,000		0,009	0,025	0,000

© Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilakukan pengutipan dengan cara dan metode yang sesuai dengan etika yang berlaku di dunia kepenulisan.
 - a. Pengutipan harus mencantumkan sumber dan mengutip secara benar.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X.2.9	Pearson Correlatio	-0,007	0,184	0,022	-0,078	0,048	,486*	0,279	,406*	1	0,209	,452**
	Sig. (2-tailed)	0,968	0,255	0,892	0,632	0,769	0,001	0,081	0,009		0,194	0,003
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X.2.10	Pearson Correlatio	-0,277	,396*	,369*	0,267	0,027	,360*	,538*	,353*	0,209	1	,594**
	Sig. (2-tailed)	0,084	0,011	0,019	0,096	0,867	0,022	0,000	0,025	0,194		0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Total	Pearson Correlatio	0,030	,695*	,642*	,620*	0,179	,697*	,681*	,639*	,452*	,594**	1
	Sig. (2-tailed)	0,854	0,000	0,000	0,000	0,269	0,000	0,000	0,000	0,003	0,000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hasil Uji Validitas ke – 2 Variabel Kepuasan Kerja (X2)

Correlations

		X.2.2	X.2.3	X.2.4	X.2.6	X.2.7	X.2.8	X.2.9	X.2.10	KEPUASANX 2
X.2.2	Pearson Correlation	1	,542**	,527**	,686**	,413**	,429*	0,184	,396*	,771**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,008	0,006	0,255	0,011	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X.2.3	Pearson Correlation	,542**	1	,692**	,464**	,341*	0,211	0,022	,369*	,691**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,003	0,031	0,192	0,892	0,019	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X.2.4	Pearson Correlation	,527**	,692**	1	,424**	,391*	0,197	-0,078	0,267	,655**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,006	0,013	0,222	0,632	0,096	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X.2.6	Pearson Correlation	,686**	,464**	,424**	1	,533**	,450*	,486*	,360*	,793**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,003	0,006		0,000	0,004	0,001	0,022	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X.2.7	Pearson Correlation	,413**	,341*	,391*	,533**	1	,702*	0,279	,538**	,772**
	Sig. (2-tailed)	0,008	0,031	0,013	0,000		0,000	0,081	0,000	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X.2.8	Pearson Correlation	,429**	0,211	0,197	,450**	,702**	1	,406*	,353*	,689**
	Sig. (2-tailed)	0,006	0,192	0,222	0,004	0,000		0,009	0,025	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X.2.9	Pearson Correlation	0,184	0,022	-0,078	,486**	0,279	,406*	1	0,209	,429**
	Sig. (2-tailed)	0,255	0,892	0,632	0,001	0,081	0,009		0,194	0,006

© Hak cipta Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



N		40	40	40	40	40	40	40	40	40
X.2.10	Pearson Correlation	,396*	,369*	0,267	,360*	,538**	,353*	0,209	1	,634**
	Sig. (2-tailed)	0,011	0,019	0,096	0,022	0,000	0,025	0,194		0,000
		40	40	40	40	40	40	40	40	40
	Pearson Correlation	,771**	,691**	,655**	,793**	,772**	,689*	,429*	,634**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,006	0,000	
		40	40	40	40	40	40	40	40	40

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

1. Dilarang memperjualbelikan atau menyebarkan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)

©

Correlations

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	TotalY
Y1	1	0,017	,467**	,349*	,531**	,367*	,401*	,521**	,453**	,586**	,735**
Pearson Correlation											
Sig. (2-tailed)		0,917	0,002	0,027	0,000	0,020	0,010	0,001	0,003	0,000	0,000
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y2	0,017	1	0,142	,598**	-	-	0,026	0,188	,327*	0,098	,348*
Pearson Correlation											
Sig. (2-tailed)	0,917		0,383	0,000	0,470	0,871	0,873	0,245	0,040	0,547	0,028
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y3	,467**	0,142	1	,371*	,639**	,406**	,387*	,368*	,395*	,328*	,717**
Pearson Correlation											
Sig. (2-tailed)	0,002	0,383		0,018	0,000	0,009	0,014	0,020	0,012	0,039	0,000
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y4	,349*	,598**	,371*	1	0,177	0,011	0,219	,330*	0,304	0,288	,572**
Pearson Correlation											
Sig. (2-tailed)	0,027	0,000	0,018		0,276	0,946	0,174	0,038	0,057	0,071	0,000
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y5	,531**	-	,639**	0,177	1	,427**	,584**	0,037	0,267	,470**	,629**
Pearson Correlation											
Sig. (2-tailed)	0,000	0,470	0,000	0,276		0,006	0,000	0,821	0,096	0,002	0,000
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y6	,367*	-	,406**	0,011	,427**	1	,575**	0,031	,494**	,445**	,593**
Pearson Correlation											
Sig. (2-tailed)	0,020	0,871	0,009	0,946	0,006		0,000	0,850	0,001	0,004	0,000
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y7	,401*	0,026	,387*	0,219	,584**	,575**	1	0,233	,601**	,514**	,714**
Pearson Correlation											

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



	Sig. (2-tailed)	0,010	0,873	0,014	0,174	0,000	0,000		0,148	0,000	0,001	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y8	Pearson Correlation	,521**	0,188	,368*	,330*	0,037	0,031	0,233	1	,443**	0,241	,546**
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,245	0,020	0,038	0,821	0,850	0,148		0,004	0,133	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y9	Pearson Correlation	,453**	,327*	,395*	0,304	0,267	,494**	,601**	,443**	1	,608**	,775**
	Sig. (2-tailed)	0,003	0,040	0,012	0,057	0,096	0,001	0,000	0,004		0,000	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y10	Pearson Correlation	,586**	0,098	,328*	0,288	,470**	,445**	,514**	0,241	,608**	1	,712**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,547	0,039	0,071	0,002	0,004	0,001	0,133	0,000		0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Total	Pearson Correlation	,735**	,348*	,717**	,572**	,629**	,593**	,714**	,546**	,775**	,712**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,028	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

†Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
9. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Perceived Organizational Support* (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,810	5

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,843	8

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,837	10

- a. Penulisan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Penulisan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 8 Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
		40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,65824321
Most Extreme Differences	Absolute	,083
	Positive	,083
	Negative	-,081
Test Statistic		,083
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
(Constant)	4,881	4,364		1,119	,271		
POS.X1	,629	,234	,364	2,692	,011	,526	1,901
KEPUASAN.X2	,545	,146	,507	3,747	,001	,526	1,901

a. Dependent Variabel: KINERJA.Y

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 a. Penulisan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



Hasil Uji Heteroskedastisitas

© Hak cipta milik BKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin, mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1. (Constant)	6,764	2,738		2,471	,018
1. POS.X1	-,086	,147	-,127	-,585	,562
1. KEPUASAN.X2	-,074	,091	-,176	-,806	,425

a. Dependent Variabel: KINERJA.Y (RES_2)



Lampiran 9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4,881	4,364		1,119	,271		
POS.X1	,629	,234	,364	2,692	,011	,526	1,901
KEPUASAN.X2	,545	,146	,507	3,747	,001	,526	1,901

a. Dependent Variabel: KINERJA.Y

$$Y = 4,881 + 0,629 X1 + 0,545 X2$$

Hak cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 10 Hasil Uji Parsial (Uji T)

C Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak cipta Dilindungi Undang-Undang

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4,881	4,364		1,119	,271		
POSS.X1	,629	,234	,364	2,692	,011	,526	1,901
KEPUASAN.X2	,545	,146	,507	3,747	,001	,526	1,901

a. Dependent Variabel: KINERJA.Y

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 11 Hasil Uji Statistik (Uji F)

© Hak cipta dilindungi Undang-Undang
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. Regression	498,016	2	249,008	33,432	,000^b
Residual	275,584	37	7,448		
Total	773,600	39			

a. Dependent Variable: KINERJA.Y

b. Predictors: (Constant), KEPUASAN.X2, POS.X1

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)



Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,802 ^a	,644	,625	2,729	1,542

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN.X2, POS.X1

b. Dependent Variabel: KINERJA.Y

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 13 Hasil Uji Turnitin

© Hak Cipta milik IBI BKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

TURNITIN SKRIPSI			
ORIGINALITY REPORT			
	19%	20%	10%
	SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS
PRIMARY SOURCES			
1	eprints.kwikkiangie.ac.id	Internet Source	6%
2	jurnalmahasiswa.unesa.ac.id	Internet Source	1%
3	portaluniversitasquality.ac.id:55555	Internet Source	1%
4	repository.stei.ac.id	Internet Source	1%
5	kc.umn.ac.id	Internet Source	1%
6	katadata.co.id	Internet Source	1%
7	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur	Student Paper	1%
8	elibrary.unikom.ac.id	Internet Source	1%
9	Dspace.Uii.Ac.Id	Internet Source	1%

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



10	journal2.um.ac.id Internet Source	1%
11	repo.uinsatu.ac.id Internet Source	1%
12	Submitted to Universitas PGRI Semarang Student Paper	1%
13	repository.unim.ac.id Internet Source	1%
14	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	1%
15	repository.um-surabaya.ac.id Internet Source	1%

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.