

**PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP
KEPUASAN KERJA PADA PT. TELEKOMUNIKASI
INDONESIA Tbk WITEL MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Program Studi Manajemen*



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Oleh:

**NAMA : FEBRITA SAWALINA BR TARIGAN
NPM : 1705160273
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
KONSENTASI : MSDM**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Presidium Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Selasa, tanggal 28 Agustus 2021, pukul 09.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya.

MEMUTUSKAN

Nama : FEBRITA SAWALINA BR TARIGAN
NPM : 1705160273
Program Studi : MANAJEMEN
Konentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul Skripsi : PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK WITEL MEDAN

Diputuskan : (A) *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*

Tim Penguji

Penguji I

Penguji II

(SUSI HANDAYANI, S.E., M.M)

(SATRIA MIRSYA AFFANDY NST, S.E., M.Si)

Pembimbing

(WILLY YUSNANDAR, SE., M.Si)

Panitia Ujian

Ketua

Sekretaris

(JL. JANURI, S.E., M.M., M.Si)

(Assoc. Prof. Dr. ADE GUNAWAN, S.E., M.Si)





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh :

Nama : FEBRITA SAWALINA BR TARIGAN
N.P.M : 1705160273
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul Skripsi : PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN LINGKUNGAN
KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA
PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK WITEL
MEDAN

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, Agustus 2021

Pembimbing Skripsi



WILLY YUSNANDAR, SE, M.Si

Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


JASMAN SARIPUDDIN HSB, S.E., M.Si


H. JANURI, S.E., M.M., M.Si

Unggul | Cerdas | Terpercaya



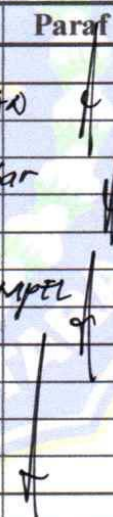

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No.3 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : FEBRITA SAWALINA BR TARIGAN
NPM : 1705160273
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul Penelitian : PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN LINGKUNGAN
KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA PT.
TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK WITEL
MEDAN

Tanggal	Deskripsi Hasil Bimbingan	Paraf	Keterangan
06 21 08	TEORI DITAMBAH, PENELITIAN TERDAHULU DI KERANGKA KONSEPTUAL PERBAIKI GAMBAR KERANGKA KONSEPTUAL. PERBAIKI POPULASI DAN SAMPEL PERBAIKI TEKNIK KUALITAS DATA. TAMBAHKAN REFERENSI, MENDELUKAN ACC IKUT SIDANG MEJA HIJAU.	 	

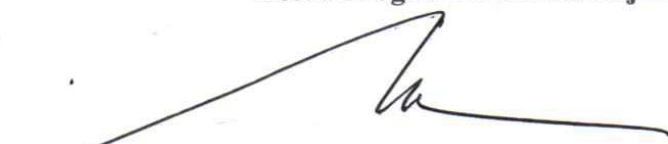
Medan, Agustus 2021

Pembimbing

Diketahui / Disetujui
Ketua Program Studi Manajemen



WILLY YUSNANDAR, S.E., M.Si



JASMAN SARIPUDDIN HSB, S.E., M.Si

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Febrita Sawalina Br Tarigan
NPM : 170516273
Program : Strata-1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul : Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap
Kepuasan Kerja pada PT. Telekomunikasi Indonesia TBK
Witel Medan

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa data-data perusahaan dalam skripsi atau data-data lainnya adalah benar saya peroleh dari data-data yang sah yang ada di perusahaan tempat saya melaksanakan riset.

Dan apabila ternyata dikemudian hari data-data dari skripsi ini salah dan merupakan hasil **PLAGIAT** karya orang lain maka dengan ini saya bersedia menerima sanksi akademik.

Medan, 23 September 2021
Saya yang menyatakan



Febrita Sawalina Br Tarigan

**PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP
KEPUASAN KERJA PADA PT. TELEKOMUNIKASI
INDONESIA Tbk WITEL MEDAN**

Febrita Sawalina Br Tarigan
Program Studi Manajemen
Febrita Sawalina@gmail.com

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan kerja, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Medan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pegawai PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Medan berjumlah 30 orang dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 30 orang dengan menggunakan sampel jenuh. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Uji Asumsi Klasik, Regresi Berganda, Uji t dan Uji F, dan Koefisien Determinasi. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program *software* SPSS (versi 24.00). Secara parsial kepemimpinan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Secara parsial lingkungan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Secara simultan kepemimpinan dan lingkungan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Medan.

Kata Kunci: Kepemimpinan, lingkungan kerja dan kepuasan kerja

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah Subhanahu Wata'ala, yang telah memberikan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Selanjutnya tidak lupa pula penulis mengucapkan shalawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad Salallahu'alaihi Wasallam yang telah membawa risalahnya kepada seluruh umat manusia dan menjadi suri tauladan bagi kita semua. Skripsi ini merupakan kewajiban bagi penulis yang bertujuan untuk melengkapi tugas-tugas dan syarat-syarat untuk menyelesaikan pendidikan program Strata-1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih membutuhkan kritik serta saran dari para pembaca, untuk itu dengan kerendahan hati penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna merampungkan skripsi ini dari semua pihak. Sejak awal sampai akhir selesainya skripsi ini, penulis telah banyak menerima bimbingan dan bantuan berupa moril maupun materil dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Pada kesempatan ini juga penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua Orangtua Penulis ayah Abdul Makruf Tarigan dan ibu Zainab yang telah mendoakan dan memberikan semangat kepada saya.

2. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak H. Januri, SE, MM, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, SE, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, SE, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Jasman Saripuddin Hsb, SE, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Assoc. Prof. Dr. Jufrizen, SE, M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak Willy Yusnandar, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktunya, memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis demi selesainya skripsi ini.
9. Bapak dan ibu Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah berjasa memberikan ilmu dan mendidik penulis.
10. Seluruh Staf Biro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
11. Pimpinan dan seluruh Staf karyawan PT. Telkom Indonesia Tbk yang telah banyak membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari tidak dapat membalasnya kecuali dengan doa. Semoga Allah Subhanahu Wata'ala memberikan imbalan dan pahala atas kemurahan hati dan kesediaannya dalam membantu dari pihak-pihak yang terlibat tersebut. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua khususnya bagi penulis sendiri dan semoga Allah Subhanahu Wata'ala senantiasa melindungi kita semua.

Medan, Agustus 2021
Penulis

FEBRITA SAWALINA BR TARIGAN
NPM. 1705160273

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	8
BAB 2 LANDASAN TEORI	9
2.1 Uraian Teoritis	9
2.1.1 Kepuasan Kerja	9
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja	9
2.1.1.2 Tujuan Dan Manfaat Kepuasan Kerja	10
2.1.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja ..	14
2.1.1.4 Indikator Kepuasan Kerja.....	16
2.1.2 Kepemimpinan	19
2.1.2.1 Pengertian Kepemimpinan	19
2.1.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepemimpinan ..	21
2.1.2.3 Indikator Kepemimpinan	23
2.1.3 Lingkungan kerja	25
2.1.3.1 Pengertian Lingkungan kerja.....	25
2.1.3.2 Ciri-Ciri Lingkungan kerja	26
2.1.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja	28
2.1.3.4 Indikator Lingkungan kerja	30
2.2 Kerangka Konseptual	32
2.3 Hipotesis.....	35
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Pendekatan Penelitian	36
3.2 Defenisi Operasional	36
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	38
3.4 Populasi dan Sampel	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data	40
3.6 Teknik Pengujian Instrumen	41
3.7 Teknik Analisis Data.....	43

BAB 4 HASIL PENELITIAN	49
4.1 Hasil Penelitian	49
4.1.1 Deskripsi Hasil Penelitian	49
4.1.2 Identitas Responden.....	49
4.1.3 Persentase Jawaban Responden.....	50
4.1.4 Model Regresi.....	55
4.1.4.1 Uji Asumsi Klasik.....	55
4.1.4.2 Regresi Linear Berganda	59
4.1.4.3 Pengujian Hipotesis	60
4.1.4.4 Koefisien Determinasi (R-Square).....	64
4.2 Pembahasan.....	65
4.2.1 Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja.....	65
4.2.2 Pengaruh Lingkungan kerja Terhadap Kepuasan Kerja	66
4.2.3 Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.....	67
 BAB 5 PENUTUP	 68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran.....	68
5.3 Keterbatasan Penelitian	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Kepuasan Kerja	37
Tabel 3.2 Indikator Kepemimpinan	37
Tabel 3.3 Indikator Lingkungan kerja.....	38
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian	38
Tabel 3.5 Skala Likert.....	40
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas	42
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	43
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2 Umur	49
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir.....	49
Tabel 4.4 Lama Bekerja.....	50
Tabel 4.5 Kriteria Jawaban Responden.....	50
Tabel 4.6 Skor Angket Untuk Variabel Kepuasan Kerja.....	51
Tabel 4.7 Skor Angket Untuk Variabel Kepemimpinan	52
Tabel 4.8 Skor Angket Untuk Variabel Lingkungan kerja	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	59
Tabel 4.11 Hasil Uji Statistik t (Parsial)	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Statistik F (Simultan)	63
Tabel 4.13 Hasil Uji Determinasi	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerjs	33
Gambar 2.2 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai.....	34
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual	34
Gambar 3.1 Kriteria Pengujian Hipotesis Uji t	46
Gambar 3.2 Kriteria Pengujian Hipotesis Uji F	48
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	56
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedatsisitas	58

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perusahaan tidak akan bisa beroperasi dan berjalan dengan baik tanpa adanya keterlibatan Sumber Daya Manusia. Sumber daya manusia yang ada didalam perusahaan sangat erat kaitannya dengan realisasi tujuan perusahaan. Kepuasan setiap karyawan yang nanti nya dapat mempengaruhi kinerja karyawan di perusahaan akan menentukan apakah perusahaan tumbuh dan berjalan sesuai visi dan misi atau tidak. Kinerja karyawan di perusahaan harus efektif dan efisien agar perusahaan tersebut dapat dikembangkan. Tuntutan untuk mencapai tujuan ini harus didukung oleh Manajemen perusahaan. Manajemen yang baik didalam perusahaan dapat mendorong dan memberikan motivasi pada karyawan untuk bekerja lebih baik. (Sembiring et al., 2021) Selain pegawai menyenangi pekerjaan itu sendiri pegawai juga harus di tuntut untuk mencintai pekerjaannya agar tugas yang di berikan selesai tepat waktu karena apabila pegawai hanya menyenangi namun tidak mencintai maka pekerjaan tersebut kurang efesien hasilnya, mungkin pegawai akan mengerjakan pekerjaan tersebut dengan tehnik asal-asalan karena tidak disiplinnya dalam melakukan tugas yang di berikan kepadanya. Dorongan yang diberikan pihak Manajemen atau manajer dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti dengan memahami faktor-faktor apa yang dapat membuat kepuasan kerja karyawan meningkat.

Menurut (Jufrizen, 2015) Dalam pengelolaan sumber daya manusia inilah diperlukan manajemen yang mampu mengelola sumber daya secara sistematis, terencana, dan efisien. Salah satu hal yang harus menjadi perhatian utama bagi

manajer sumber daya manusia ialah sistem kompensasi, pengembangan karir dan kepuasan kerja.

Dengan semakin berkembangnya perusahaan yang juga menyesuaikan dengan perkembangan teknologi pada masa sekarang ini membuat semakin meluas dan beraneka ragam tugas serta tanggung jawab yang diemban oleh karyawan didalam perusahaan sehingga para karyawan tersebut memerlukan kepemimpinan yang sesuai dengan kebutuhan perkembangan perusahaan agar mereka dapat berkembang dengan baik dan juga memberikan keuntungan bagi perusahaan pula.

(Jufrizen & Lubis, 2020) Kepemimpinan merupakan faktor penting yang menentukan kinerja karyawan dan kemampuan organisasi beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Kepemimpinan yang efektif harus memberikan pengarahan terhadap usaha-usaha semua pekerja dalam mencapai tujuan organisasi. Tanpa kepemimpinan, hubungan antara tujuan perseorangan dan tujuan organisasi mungkin menjadi tidak searah. Situasi ini akan menimbulkan keadaan dimana seorang karyawan dalam bekerja hanya untuk mencapai tujuan pribadinya, sementara itu keseluruhan organisasi menjadi tidak efisien dalam pencapaian tujuannya.

Kepemimpinan menjadi variabel yang termasuk mempengaruhi kepuasan kerja karyawan didalam perusahaan. Kepemimpinan menjadi hal yang dilaksanakan oleh seorang pemimpin yang didalam manajemen sumber daya manusia dibutuhkan untuk mengelola bawahannya dalam hal ini karyawan sehingga para karyawan dapat bekerja untuk mencapai tujuan perusahaan.

(Elizar & Tanjung, 2018) Lingkungan kerja merupakan segala kondisi yang berada disekitar para pekerja, sehingga baik secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi dirinya dalam melaksanakan tugas yang dibebankan. Lingkungan yang baik dan menyenangkan akan dapat menimbulkan semangat dan bergairah kerja, dan sebaliknya jika lingkungan kerja yang tidak menyenangkan akan dapat mengurangi semangat dan bergairah kerja.

Lingkungan kerja yang mendukung akan membantu karyawan dalam menyelesaikan tugasnya. Lingkungan kerja yang dimaksud adalah segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan yang nantinya mempengaruhi dirinya dalam menjalankan setiap tugas yang diberikan. Lingkungan kerja yang diberikan secara tepat dapat berpengaruh pada karyawan agar karyawan dapat terpuaskan dan lebih produktif dalam mencapai tujuan perusahaan.

Kepemimpinan memiliki peran yang penting dalam melaksanakan manajemen perusahaan. Tentu saja tidak terkecuali pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Pemimpin dalam hal ini merupakan manajer yang harus memiliki kemampuan dalam hal manajerial yang baik guna menyelesaikan permasalahan yang terjadi di perusahaan dengan tepat. Hal ini karena pemimpin memiliki tanggung jawab yang lebih besar dibandingkan karyawan yang dipimpinnya. Seorang pemimpin tidak hanya membimbing dan mengarahkan bawahannya, namun yang utama adalah bagaimana pemimpin mampu memberikan visi dan misi yang jelas untuk mencapai tujuan perusahaan kepada karyawan. Selain kepemimpinan, hal lain yang juga mempengaruhi adalah Lingkungan kerja baik berdampak langsung maupun tidak langsung. Di dalam perusahaan, lingkungan kerja yang baik mampu memberikan dampak baik bagi karyawan begitu juga

sebaliknya. PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk sebagai perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia memiliki tugas pokok menyediakan jaringan komunikasi.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan pada PT. Telekomunikasi, masih ditemukan bahwa pimpinan lebih cenderung mengarahkan aktivitas pekerjaan yang berorientasi pada hasil kerjaan yang dilakukan oleh karyawan daripada memfokuskan pada proses sehingga hal ini membuat karyawan sedikit tidak puas yang nantinya akan berpengaruh pada efektivitas dan efisiensi hasil kerja yang dikerjakan oleh karyawan menjadi tidak maksimal.

Selain itu kurangnya pendekatan antara pimpinan kepada karyawan membuat karyawan kurang bisa menyampaikan keluhan yang dialaminya selama melaksanakan pekerjaan dan juga komunikasi yang jarang terjalin antara pimpinan dan karyawan menjadikan melebarnya batasan tersebut, dan juga adanya target dan tuntutan kerja yang harus dicapai memberikan ketidakpuasan kerja pada pegawai dan jarang menunjukkan sikap bangga pada karyawan yang telah melakukan pekerjaan sesuai dengan hasil yang diinginkan sehingga karyawan lama kelamaan akan merasa ketidakpuasan dalam bekerja.

Faktor yang membuat kepuasan kerja karyawan rendah juga terlihat dari pengawasan serta motivasi dari pimpinan. Pengawasan oleh pimpinan saat bekerja sangatlah penting untuk dijadikan proses melihat jaminan bahwa karyawan menjalankan tugas sudah sesuai dengan tujuan perusahaan serta standar kinerja yang telah ditetapkan. Sehingga kurangnya pengawasan dari pimpinan menyebabkan rendahnya pengetahuan pimpinan terkait masalah kinerja karyawan di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Rendahnya pengawasan dari pimpinan

terhadap karyawannya berdampak langsung pada kepuasan kerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Kondisi Lingkungan kerja yang ada di PT. Telekomunikasi Indonesia sudah cukup baik dengan penyediaan lingkungan kerja fisik yang baik dengan diberikannya fasilitas kerja yang lengkap serta keamanan kerja yang sudah memenuhi standard sehingga karyawan dapat bekerja dengan baik. Tetapi masih ada keluhan mengenai ketidakpuasan karyawan yang disebabkan oleh suasana lingkungan kerja yang tidak nyaman dan kurang kondusif untuk fokus bekerja.

Lingkungan kerja yang kurang nyaman ini disebabkan karena ruang kerja karyawan yang didapati sering mengalami kebisingan yang disebabkan oleh para karyawan yang bercengkrama di waktu kerja sehingga dapat mengganggu karyawan lain didalam ruangan tersebut, selain itu pencahayaan yang kurang mendukung dan juga peralatan di ruang kerja yang tidak memadai memberikan dampak yang kurang positif untuk karyawan dalam bekerja. Kondisi seperti ini terjadi karena kurangnya pemeliharaan fasilitas dan juga kurang mendapat perhatian dari pimpinan. Selain itu masalah lingkungan kerja yang dihadapi karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, adalah kurangnya komunikasi antar sesama karyawan sehingga masalah ini nantinya dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dan berdampak langsung pada kinerja yang dihasilkan oleh karyawan untuk perusahaan.

Berdasarkan pada latar belakang masalah di atas, maka penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian lanjutan dengan mengambil judul **“Pengaruh Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Medan”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil dari pengamatan yang dilakukan oleh penulis pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk didapati beberapa hal sebagai berikut.

1. Ketidakpuasan kerja karyawan disebabkan oleh kurangnya perhatian dari pimpinan dan juga lingkungan kerja karyawan yang kurang nyaman.
2. Pimpinan lebih memfokuskan pada hasil yang dicapai oleh karyawan daripada memperhatikan proses yang dilewati karyawan dalam mengerjakan pekerjaan untuk mencapai hasil tersebut.
3. Kurangnya komunikasi dan pendekatan yang dilakukan pimpinan pada karyawan membuat karyawan sulit untuk menyampaikan keluhan kepada pimpinan dan memperbesar jarak diantara keduanya.
4. Lingkungan kerja yang kurang nyaman dan tidak kondusif karena terdapat kebisingan di ruang kerja para karyawan.
5. Masalah lain yang didapati juga disebabkan karena pencahayaan dan juga peralatan yang digunakan untuk bekerja sedikit tidak mendukung pekerjaan karyawan.
6. Kurangnya komunikasi antar karyawan yang menjadikan karyawan kurang akrab satu sama lain sehingga menyebabkan lingkungan kerja yang tidak nyaman di perusahaan tersebut.

1.3 Batasan Masalah

Mengingat agar lebih fokus nya penelitian ini dan menghindari adanya kekeliruan didalam permasalahan yang lebih luas, maka penulis memutuskan untuk membatasi pada masalah kepemimpinan, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Medan dan yang menjadi

responden pada penelitian ini adalah karyawan bagian HR-CDC PT. Telkom Indonesia Tbk, Kota Medan.

1.4 Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah ada pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan kerja pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Medan?
2. Apakah ada pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Medan?
3. Apakah ada pengaruh kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Medan?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini agar dalam pelaksanaan penelitian nantinya peneliti dapat melihat pengaruh yang ditimbulkan dan hasil yang dicapai dapat bermanfaat dan hasil penelitian sesuai dengan yang diharapkan. Tujuan yang hendak dicapai pada penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Medan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Medan.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Medan.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Untuk menambah kajian ilmu sumber daya manusia khususnya menyangkut pengaruh hubungan Beban Kerja, Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan yang dapat dijadikan rujukan untuk penelitian sejenis di masa mendatang.
- b. Untuk pengembangan keilmuan di bidang manajemen sumber daya manusia yang dapat dijadikan penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk

Dengan dilakukannya penelitian ini maka diharapkan hasil dari penelitian ini sebagai bahan koreksi bagi perusahaan untuk lebih meningkatkan kondisi kerja yang lebih baik agar karyawan mampu bekerja secara maksimal yang nantinya akan meningkatkan produktifitas dan kepuasan kerja karyawan dimasa mendatang.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini dijadikan ssebagai sumber informasi sekaligus untuk meningkatkan pengetahuan dan juga kemampuan dalam merangkai

pemikiran antara kepemimpinan, lingkungan kerja yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja para karyawan.

c. Bagi Peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan juga sumbangan pemikiran untuk peneliti selanjutnya, yang nantinya dapat dijadikan bahan perbandingan dan pertimbangan ketika akan melakukan penelitian lebih lanjut.

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Uraian Teoritis

2.1.1 Kepuasan Kerja

2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan Kerja adalah tingkat kesenangan yang dirasakan karyawan dalam suatu perusahaan atas peranan atau pekerjaannya. Tingkat rasa puas setiap individu memiliki skala yang berbeda. Pada umumnya bahwa mereka mendapat imbalan yang setimpal dari berbagai aspek situasi pekerjaan dari perusahaan tempat mereka bekerja. Jadi kepuasan kerja karyawan menyangkut psikologis yang dirasakan oleh individu didalam organisasi, yang diakibatkan oleh keadaan yang ia rasakan dari lingkungannya.

Kepuasan kerja adalah hasil dari berbagai macam sikap yang berhubungan dengan pekerjaan dan faktor-faktor khusus seperti upah, kestabilan pekerjaan, ketentraman kerja, kesempatan untuk maju, penilaian kerja yang adil, hubungan sosial di dalam pekerjaan (Rasyid & Tanjung, 2020).

(Nabawi, 2019) menyatakan bahwa Kepuasan kerja bukanlah seberapa keras atau seberapa baik seseorang bekerja, melainkan seberapa jauh seseorang menyukai pekerjaan tertentu. Kepuasan kerja berhubungan dengan perasaan atau sikap seseorang mengenai pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi atau pendidikan, pengawasan, rekan kerja, beban kerja, dan lain-lain.

(Siagian & Khair, 2018) memaparkan bahwa Kepuasan kerja merupakan tanggapan emosional karyawan terhadap situasi dan kondisi didalam pekerjaan. Hal ini akan terlihat pada sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala

sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya. Kepuasan kerja adalah keadaan dimana para karyawan didalam perusahaan merasakan kondisi yang menyenangkan didalam lingkungan pekerjaan atas peran yang dijalankannya didalam perusahaan tersebut serta kebutuhannya yang dapat terpenuhi dengan baik. Kepuasan kerja bersifat individual, dimana setiap orang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda dan terjadi saat beberapa faktor terpenuhi seperti kebutuhan individu.

Menurut (Rahyuda, 2018) pada penelitian yang dilakukan sebelumnya mengatakan bahwa kepuasan kerja itu sendiri merupakan sikap yang ditunjukkan karyawan ketika menerima penghargaan atas kerja mereka dengan apa yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Tanggapan emosional dapat berupa perasaan yang puas ataupun sebaliknya terhadap pekerjaan yang dilakukan, bila berupa perasaan puas maka kepuasan kerja karyawan tercapai dan jika tindakan emosional nya berupa ketidakpuasan maka dari itu kepuasan kerja karyawan tidak tercapai secara maksimal.

Menurut (Damayanti, 2018) didalam penelitiannya menjelaskan bahwa kepuasan kerja menjadi hal yang penting yang seharusnya selalu diperhatikan oleh perusahaan dalam hal mengelola karyawan, hal ini karena kepuasan kerja nantinya akan mempengaruhi kinerja yang akan membuat karyawan berfikir untuk memberikan usaha terbaik dan ikut berjuang bersama demi mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu, pihak manajemen diharapkan dapat memperhatikan hal tersebut.

Dilihat dari beberapa pengertian diatas maka memperlihatkan bahwa kepuasan kerja merupakan keadaan dimana karyawan merasakan tindakan

emosional antara kepuasan yang sudah tercapai maupun yang tidak tercapai yang nantinya hasil dari ekspektasi dan kenyataan yang diterima dapat mempengaruhi hasil kerja dari pekerjaan yang dilakukan karyawan.

2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Penyebab kepuasan kerja dapat terlihat dari beberapa faktor, diantaranya dari faktor individu yaitu latar belakang pendidikan, sikap kerja emosi, pola pikir, dan kepribadian. Selain itu ada juga faktor intrinsik pekerjaan yang meliputi tingkat kesulitan pekerjaan, atribut yang mengharuskan pekerja memiliki skill tertentu, dan kebanggan atas suatu pekerjaan.

Faktor lain yang dijelaskan oleh (Fakhri & Aruan, 2015) bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah faktor intrinsik yaitu faktor yang berhubungan dengan aspek-aspek yang berasal dari dalam diri dimana dapat berupa prestasi, pengakuan, pekerjaan menarik, tanggung jawab, dan promosi yang dimana menggambarkan hubungan karyawan dengan apa yang dikerjakannya berupa kandungan pekerjaan beserta tugasnya. Sedangkan faktor yang satu nya lagi adalah faktor ekstrinsik yang merupakan berasal dari luar dirinya yang berupa gaji, kondisi kerja, interaksi antar pegawai, keamanan, dan status jabatan yang menggambarkan hubungan pegawai dengan lingkungan kerja disekitarnya. Penghasilan seperti gaji dan fasilitas tidak bisa lepas ketika menilai kepuasan kerja karyawan. Pengawasan yang dilakukan oleh supervisi juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karena jika supervise yang buruk akan berdampak pada hasil kerja yang tidak maksimal. Ketika kepuasan kerja juga dapat diukur dari hubungan antara rekan kerja yang memiliki peran terhadap

tingkat kepuasan kerja karena seringkali hubungan dengan rekan kerja mempengaruhi hasil kerja.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Barat, Fajriyah, & Prasetya, 2015) berpendapat bahwa faktor yang menjadi penyebab kepuasan kerja beberapa diantaranya adalah kompensasi, lingkungan kerja, promosi, dan juga karakteristik pekerjaan. Kompensasi yang merupakan imbalan yang diberikan kepada karyawan oleh perusahaan atas jasa yang telah dikontribusikan dan juga tenaga para karyawan. Kompensasi yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan oleh karyawan akan membuat kepuasan kerja karyawan tercapai, begitu juga sebaliknya jika kompensasi dirasa tidak sesuai dengan kerja yang telah dilakukan karyawan maka karyawan akan merasa tidak puas. Lingkungan kerja juga menjadi salah satu faktor penentu kepuasan kerja hal ini karena segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan ketika karyawan bekerja dapat mempengaruhi karyawan tersebut ketika menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya maka dapat disimpulkan lingkungan kerja dapat mempengaruhi sudut pandang dan juga perilaku karyawan ketika menjalankan tugasnya. Kemudian ada karakteristik pekerjaan dimana adalah sifat yang melekat pada pekerjaan yang ditugaskan kepada karyawan sehingga dapat langsung mempengaruhi psikologis karyawan. Karakteristik pekerjaan yang merupakan gambaran bagaimana pekerjaan itu dimata karyawan yang nantinya akan membentuk pandangan karyawan terhadap pekerjaan tersebut yang nantinya akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Sedangkan (Syaharuddin, 2016) menyatakan bahwa faktor-faktor yang memungkinkan untuk menjadi penyebab kepuasan kerja adalah Faktor Kemampuan (Ability). kemampuan (ability) terdiri dari kemampuan potensi dan

kemampuan reality. Artinya, pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ di atas rata-rata untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan, maka akan lebih mudah ketika mencapai kinerja maksimal. Selain itu ada juga Faktor Motivasi (Motivation). Motivasi merupakan suatu sikap pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja. Karyawan yang bersikap positif terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi begitu juga sebaliknya jika karyawan bersikap negatif kepada situasi kerjanya maka akan memperlihatkan motivasi kerja yang rendah.

Sementara itu (Nasution & Lesmana, 2019) menyatakan didalam penelitiannya bahwa kepuasan kerja seorang karyawan tergantung pada karakteristik setiap orang didalam perusahaan dan situasi yang dirasakan didalam pekerjaan. Setiap karyawan memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda sesuai dengan kepentingan individu.

2.1.1.3 Indikator-indikator Kepuasan Kerja

Ada hal-hal yang mendasari kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan. Pada dasarnya karyawan akan merasa nyaman dan meningkat loyalitas pada pekerjaannya apabila pada saat bekerja sang karyawan mendapat kepuasan kerja sesuai dengan apa yang diharapkan karena kepuasan kerja menjadi cerminan dari perasaan karyawan terhadap pekerjaannya (Nasution, & Lesmana, 2019).

Menurut (Ruhana, 2016) mengemukakan baha ada beberapa hal yang menjadi indikator utama dari kepuasan kerja antara lain :

- 1) Pekerjaan itu sendiri, terkait dengan kompleksitas pekerjaan yang dijalankan itu menyenangkan dan memuaskan bagi karyawan atau tidak.

- 2) Gaji, yang diterima oleh karyawan menjadi indikator apakah kepuasan itu sudah tercapai atau tidak yang diharapkan oleh karyawan sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan untuk perusahaan
- 3) Promosi, yang merupakan sebuah proses perubahan dari suatu pekerjaan beralih ke pekerjaan lainnya yang memiliki tanggung jawab yang lebih tinggi dari pekerjaan sebelumnya yang diberikan kesempatan untuk maju didalam perusahaan tersebut.
- 4) Pengawasan, yang merupakan sumber penting lain dari kepuasan kerja karena pengawasan memiliki dua dimensi yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, yang pertama ada pada karyawan dan yang kedua merupakan pengaruh oleh manajer yang memungkinkan orang lain untuk berpartisipasi dalam mengambil keputusan.
- 5) Rekan kerja, yang menjadi sumber kepuasan kerja yang ada pada karyawan secara individu yang menjadikan tim sebagai sumber dukungan untuk setiap pekerjaan.
- 6) Kondisi kerja, yang menjadikan efek lingkungan kerja sama dengan efek kelompok kerja karena saat semuanya berjalan dengan baik, maka tidak akan ada masalah kepuasan kerja.

Maka uraian diatas menunjukkan bahwa kepuasan kerja menjadi hal yang harus diperhatikan untuk tetap menjaga agar karyawan terus bekerja secara maksimal demi mencapai tujuan perusahaan dan indikator-indikator diatas dapat dijadikan landasan untuk mengukur kepuasan kerja karyawan.

2.1.2 Kepemimpinan

2.1.2.1 Pengertian Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan sebuah alat bidang riset dan suatu keterampilan praktis yang melingkupi kemampuan seseorang atau organisasi untuk membimbing atau mengarahkan orang lain, tim, dan seluruh organisasi.

(Hasibuan & Bahri, 2018) Kepemimpinan adalah kemampuan seseorang pemimpin untuk mempengaruhi orang lain dengan cara memancing tumbuhnya perasaan yang positif dalam diri orang-orang yang dipimpinnya untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Menurut (Daulay, 2017) mengatakan bahwa kepemimpinan adalah proses dalam memberi contoh atau mempengaruhi yang dilakukan oleh pemimpin kepada para pengikutnya dalam upaya untuk mencapai tujuan dari organisasi. Kepemimpinan menjadi bagian penting didalam manajemen, hal ini karena kepemimpinan merupakan sebuah kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk mempengaruhi orang lain agar dapat bekerja demi mencapai tujuan dan sasaran.

Menurut (Jeon, Simpson, & Zhicheng, 2015) menjelaskan bahwa kepemimpinan yang dijalankan berdasarkan umur sang pemimpin ataupun jam terbang pimpinan didalam bidangnya juga mempengaruhi tekanan yang diberikan oleh pimpinan terhadap karyawan sehingga pimpinan yang sudah cukup lama memimpin akan lebih mampu mendiagnosa hal-hal yang berkaitan dengan karyawan dibawahnya yang nantinya dapat ditindak lanjut dengan semestinya.

Seperti yang disampaikan oleh (Rumawas, 2015) bahwa pimpinan yang dapat mempengaruhi orang lain dan memiliki keahlian dalam memimpin selain itu

juga aktif dalam menyusun rencana, mengkoordinasi untuk mencapai tujuan perusahaan bersama adalah sosok pimpinan yang dibutuhkan oleh setiap perusahaan. (Bismala, 2017) memaparkan bahwa kepemimpinan merupakan sebuah proses untuk mendorong dan membantu orang lain dalam bekerja mencapai tujuan dan yang mempertautkan kelompok dan memotivasi nya untuk dapat mencapai tujuan merupakan faktor manusia. Diluar dari tidak konsisten dalam mencapai tujuan, saat kepemimpinan kurang memadai maka akan menjadi hambatan yang seharusnya direduksi.

(Rabiul, Karim, & Tan, 2021) dalam penelitian terbaru nya mendeskripsikan metode memimpin dan gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh suatu perusahaan kepada karyawan dapat memberikan pengaruh yang cukup signifikan terhadap psikologis yang dialami oleh para karyawan, hal ini karena karyawan akan menjalani pekerjaan yang telah ditetapkan oleh perusahaan secara teknis sehingga semuanya akan berjalan sesuai dengan tujuan perusahaan.

Kepemimpinan merupakan kegiatan yang dijalankan oleh pemimpin, dimana saat pimpinan mampu menerapkan kepemimpinan yang tepat didalam suatu organisasi maka karyawan akan merasa puas terhadap perlakuan yang diterimanya dan akan mempengaruhi kinerja karyawan tersebut kearah yang lebih baik (Riana, 2015).

(Shalahuddin, 2016) didalam penelitiannya memaparkan bahwa kepemimpinan mempunyai peran yang penting pada karyawan. Peran yang dimiliki seorang pimpinan antara lain adalah untuk meningkatkan komitmen karyawan terhadap perusahaan. Proses dalam mempengaruhi karyawan yang dilakukan secara terus-menerus sampai dapat respon yang baik dari karyawan

kepada pimpinannya, pada saat respon yang diberikan ditanggapi dengan baik oleh karyawan maka karyawan akan bersedia untuk bekerja seolah-olah itu merupakan kemauannya sendiri.

Berdasarkan apa yang telah dijelaskan mengenai definisi dari kepemimpinan, maka dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh pimpinan didalam suatu perusahaan yang dilakukan untuk mempengaruhi karyawannya agar dapat bekerjamenyelesaikan tugasnya demi mencapai tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan.

2.1.2.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepemimpinan

(Jufrizen & Lubis, 2020) dalam penelitian yang dilakukan mengemukakan bahwa Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kepemimpinan mencakup yaitu: Kepribadian, pengalaman masa lampau, dan harapan dari pemimpin yang bersangkutan, harapan dan perilaku atasan, karakteristik, harapan, perilaku bawahan, persyaratan tugas, kultur dan kebijakan organisasi dan harapan serta perilaku rekan kerja.

Menurut (Parashakti, Setiawan, & Irfan, 2019) didalam penelitiannya bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepemimpinan ada empat, yaitu:

- 1) Karisma, yang memberikan visi serta misi yang kemudian memunculkan rasa bangga dan juga meraih respek dan kepercayaan dari karyawan. Pembawaan dan karismatik yang ditunjukkan oleh pimpinan kepada karyawan akan membuat karyawan dapat menaruh kepercayaan lebih pada pimpinan.
- 2) Inspirasi, yaitu mengkomunikasikan harapan perusahaan kepada karyawan serta mengekspresikan tujuan penting dalam cara yang sederhana agar dapat dipahami oleh karyawan.

- 3) Simulasi intelektual, yang berguna untuk menunjukkan intelegensi karyawan dan juga pemecahan masalah secara tepat. Ini dapat mempengaruhi karyawan karena saat pimpinan dapat mencari solusi dengan intelektual yang dimiliki maka akan mempermudah pemecahan solusi.
- 4) Memperhatikan karyawan secara individu, yang dapat dilakukan dengan menunjukkan perhatian secara pribadi, melatih, dan menasihati ketika melakukan kesalahan.

Sementara itu penelitian yang dilakukan oleh (Tampubolon, 2013) memaparkan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kepemimpinan didalam perusahaan yang pertama adalah pencapaian organisasi, dimana hal ini menjadikan sikap kepemimpinan menyesuaikan dengan apa yang akan dicapai oleh perusahaan yang mencakup proses, kemampuan untuk adaptasi dengan program inovatif, dan juga pendanaan didalam perusahaan. Selanjutnya ada pembinaan terhadap organisasi yang dimana pimpinan harus menyesuaikan sikap kepemimpinan yang akan dijalankannya karena keberhasilan kepemimpinan akan menjadi cerminan dari perealisasi visi, misi, dan dukungan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepemimpinan tersebut berkaitan erat dengan sikap yang akan diambil pimpinan dalam mengatur karyawan agar dapat bekerja untuk mencapai tujuan perusahaan tetapi juga harus dengan penyesuaian agar karyawan tetap merasakan kepuasan dalam bekerja sehingga karyawan tetap menjaga produktifitas nya.

2.1.2.3 Indikator-indikator Kepemimpinan

Salah satu indikator Kepemimpinan yang dikemukakan dalam penelitian (Jufrizen & Lubis, 2020) adalah Karisma (Charisma), memberikan visi dan misi, menanamkan rasa bangga, mendapatkan perhatian (respect) dan kepercayaan (trust). Inspirasional (Inspirasioni), mengkomunikasikan ekspektasi yang tinggi, menggunakan simbol untuk memfokuskan upaya, mengekspresikan tujuan dengan cara-cara yang sederhana.

Indikator yang dapat mempengaruhi kepemimpinan dalam penelitian (Herawati, 2017) adalah sebagai berikut:

- 1) Peduli terhadap karyawan, dilakukan dengan memiliki rasa menghargai kepada bawahan yang menjadi motivasi untuk mengacu semangat kerja karyawan, hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pujian dan penghargaan kepada karyawan dapat membuat mereka merasa dihargai yang juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan meningkat.
- 2) Integritas, yang berarti pemimpin melakukan sesuatu sesuai dengan apa yang dikatakan. Integritas ini akan membuat karyawan percaya bahwa pemimpin dapat diandalkan dan mampu membawa karyawan pada posisi yang baik karena integritas merupakan penepatan pada janji yang telah dibuat oleh pemimpin.
- 3) Bijaksana, kebijaksanaan penting karena saat pemimpin bersikap bijaksana maka dapat mengubah sisi negatif karyawan menjadi suatu kekuatan positif yang nantinya dapat memajukan tim yang dipimpinnya. Memberikan arahan dan dukungan adalah indikator selanjutnya karena pemimpin harus mampu

memberikan arahan dan juga dukungan untuk mencapai suatu target dan sasaran.

- 4) Bersikap adil, hal ini menjadi poin penting karena agar setiap karyawan bahwa mereka tidak dinomor duakan dan karyawan menyadari bahwa masing-masing dari mereka adalah penting.

2.1.3 Lingkungan Kerja

2.1.3.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan Kerja adalah tempat karyawan melakukan aktivitas bekerja didalam perusahaan. Lingkungan kerja mampu membawa dampak positif dan negatif bagi karyawan dalam rangka mencapai hasil kerjanya. Pada saat ini lingkungan kerja dapat didesain untuk menciptakan hubungan kerja yang mengikat pekerja dalam lingkungannya. Lingkungan kerja yang mendukung adalah yang aman, tenteram, bersih, tidak bising, terang dan bebas dari gangguan yang dapat menghambat karyawan untuk bisa bekerja.

(Suratman, 2019) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah bagian penting bagi karyawan dalam melakukan aktivitas pekerjaan didalam perusahaan. Saat lingkungan kerja diperhatikan dengan baik maka akan menciptakan kondisi kerja yang nantinya dapat membuat karyawan termotivasi untuk bekerja dan akan mempengaruhi semangat kerja para karyawan. (Stichler, 2009) didalam penelitiannya menjelaskan bahwa lingkungan kerja yang baik harus dibuat dari dasar yang sehat didalam sebuah perusahaan. Hal ini bisa dibentuk untuk jadi budaya didalam organisasi itu yang nantinya juga akan mempengaruhi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan didalam perusahaan. Lingkungan

kerja yang positif juga akan memberikan dampak baik pada produktivitas karyawan dalam bekerja untuk mencapai tujuan perusahaan.

Selain kepemimpinan, Lingkungan kerja juga dapat memberikan pengaruh pada kepuasan kerja karyawan, karena karyawan tentu saja memiliki persepsi tersendiri terhadap lingkungan kerjanya. (Sitinjak, 2018) memaparkan bahwa Lingkungan kerja yang disediakan oleh perusahaan memiliki pengaruh yang penting bagi karyawan.

Lingkungan kerja merupakan keseluruhan yang dihadapi karyawan di tempat kerja yang mencakup bahan yang dihadapi, metode kerjanya, serta pengaturan kerja baik sebagai perseorangan maupun dalam tim serta sarana dan prasarana yang memadai menjadi kondisi kerja yang kondusif. (Shalahuddin, 2016).

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Anugrah & Nurseto, 2013) memaparkan bahwa lingkungan kerja yang menjadi alasan dari keberhasilan ketika melaksanakan tetapi juga akan menjadi alasan kegagalan ketika pelaksanaan suatu pekerjaan. Hal ini karena lingkungan kerja dapat mempengaruhi karyawan, terutama lingkungan kerja yang memiliki pengaruh psikologis langsung dan pengaruh itu dapat bersifat positif maupun negatif.

Melihat dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti tersebut, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja memegang peranan penting dalam menjaga kepuasan karyawan tetap tercapai, dan lingkungan kerja harus diatur secara baik dan kondusif agar tetap menjaga kenyamanan setiap karyawan dalam bekerja sehingga karyawan dapat bekerja dengan baik untuk mencapai tujuan perusahaan.

2.1.3.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja yang menjadi tempat karyawan menghabiskan waktu selama bekerja sehingga harus diatur sebaik mungkin karena lingkungan kerja akan mempengaruhi kemampuan karyawan dalam menjalani beban yang dikerjakan. Perusahaan harus bisa memperhatikan kondisi dan lingkungan yang ada dalam perusahaan baik diluar maupun didalam ruangan sehingga karyawan dapat merasa nyaman dan aman ketika bekerja. Menurut (Tjandra & Setiawati, 2012) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi lingkungan kerja adalah sebagai berikut.

- 1) Penerangan cahaya ketika berada di lingkungan perusahaan baik dalam ruangan atau luar ruangan, suhu udara di ruang kerja juga dapat memberi pengaruh kepada konsentrasi para karyawan karena sirkulasi udara yang baik akan membuat karyawan merasa lebih rileks ketika bekerja.
- 2) Suara bising yang akan menyebabkan karyawan tidak fokus ketika akan bekerja sehingga karyawan akan sulit untuk mencapai target perusahaan,
- 3) Tata warna di tempat kerja juga menjadi salah satu alasan karyawan mendapat kenyamanan ketika bekerja karena ketika pencahayaan terlalu terang atau terlalu gelap akan membuat karyawan menjadi tidak menyukai ruang kerjanya.
- 4) Dekorasi yang menjadi faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja karena saat dekorasi tidak diletakkan pada tempat yang benar maka akan mengganggu proses karyawan dalam bekerja,
- 5) Ruang gerak yang juga diperlukan agar karyawan dapat rileks ketika sedang istirahat ditengah tengah bekerja.
- 6) Keamanan kerja juga tidak kalah penting pada saat melihat lingkungan kerja karena keamanan menjadi poin penting saat bekerja, ketika karyawan

mengetahui bahwa keamanannya sudah terjaga maka karyawan dapat fokus pada target yang ingin dicapai.

- 7) Hubungan antar karyawan yang menjadi poin penting karena ketika karyawan didalam satu ruangan dapat bersinergi dengan karyawan lainnya maka akan menimbulkan kepuasan dalam bekerja

Dengan penjelasan tersebut maka disimpulkan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi lingkungan kerja karyawan harus diatur dengan baik mempertimbangkan dari sisi karyawan karena akan mempengaruhi tingkat konsentrasi karyawan dalam bekerja.

2.1.3.3 Indikator-indikator Lingkungan Kerja

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Herawati, 2017) bahwa ada beberapa butiran yang menjadi indikator untuk mengukur lingkungan kerja sebagai berikut. Lingkungan eksternal perusahaan yaitu yang berasal dari luar perusahaan, dan satu lagi berasal dari internal perusahaan yang dapat berupa metode kerja, ruang gerak, dekorasi, dan hubungan antar karyawan. Indikator ini dapat digunakan untuk melihat apakah perusahaan sudah memberikan lingkungan kerja yang kondusif kepada karyawan agar karyawan dapat bekerja dengan maksimal dan kepuasan kerja karyawan dapat tercapai.

2.2 Kerangka Konseptual

2.2.1 Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja

Kepemimpinan yang menjadi upaya untuk mempengaruhi lingkungan didalam perusahaan dengan menggunakan kekuasaan agar mudah dalam mencapai tujuan perusahaan. Kepemimpinan yang tepat mengarahkan pada kepuasan kerja karyawan yang tercapai sehingga nantinya juga akan memberikan

dampak yang positif kepada pekerjaan yang dilakukan. Kepemimpinan dapat mendapat umpan balik yang positif dan negatif karena setiap karyawan memiliki penilaian individual yang berbeda kepada kepemimpinan yang diterapkan oleh pimpinan, tetapi pimpinan dapat terus melanjutkan kepemimpinan yang diterapkan dengan tetap mendengar masukan dari karyawan tentang hal-hal yang dapat mendukung proses kerja didalam perusahaan.

Hasil dari penelitian yang menunjukkan bahwa nilai kepemimpinan (Sig 0,017) lebih kecil dari nilai kriteria yaitu 0,05 sehingga hipotesis kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan diterima. Dan adanya kepemimpinan yang dapat menyesuaikan dengan situasi dan kondisi maka karyawan akan semakin semangat dalam menjalankan tugas dan kewajibannya kepada perusahaan (Barat, Fajriyah, & Prasetya, 2015).

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Widaryati, 2014) menunjukkan bahwa kepemimpinan yang dibentuk dari indikator berupa kejelasan peran, mempermudah pekerjaan, dan kepemimpinan supportive yang dimana pimpinan memberikan dukungan kepada karyawan, pimpinan juga memberikan peran yang sesuai dan jelas pada masing-masing karyawan, serta pimpinan memberikan jalan keluar pada setiap permasalahan yang ada. Selain itu juga kepemimpinan yang dibentuk berdasarkan kejelasan peran akan mempermudah pekerjaan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Widaryati, 2014) menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh pada kepuasan kerja karyawan yang artinya jika kepemimpinan diterapkan dengan baik maka kepuasan kerja karyawan akan semakin meningkat. Penelitian tersebut menunjukkan kepemimpinan dapat

dikategorikan baik dengan tingkat keeratan hubungan berada pada korelasi yang tinggi.

Berdasarkan dari kajian terdahulu diatas, maka disimpulkan bahwa kepemimpinan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Karyawan yang dddipimpin dengan kepemimpinan yang benar akan menimbulkan kepuasan kerja yang tercapai dan berhasil bagi karyawan tersebut. Dan ketika kepuasan kerja tercapai maka akan memudahkan karyawan dalam fokus bekerja dan juga berani berkembang dan berbagi pendapat ketika dibutuhkan oleh perusahaan. Berikut gambar hubungan Kepemimpinan terhadap Kepuasan kerja.

Hasil penelitian (Khair, 2018), (Jufrizen, 2017), (Siagian & Khair, 2018), (Widaryati, 2014), (Riana, 2015), (Astuti, 2018) bahwa kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.



Gambar 2.1. Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja

2.2.2 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

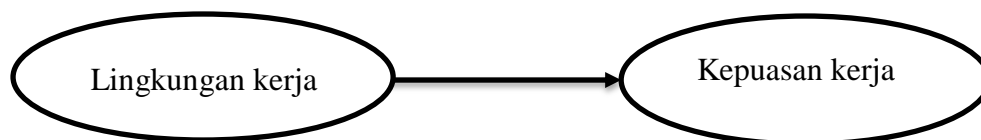
Lingkungan kerja menjadi sarana dan prasarana kerja yang penting karena memberikan pengaruh langsung pada setiap individu didalam perusahaan. Semakin kondusif lingkungan kerja maka akan semakin baik pula kinerja karyawan. Suatu lingkungan kerja dapat dikatakan baik ketika karyawan mampu berkegiatan secara maksimal, aman,sehat,dan nyaman. Yang termasuk kedalam lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang dapat mempengaruhi karyawan dalam menjalankan pekerjaan, maka dari itu lingkungan kerja yang baik dapat mempengaruhi kepuasan kerja seseorang.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Khair, 2018) mengungkapkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh pada kepuasan kerja dengan ditandai signifikannya hasil penelitian pengaruh yang ditimbulkan dari lingkungan kerja pada kepuasan kerja dimana hasil ini dipicu dari penilaian mengenai fasilitas yang diberikan, kenyamanan ruang kerja, dan juga keamanan pada saat bekerja

(Paendong & Sentosa, 2019) mengungkapkan bahwa lingkungan kerja mampu untuk mempengaruhi kepuasan kerja dimana variabel tersebut secara positif dan signifikan memiliki pengaruh kepada kepuasan kerja. Dengan demikian maka lingkungan kerja yang baik tidak hanya dapat menunjang serta mendukung pelaksanaan tugas tetapi juga dapat memberikan keamanan dan kenyamanan bagi karyawan pada saat bekerja.

Dilihat dari penelitian sebelumnya, dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Dimana jika lingkungan kerja dapat ditingkatkan maka kepuasan kerja juga akan mengalami peningkatan yang akan berpengaruh pada produktivitas karyawan. Lingkungan kerja yang baik akan membuat karyawan lebih terjalinkan ikatan dan komitmennya pada perusahaan, dapat bekerja dengan tenang dan tidak menimbulkan stress yang nantinya akan mempengaruhi psikologis karyawan.

Hasil penelitian (Nasution, 2018), (Widaryati, 2014), (Siagian & Khair, 2018), (Astuti, 2018), (Siswadi, 2015), (Hasibuan & Bahri, 2018b) bahwa lingkungan berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Berikut ini digambarkan pengaruh Lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja.



Gambar 2.2. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja

2.2.3 Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

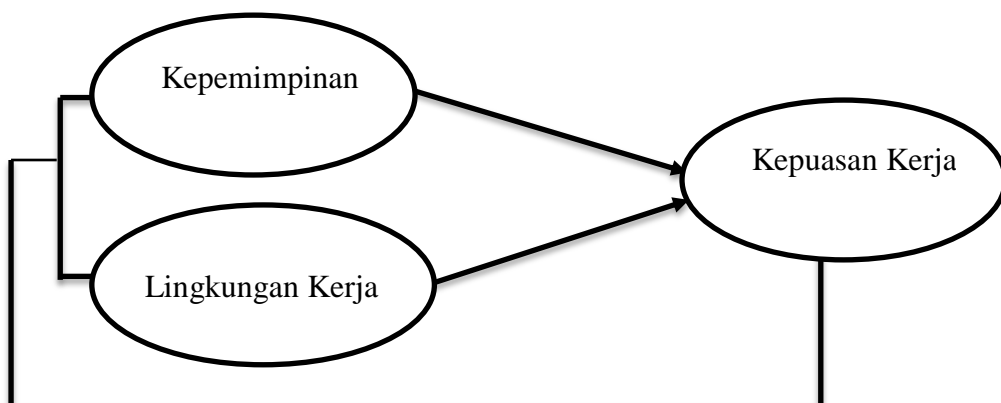
Kepemimpinan dan Lingkungan kerja memiliki pengaruh yang cukup kuat ketika digunakan untuk mengukur kepuasan kerja. Kepemimpinan memegang peran penting karena saat pimpinan dapat menerapkan kepemimpinan yang baik untuk setiap karyawan maka akan menciptakan keterkaitan antara pimpinan dan juga karyawan, dan membuat karyawan lebih nyaman ketika bekerja. Selain itu juga lingkungan kerja yang berpengaruh langsung kepada fisik dan non fisik karyawan yang dilihat dari berbagai aspek sehingga lingkungan kerja yang baik akan membuat kepuasan kerja meningkat.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Astuti, 2018) menunjukkan bahwa kepemimpinan dan lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja, selain itu pengaruh yang diberikan oleh kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dikategorikan kuat. Maka dari itu disarankan pada perusahaan untuk memberikan timbal balik yang sesuai dengan tanggung jawab yang dijalankan oleh karyawan, agar karyawan tidak merasa tertekan dan terintimidasi dalam bekerja. Dan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan, perusahaan disarankan untuk menimbulkan kepercayaan karyawan bahwa karyawan akan menerima imbalan yang sesuai dengan kinerja yang diberikan untuk perusahaan.

(Anugrah & Nurseto, 2013) menjelaskan bahwa semakin baik kepemimpinan yang diterapkan, maka semakin membaik pula kepuasan kerja karyawan. Sebaliknya, ketika kepemimpinan memburuk maka kepuasan kerja akan menurun. Begitu juga dengan lingkungan kerja didalam perusahaan yang mengindikasikan bahwa semakin terkelolanya lingkungan kerja maka akan semakin tercapai kepuasan kerja, dan ketika lingkungan kerja tidak diperhatikan dengan baik maka kepuasan kerja karyawan akan menurun.

Dilihat dari beberapa penelitian sebelumnya mengenai pengaruh kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja, maka dengan landasan tersebut peneliti ingin melihat pengaruh yang ditimbulkan dari kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Hal ini juga didasari dari pengamatan mengenai kepemimpinan yang dijalankan di perusahaan tersebut dan bagaimana perusahaan mengelola lingkungan kerja untuk karyawannya. Maka dapat digambarkan pengaruh kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja.

Hasil penelitian (Khair, 2018), (Siagian & Khair, 2018), (Astuti, 2018) menyatakan bahwa kepemimpinan dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja.



2.3 Kerangka Konseptual

2.3 Hipotesis

Hipotesis menjadi dugaan sementara karena jawaban yang ada merupakan jawaban yang berasal dari teori dan bersifat sementara pada suatu masalah didalam penelitian yang kebenarannya masih cukup lemah. Berdasarkan pada pengamatan awal pada permasalahan ini dan bersumber dari kerangka konseptual yang ada, maka disimpulkan hipotesis sebagai berikut.

1. Ada pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan kerja pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Medan.
2. Ada pengaruh Lingkungan Kerja terhadap kepuasan kerja pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Medan.
3. Ada pengaruh kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Medan.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan untuk penelitian ini adalah pendekatan asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang digunakan untuk mencari hubungan dari satu variabel dengan variabel lain. Pendekatan asosiatif ini dipilih oleh peneliti karena penelitian ini menguji pengaruh dan hubungan antar satu variabel dengan variabel lain.

3.2 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah petunjuk yang digunakan untuk mengukur suatu variabel, untuk melihat baik atau buruknya pengukuran dari penelitian tersebut. Didalam penelitian ini yang akan digunakan sebagai definisi operasional adalah sebagai berikut :

3.2.1 Kepuasan Kerja (Y)

Kepuasan kerja merupakan ukuran tingkat kepuasan karyawan dengan beban pekerjaan mereka yang berkaitan dengan sifat dan tugas pekerjaannya, bentuk pengawasan yang diperoleh, hasil kerja yang dicapai maupun rasa lega dan menyesuaikan terhadap pekerjaan yang ditekuninya.

Tabel 3.1. Indikator Kepuasan Kerja

No.	Indikator
1.	Pekerjaan itu sendiri
2.	Gaji
3.	Promosi
4.	Pengawasan
5.	Rekan Kerja
6.	Kondisi Kerja

Sumber :(Ruhana, 2016)

3.2.2 Kepemimpinan (X1)

Kepemimpinan merupakan suatu sikap yang dimiliki oleh seorang pimpinan didalam perusahaan yang berguna untuk memberikan arahan maupun motivasi kepada karyawan.

Tabel 3.2. Indikator Kepemimpinan

No.	Indikator
1.	Peduli terhadap karyawan
2.	Integritas
3.	Bijaksana
4.	Bersikap adil

Sumber :(Herawati, 2017)

3.2.3 Lingkungan Kerja (X2)

Lingkungan kerja adalah sarana dan prasarana yang disediakan oleh perusahaan yang bertujuan untuk menunjang dan mendukung karyawan dalam bekerja untuk mencapai target perusahaan.

Tabel 3.3. Indikator Lingkungan Kerja

No.	Indikator
1.	Metode kerja
2.	Ruang gerak
3.	Dekorasi
4.	Hubungan antar karyawan

Sumber :(Herawati, 2017)

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Kota Medan Jalan Prof. H.M. Yamin Sh No.13, Sidodadi, Perintis, Kec. Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara. Penelitian ini akan dilakukan pada bulan Maret 2021 hingga selesai.

Tabel 3.4. Jadwal Penelitian

No	Kegiatan Penelitian	Waktu Penelitian															
		Februari 2021				Maret 2021				Juli 2021				Agustus 2021			
1	Persiapan																
	a. Observasi	■															
	b. Identifikasi masalah		■														
	c. Pengajuan Judul			■													
	d. Pengusulan Proposal				■	■											
2	Pelaksanaan																
	a. Bimbingan Proposal					■	■										
	b. Seminar Proposal							■									
	c. Revisi Proposal								■	■							
3	Penyusunan Laporan																
	a. Pengebaran Angket										■						
	b. Pengumpulan Data											■					
	c. Penyusunan Skripsi												■	■	■		
	d. Sidang Skripsi															■	

3.4 Populasi Dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah totalitas semua nilai yang memiliki kemungkinan, hasil yang menghitung ataupun pengukuran, kuantitatif maupun kualitatif mengenai sebuah karakteristik tertentu dari semua kumpulan yang lengkap dan jelas ingin mempelajari sifat-sifatnya. (Sudjana, 2015). Populasi pada penelitian ini terdiri dari sekumpulan objek yang menjadi pusat penelitian yang terdapat 30 karyawan yang menjadi populasi, dimana dari objek tersebut berisi informasi yang ingin diketahui. Jadi populasi bukan hanya manusia, tetapi juga dapat benda lain. Bukan hanya sebatas jumlah yang menjadi objek untuk dipelajari tetapi seluruh karakteristik yang dimiliki oleh objek tersebut.

3.4.2 Sampel

Sampel merupakan suatu bagian dari keseluruhan serta karakteristik yang dimiliki oleh Populasi. Apabila Populasi besar, peneliti tentunya tidak memungkinkan untuk mempelajari keseluruhan yang ada, akan ada beberapa kendala yang akan di hadapi di antaranya seperti dana yang terbatas, tenaga dan waktu maka perlunya menggunakan sampel yang di ambil dari populasi tersebut. (Sugiyono, 2015). Pada penelitian ini yang menjadi sampel yaitu seluruh karyawan bagian HR-CDC PT. Telkom Indonesia Tbk, Kota Medan, sejumlah 30 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini memakai sampel jenuh, yaitu dengan mengambil seluruh populasi yang ada pada objek penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan metode yang digunakan pada saat mengumpulkan data-data yang berkaitan maupun yang dibutuhkan untuk penelitian. Teknik yang digunakan dapat mempengaruhi hasil penelitian dan seberapa akurat hasil dari penelitian tersebut (Sugiyono, 2015). Dalam penelitian yang dilakukan ini menggunakan Teknik sebagai berikut :

3.5.1 Observasi

Observasi adalah suatu aktivitas berupa pengamatan terhadap objek penelitian secara langsung dan mendetail yang berguna untuk menemukan informasi mengenai objek tersebut.

3.5.2 Daftar Pertanyaan/Pernyataan (Kuesioner)

Daftar pertanyaan/pernyataan yang dimaksud berupa angket yang diberikan kepada responden atau karyawan yang telah ditetapkan sebagai sampel

penelitian. Sampel yang dimaksud didalam penelitian ini adalah karyawan bagian HR-CDC PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Medan menggunakan skala likert yang berupa bentuk pilihan ganda dan tabel centang, dimana setiap pertanyaan mempunyai beberapa pilihan untuk memudahkan dalam mencari pengaruh yang akan diteliti seperti berikut ini.

Tabel 3.5. Skala Likert

Pilihan Jawaban	Skala Jawaban
SangatSetuju	5
Setuju	4
Netral	3
TidakSetuju	2
SangatTidakSetuju	1

Selanjutnya angket yang disusun diuji kelayakannya melalui pengujian validitas dan reliabilitas.

3.6 Uji Instrumen Penelitian

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan pada saat penelitian dalam suatu mengukur apa yang diukur. Ghozali (2009) menyatakan bahwa uji validitas dapat digunakan untuk mengukur kevalidan tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dibuat dengan perbandingan nilai r hitung dengan r tabel untuk tingkat signifikansi 5% dari degree of freedom ($df = n-2$, n merupakan jumlah sampel. Jika r hitung $>$ r tabel maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid, begitu juga sebaliknya.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Selanjutnya untuk menguji reliabilitas instrumen dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha* dikatakan reliable apabila hasil *Alpha* $>$ 0,6.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis data kuantitatif, yaitu menganalisis dan menguji data dengan perhitungan sejumlah angka dan kemudian ditarik kesimpulan dari hasil perhitungan tersebut dengan beberapa rumus berikut :

3.7.1 Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan ketika ingin mengetahui pengaruh dari variabel bebas kepada variabel terikat. Persamaan yang digunakan pada regresi adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y	= Kepuasan Kerja
a	= Konstanta
b1 dan b2	= koefisien regresi
X1	= Kepemimpinan
X2	= Lingkungan Kerja

Kriteria:

- 1) Terjadi korelasi positif apabila terjadi perubahan antara variabel yang satu dengan variabel lainnya dengan arah yang sama (berbanding lurus)
- 2) Terjadi korelasi negatif apabila terjadi perubahan antara variabel yang satu dengan variabel lainnya dengan arah yang berlawanan (berbanding terbalik)
- 3) Terjadinya korelasi nihil apabila perubahan antara variabel yang satu diikuti dengan variabel lain dengan arah yang tidak beraturan.

3.7.2 Pengujian Asumsi Klasik

Hipotesis membutuhkan uji asumsi klasik, pada penelitian ini, uji asumsi klasik yang digunakan berupa :

3.7.2.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Pada penelitian ini uji normalitas menggunakan uji statistic non parametrik Kolmogorov smirnov. Diikuti dengan kriteria saat data menyebar dikawasan garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Dan kriteria yang digunakan untuk menentukan normalitas maka dapat dilihat pada nilai probabilitasnya. Data dapat dikatakan normal jika nilai Kolmogorov Smirnov adalah tidak signifikan (2-tailed) $> \alpha 0,05$.

3.7.2.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adlah sebuah uji yang memiliki tujuan untuk menguji apakah didalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Jika dilihat model regresi yang baik tidak terjadi korelasi antara variabel bebas. Untuk melihat ada atau tidak multikolonieritas pada penelitian maka akan terlihat pada nilai Varians Inflation Faktor (VIF). Bila VIF menunjukkan lebih dari 10 maka terjadi multikolinearitas.

3.7.2.3 Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas adalah uji yang memiliki tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan sebuah varian dari residu pengamatan ke pengamatan yang lain. Metode yang digunakan untuk menghitung heterokedasitas adalah dengan Scatter Plot dengan dasar saat pola tersebut seperti titik-titik menyebar tidak beraturan dan tidak memiliki berpola d, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

3.7.3 Uji Hipotesis

3.7.3.1 Uji Secara Parsial (Uji t)

Uji parsial adalah uji yang digunakan untuk mengkaji apakah variabel bebas (X) perindividu memiliki hubungan dengan variabel terikat (Y). Untuk menguji signifikan dalam hubungan digunakan rumus uji statistic t. Berikut ini adalah rumus uji statistik t dalam Sugiono (2010:184)

$$t = r \frac{\sqrt{n} - k}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Keterangan :

t = nilai t hitung
 r = koefisien korelasi
 k = variabel independen
 n = banyaknya pasangan rank

Dengan ketentuan:

- 1) $H_0 = H_o : r = 0$, artinya tidak terdapat hubungan signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y)
- 2) $H_a : r \neq 0$, artinya terdapat hubungan signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y)

Kriteria pengujian :

- 1) H_0 diterima apabila $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$, $df = n - k$
- 2) H_a ditolak apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} < -t_{tabel}$

3.7.3.2 Uji F (Simultan)

Uji F dapat digunakan untuk menguji signifikansi koefisien korelasi ganda. Berikut ini adalah rumus untuk menghitung uji F dalam penelitian yang dilakukan Sugiono (2012) yang dihitung dengan rumus berikut.

$$Fh = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan :

R = koefisiensi korelasi ganda

k = jumlah variabel independen

n = jumlah sampel

R^2 = koefisien korelasi ganda yang telah ditentukan

F = f hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan f tabel

Ketentuan pengujian :

- 1) H_0 = Tidak ada pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja.
- 2) H_a = Ada pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja.

Ketentuan pengujian :

- 1) Tidak signifikan jika H_0 diterima dan H_a bila $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan $-F_{hitung} > F_{tabel}$
- 2) Signifikan jika H_0 ditolak dan H_a diterima bila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan $-F_{hitung} < -F_{tabel}$

3.7.4 Koefisien Determinasi

Analisis yang digunakan ketika mencari tahu seberapa besar pengaruh yang diberikan antara variabel independen dengan variabel dependen yang ditujukan dengan persentase. Berikut ini adalah rumus yang digunakan untuk menghitungnya.

$$D = R^2 \times 100\%$$

Keterangan :

D = Determinasi

R = Nilai korelasi berganda

100% = Presentase Kontribusi.

BAB 4
HASIL PENELITIAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Deskripsi Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengolah data angket dalam bentuk data yang terdiri dari 8 pernyataan untuk variabel kepemimpinan (X_1), 8 pernyataan untuk variabel lingkungan kerja (X_2) dan 12 pernyataan untuk variabel kepuasan kerja (Y). Angket yang disebar ini diberikan kepada 30 karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Medan sebagai sampel penelitian dengan menggunakan skala likert yang berbentuk tabel ceklis.

4.1.2 Identitas Responden

Tabel 4.1. Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	18	60.0	60.0	60.0
	Perempuan	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 24.00 (2021)

Dari tabel 4.1 diatas bisa dilihat bahwa persentase responden terdiri dari 18 (60%) orang laki-laki dan perempuan sebanyak 12 (40%) orang. Bisa di Tarik kesimpulan bahwa yang menjadi mayoritas responden adalah laki-laki.

Tabel 4.2. Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 21 Tahun	5	16.7	16.7	16.7
	21-30 Tahun	8	26.7	26.7	43.3
	31-40 Tahun	15	50.0	50.0	93.3
	> 41 Tahun	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 24.00 (2021)

Dari tabel 4.2 diatas bisa dilihat bahwa reponden terbanyak terdiri dari karyawan yang berusia 31-40 tahun sebanyak 15 (50%) orang, kemudian diikuti oleh karyawan yang berusia 21-30 tahun sebanyak 8 (26,7%) orang, kemudian diikuti oleh karyawan yang berusia < 21 tahun sebanyak 5 (16,7%) orang dan yang terakhir adalah karyawan yang berusia > 41 tahun sebanyak 2 (6,7%) orang. Dengan demikian yang menjadi mayoritas responden adalah karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Medan yang berusia 31-40 tahun.

Tabel 4.3. Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA/SMK	3	10.0	10.0	10.0
	Diploma	6	20.0	20.0	30.0
	Sarjana	20	66.7	66.7	96.7
	Pascasarjana	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 24.00 (2021)

Dari tabel 4.3 diatas bisa dilihat bahwa persentase responden terdiri dari 20 (66,7%) orang karyawan yang berlatar pendidikan Sarjana, 6 (20%) orang karyawan yang berlatar pendidikan diploma, 3 (10%) orang karyawan yang sudah berlatar pendidikan SMA/SMK, dan 1 (3,3%) orang karyawan yang berlatar pendidikan pascasarjana. Bisa di Tarik kesimpulan bahwa yang menjadi mayoritas responden adalah karyawan yang berlatar pendidikan sarjana.

Tabel 4.4. Lama Bekerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-2 Tahun	3	10.0	10.0	10.0
	3-4 Tahun	14	46.7	46.7	56.7
	> 5 Tahun	13	43.3	43.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 24.00 (2021)

Dari tabel 4.3 di atas bisa dilihat bahwa persentase responden terdiri dari 14 (46,7%) orang karyawan yang sudah bekerja selama 3-4 tahun, 13 (43,3%) orang karyawan yang sudah bekerja selama lebih dari 5 tahun, dan 3 (10%) orang karyawan yang sudah bekerja selama 1-2 tahun. Bisa di Tarik kesimpulan bahwa yang menjadi mayoritas responden adalah karyawan yang sudah bekerja selama 3-4 tahun.

4.1.3 Persentase Jawaban Responden

Tabel 4.5. Kriteria Jawaban Responden

Kriteria	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Dibawah ini akan dilampirkan persentase jawaban dari setiap pernyataan yang telah disebarkan kepada responden.

4.1.3.1 Variabel Kepuasan Kerja (Y)

Berdasarkan penyebaran angket kepada karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Medan diperoleh nilai-nilai frekuensi jawaban responden tentang variabel kinerja sebagai berikut:

Tabel 4.6. Skor Angket Untuk Variabel Kepuasan Kerja (Y)

No	Alternatif Jawaban										Jumlah	
	SS		S		KS		TS		STS			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	8	26,7	15	50	6	20	1	3,3	0	0	30	100
2	9	30	14	46,7	6	20	1	3,3	0	0	30	100
3	2	6,7	21	70	7	23,3	0	0	0	0	30	100
4	2	6,7	15	50	8	26,7	5	16,7	0	0	30	100
5	1	3,3	19	63,3	8	26,7	2	6,7	0	0	30	100
6	2	6,7	16	53,3	10	33,3	2	6,7	0	0	30	100
7	12	40	7	23,3	9	30	0	0	2	6,7	30	100
8	11	36,7	5	16,7	6	20	8	26,7	0	0	30	100
9	1	3,3	19	63,3	8	26,7	2	6,7	0	0	30	100

10	1	3,3	19	63,3	8	26,7	2	6,7	0	0	30	100
11	12	40	7	23,3	9	30	0	0	2	6,7	30	100
12	11	36,7	5	16,7	6	20	8	26,7	0	0	30	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 24.00 (2021)

Dari tabel 4.6 diatas dapat dijelaskan mengenai pernyataan dari variabel kepuasan kerja bahwa:

- 1) Jawaban responden saya senang dengan pekerjaan yang saya lakukan saat ini mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebesar 50%.
- 2) Jawaban responden jika ada masalah dalam pekerjaan, saya dapat dukungan moril dari rekan kerja dan motivasi dari atasan mayoritas responden menjawab setuju sebesar 46,7%.
- 3) Jawaban responden saya menerima gaji sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawab mayoritas responden menjawab setuju sebesar 70%.
- 4) Jawaban responden gaji yang saya terima dari perusahaan cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup saya mayoritas responden menjawab setuju sebesar 50%.
- 5) Jawaban responden promosi yang dilakukan perusahaan memotivasi karyawan untuk lebih berkembang dan maju mayoritas responden menjawab setuju sebesar 63,3%.
- 6) Jawaban responden kesempatan promosi yang besar yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan mayoritas responden menjawab setuju sebesar 53,3%.
- 7) Jawaban responden pimpinan selalu mengawasi dalam bekerja dan rutin dalam melakukan pengecekan terhadap hasil kerja karyawannya mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu sebesar 40%.

- 8) Jawaban responden hubungan antara pimpinan dengan karyawan berjalan baik sehingga dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan. mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu sebesar 36,7%.
- 9) Jawaban responden pergaulan dengan rekan-rekan kerja saya guna mendukung produktivitas kerja mayoritas responden menjawab setuju sebesar 63,3%.
- 10) Jawaban responden saya memiliki hubungan harmonis dengan karyawan lainnya tanpa melihat status dan jabatannya mayoritas responden menjawab setuju sebesar 63,3%.
- 11) Jawaban responden kondisi pekerjaan yang baik mampu membuat karyawan nyaman melakukan aktifitasnya mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu sebesar 40%.
- 12) Jawaban responden karyawan dapat menyelesaikan tugas yang diberikan oleh pimpinan dengan baik mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu sebesar 36,7%.

4.1.3.2 Variabel Kepemimpinan (X_1)

Berdasarkan penyebaran angket kepada karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Medan diperoleh nilai-nilai frekuensi jawaban responden tentang variabel kepemimpinan sebagai berikut:

Tabel 4.7. Skor Angket Untuk Variabel Kepemimpinan (X_1)

No	Alternatif Jawaban											
	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	8	26,7	14	46,7	7	23,3	1	3,3	0	0	30	100
2	11	36,7	11	36,7	7	23,3	1	3,3	0	0	30	100
3	2	6,7	21	7	7	23,3	0	0	0	0	30	100
4	2	6,7	14	46,7	9	30	5	16,7	0	0	30	100
5	1	3,3	18	60	9	30	2	6,7	0	0	30	100
6	2	6,7	15	50	11	36,7	2	6,7	0	0	30	100
7	5	16,7	17	56,7	6	20	2	6,7	0	0	30	100
8	13	43,3	6	20	9	30	2	6,7	0	0	30	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 24.00 (2021)

Dari tabel 4.7 diatas dapat dijelaskan mengenai pernyataan dari variabel kepemimpinan bahwa:

- 1) Jawaban responden pimpinan memberikan motivasi untuk mendorong seluruh karyawan dalam menyelesaikan semua tugas mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebesar 46,7%.
- 2) Jawaban responden pimpinan bersedia mendengarkan kesulitan dan keluhan yang saya alami mayoritas responden menjawab sangat setuju sebesar 36,7%.
- 3) Jawaban responden pimpinan memiliki rasa percaya diri dalam memberikan contoh kepada karyawan dalam mematuhi peraturan/pelaksanaan disiplin dalam perusahaan mayoritas responden menjawab setuju sebesar 70%.
- 4) Jawaban responden pimpinan harus mau memberikan arahan atas apa yang dilakukan karyawan untuk dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik mayoritas responden menjawab setuju sebesar 46,7%.
- 5) Jawaban responden pemimpin selalu memberikan inspirasi kepada seluruh pegawai dalam melihat masalah – masalah yang sulit untuk dipecahkan mayoritas responden menjawab setuju sebesar 60%.
- 6) Jawaban responden pemimpin harus paham apa yang dihaarkan dari pegawai pada saat melakukan penugasan mayoritas responden menjawab setuju sebesar 50%.
- 7) Jawaban responden pimpinan harus bertindak tegas dalam mengambil keputusan mengenai pemberlakuan hukuman bagi karyawan yang melanggar peraturan perusahaan mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebesar 56,7%.

- 8) Jawaban responden pimpinan memperlakukan karyawan sebagai individu yang masing-masing memiliki kebutuhan, kemampuan, dan aspirasi yang berbeda mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu sebesar 43,3%.

4.1.3.3 Variabel Lingkungan kerja (X_2)

Berdasarkan penyebaran angket kepada karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Medan diperoleh nilai-nilai frekuensi jawaban responden tentang variabel lingkungan kerja sebagai berikut:

Tabel 4.8 Skor Angket Untuk Variabel Lingkungan Kerja (X_2)

Alternatif Jawaban												
No	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	5	16,7	14	46,7	11	36,7	0	0	0	0	30	100
2	11	36,7	7	23,3	11	36,7	0	0	1	3,3	30	100
3	6	20	11	36,7	9	30	4	13,3	0	0	30	100
4	2	6,7	12	40	13	43,3	3	10	0	0	30	100
5	2	6,7	16	53,3	12	40	0	0	0	0	30	100
6	6	20	9	30	14	46,7	0	0	1	3,3	30	100
7	5	16,7	15	50	10	33,3	0	0	0	0	30	100
8	13	43,3	6	20	9	30	0	0	2	6,7	30	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 24.00 (2021)

Dari tabel 4.8 diatas dapat dijelaskan mengenai pernyataan dari variabel lingkungan kerja bahwa:

- 1) Jawaban responden suasana tempat bekerja yang tenang dapat meningkatkan konsentrasi karyawan menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepadanya mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebesar 46,7%.
- 2) Jawaban responden saya selalu mendapatkan pengarahan oleh atasan terhadap pekerjaan saya mayoritas responden menjawab sangat setuju sebesar 36,7%.
- 3) Jawaban responden ruangan kerja saya mempunyai tata letak yang sangat rapi mayoritas responden menjawab setuju sebesar 36,7%.

- 4) Jawaban responden suasana kerja yang tidak kondusif membuat kinerja karyawan menurun mayoritas responden menjawab setuju sebesar 40%.
- 5) Jawaban responden gedung yang digunakan untuk bekerja sangat memperhatikan keselamatan kerja karyawan mayoritas responden menjawab setuju sebesar 53,3%.
- 6) Jawaban responden penerangan yang ada (sinar matahari dan listrik) di tempat kerja sudah membantu saya dalam menyelesaikan pekerjaan mayoritas responden menjawab kurang setuju sebesar 46,7%.
- 7) Jawaban responden kerjasama antar unit atau bagian dalam satu organisasi untuk tujuan yang sama mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebesar 50%.
- 8) Jawaban responden saya selalu berpartisipasi dalam kegiatan kelompok /tim untuk menyelesaikan pekerjaan secara bersama-sama mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu sebesar 43,3%.

4.1.4 Model Regresi

4.1.4.1 Uji Asumsi Klasik

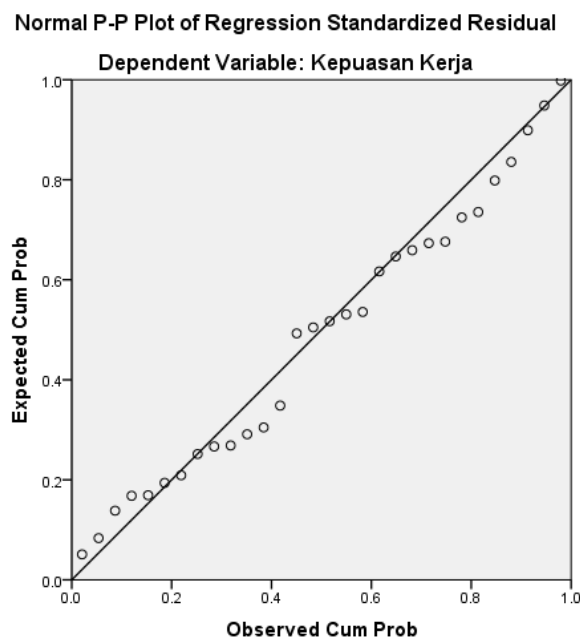
Dalam regresi linier berganda yang dikenal dengan beberapa asumsi klasik regresi berganda atau dikenal dengan BLUE (*Best Linear Unbias Estimation*). Pengujian asumsi klasik secara sederhana bertujuan untuk mengidentifikasi apakah model regresi merupakan model yang baik atau tidak. Ada beberapa pengujian asumsi klasik secara sederhana bertujuan untuk mengidentifikasi apakah model regresi merupakan yang baik atau tidak. Ada beberapa pengujian asumsi klasik tersebut yakni:

- 1) Normalitas
- 2) Multikolinearitas
- 3) Heterokedastistas

Berikut hasil pengujian dari ketiga uji asumsi klasik tersebut:

1) Uji Normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variable dependent dan independentnya memiliki distribusi normal atau tidak, Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi standar normalitas, jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas
Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 24.00 (2021)

Berdasarkan gambar 4.1 di atas dapat dilihat bahwa data menyebar mengikuti garis diagonal artinya data antara variabel dependen dan variabel independennya memiliki hubungan atau distribusi yang normal atau memenuhi uji asumsi normalitas.

2) Uji Multikolineritas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi diantaranya variabel bebas, dengan ketentuan :

- a) Bila *Tolerance* < 0,01 atau sama dengan *VIF* > 10 maka terdapat masalah multikolinearitas yang serius.
- b) Bila *Tolerance* > 0,01 atau sama dengan *VIF* < 10 maka tidak terdapat masalah multikolinearitas. (Ghozali, 2013).

Dengan SPSS versi 24.00 maka dapat diperoleh hasil uji multikolinearitas sebagai berikut :

Tabel 4.9. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kepemimpinan	.509	1.966
	Lingkungan Kerja	.509	1.966

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 24.00 (2021)

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dapat diketahui bahwa nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk variabel kepemimpinan (X_1) sebesar 1,966 dan variabel lingkungan kerja (X_2) juga sebesar 1,966. Dari masing-masing variabel independen memiliki nilai yang lebih kecil dari nilai 10. Demikian juga nilai *Tolerance* pada variabel kepemimpinan (X_1) sebesar 0,509 dan variabel lingkungan kerja (X_2) juga sebesar 0,509. Dari masing-masing variabel nilai *tolerance* lebih besar dari 0,01 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antara variabel independen yang di indikasikan dari nilai

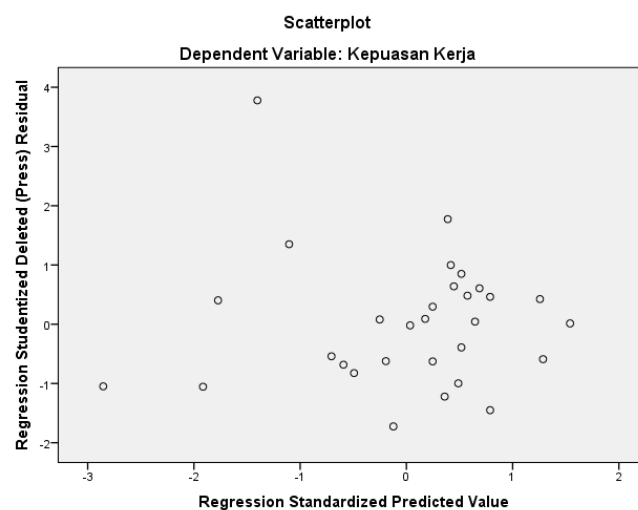
tolerance setiap variabel independen lebih besar dari 0,01 dan nilai VIF lebih kecil dari 10.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *varians* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mengetahui apakah terjadi atau tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi penelitian ini, analisis yang dilakukan adalah dengan metode informal. Metode informal dalam pengujian heterokedastisitas yakni metode grafik dan metode *Scatterplot*. Dasar analisis yaitu sebagai berikut :

- a) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik membentuk suatu pola yang teratur maka telah terjadi heterokedastisitas.
- b) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar tidak teratur, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

Dengan SPSS versi 24.00 maka dapat diperoleh hasil uji heterokedastisitas sebagai berikut :



Gambar 4.2. Hasil Uji Heterokedastisitas
Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 24.00 (2021)

Bentuk gambar 4.2 diatas, dapat dilihat bahwa penyebaran residual adalah tidak teratur dan tidak membentuk pola. Hal tersebut dapat dilihat pada titik-titik atau plot yang menyebar. Kesimpulan yang bisa diambil adalah bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.1.4.2 Regresi Linier Berganda

Model regresi linier berganda yang digunakan adalah kepuasan kerja sebagai variabel dependen, kepemimpinan dan lingkungan kerja sebagai variabel independen. Dimana analisis berganda berguna untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel dependen terhadap variabel independen. Berikut hasil pengelolaan data dengan menggunakan SPSS versi 24.00.

Tabel 4.10. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.633	5.140		1.485	.149
	Kepemimpinan	.782	.236	.506	3.311	.003
	Lingkungan Kerja	.457	.181	.387	2.532	.017

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 24.00 (2021)

Dari tabel 4.10 diatas diketahui nilai-nilai sebagai berikut :

$$1) \text{ Konstanta} = 7,633$$

$$2) \text{ Kepemimpinan} = 0,782$$

$$3) \text{ Lingkungan kerja} = 0,457$$

Hasil tersebut dimasukkan kedalam persamaan regresi linier berganda sehingga diketahui persamaan berikut :

$$Y = 7,633 + 0,782X_1 + 0,457X_2$$

Keterangan :

- 1) Konstanta sebesar 7,633 menunjukkan bahwa apabila nilai variabel independen dianggap konstan maka kepuasan kerja pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Medan akan meningkat sebesar 7,633.
- 2) β_1 sebesar 0,782 dengan arah pengaruh positif menunjukkan bahwa apabila kepemimpinan mengalami kenaikan maka akan diikuti oleh kenaikan kepuasan kerja sebesar 0,782 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan.
- 3) β_2 sebesar 0,457 dengan arah pengaruh positif menunjukkan bahwa apabila lingkungan kerja mengalami kenaikan maka akan diikuti oleh kenaikan kepuasan kerja sebesar 0,457 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan.

4.1.4.3 Pengujian Hipotesis

1) Uji t (Uji Parsial)

Untuk t dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui kemampuan dari masing-masing variabel independen dalam memengaruhi variabel dependen. Alasan lain uji t dilakukan yaitu untuk menguji apakah variabel bebas secara individual terdapat pengaruh yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikat. Rumus yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$t = r \frac{n - k}{\sqrt{1 - r^2}}$$

(Sugiyono, 2016)

Dimana :

t = Nilai t_{hitung}
 r = Koefisien Korelasi
 k = variabel bebas
 n = Jumlah Sampel

Bentuk pengujian

- a) $H_0 : r_s = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).
- b) $H_0 : r_s \neq 0$, artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

Kriteria pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut :

- a) Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} < -t_{tabel}$, maka H_0 ditolak karena adanya korelasi yang signifikan antara variabel x dan y.
- b) Bila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} \geq -t_{tabel}$, maka H_0 diterima karena tidak adanya korelasi yang signifikan antara variabel x dan y.

Berdasarkan hasil pengelolaan data dengan SPSS versi 24.00 maka diperoleh hasil uji statistik t sebagai berikut:

Tabel 4.11. Hasil Uji t (Uji Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.633	5.140		1.485	.149
	Kepemimpinan	.782	.236	.506	3.311	.003
	Lingkungan Kerja	.457	.181	.387	2.532	.017

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 24.00 (2021)

a) Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja

Bedasarkan tabel 4.11 diatas diperoleh t hitung untuk variabel kepemimpinan sebesar 3,311 untuk kesalahan 5% uji 2 pihak dan $dk = n-k$ ($30-2=28$), di peroleh t tabel 2,048. Jika t hitung $>$ t tabel maka terdapat pengaruh antara kepemimpinan dengan kepuasan kerja, demikian juga sebaliknya jika t hitung $<$ t tabel maka tidak terdapat pengaruh antara kepemimpinan dengan kepuasan kerja, didalam hal ini t hitung $3,311 >$ t tabel 2,048. Ini berarti terdapat pengaruh antara

kepemimpinan dengan kepuasan kerja pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Medan.

Selanjutnya terlihat pula nilai sig adalah 0,003 sedang taraf signifikan α yang ditetapkan sebelumnya adalah 0,05, maka nilai sig $0,003 < 0,05$, sehingga H_0 di tolak ini berarti ada pengaruh signifikan antara kepemimpinan dengan kepuasan kerja pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Medan.

b) Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Bedasarkan tabel 4.11 diatas diperoleh t hitung untuk variabel lingkungan kerja sebesar 2,532 untuk kesalahan 5% uji 2 pihak dan $dk = n-k (30-2= 28)$, di peroleh t tabel 2,048. Jika t hitung $>$ t tabel maka terdapat pengaruh antara lingkungan kerja dengan kepuasan kerja, demikian juga sebaliknya jika t hitung $<$ t tabel maka tidak terdapat pengaruh antara lingkungan kerja dengan kepuasan kerja, didalam hal ini t hitung $2,532 >$ t tabel 2,048. Ini berarti terdapat pengaruh antara lingkungan kerja dengan kepuasan kerja pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Medan.

Selanjutnya terlihat pula nilai sig adalah 0,017 sedang taraf signifikan α yang ditetapkan sebelumnya adalah 0,05, maka nilai sig $0,017 < 0,05$, sehingga H_0 di tolak ini berarti ada pengaruh signifikan antara lingkungan kerja dengan kepuasan kerja pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Medan.

2) Uji F (Uji Simultan)

Uji F atau juga disebut uji signifikan serentak dimaksudkan untuk melihat kemampuan menyeluruh dari variabel bebas yaitu kepemimpinan dan lingkungan kerja untuk dapat atau menjelaskan tingkah laku atau keragaman variabel terikat yaitu kepuasan kerja. Uji F juga dimaksud untuk mengetahui apakah semua

variabel memiliki koefisien regresi sama dengan nol. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan program SPSS versi 24.00, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

- a) Bila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $-F_{hitung} < -F_{tabel}$, maka H_0 ditolak karena adanya korelasi yang signifikan antara variabel X_1 dan X_2 dengan Y .
- b) Bila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ atau $-F_{hitung} \geq -F_{tabel}$, maka H_0 diterima karena tidak adanya korelasi yang signifikan antara variabel X_1 dan X_2 dengan Y .

Tabel 4.12. Hasil Uji F (Uji Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	609.366	2	304.683	28.630	.000 ^b
	Residual	287.334	27	10.642		
	Total	896.700	29			
a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja						
b. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Kepemimpinan						

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 24.00 (2021)

Dari tabel 4.12 diatas bisa dilihat bahwa nilai F adalah 157,622, kemudian nilai sig nya adalah 0,000. Taraf signifikan yang digunakan adalah 5%, uji dua pihak dan $dk = n-k-1$

Bedasarkan tabel 4.12 diatas diperoleh F hitung untuk variabel kepemimpinan dan lingkungan kerja sebesar 28,630 untuk kesalahan 5% uji 2 pihak dan $dk = n-k-1$ ($30-2-1=27$), di peroleh F tabel 3,35. Jika F hitung $>$ F tabel maka didapat pengaruh yang antara kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja, didalam hal ini F hitung $28,630 >$ F tabel 3,35. Ini berarti terdapat pengaruh antara kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Medan.

Selanjutnya terlihat pula nilai sig adalah 0,000 sedang taraf signifikan α yang ditetapkan sebelumnya adalah 0,05, maka nilai sig $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 di tolak ini berarti ada pengaruh signifikan antara kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Medan.

4.1.4.4 Koefisien Determinasi (R-Square)

Koefisien determinasi ini berfungsi untuk mengetahui persentase besarnya pengaruh variabel independen dan variabel dependen yaitu dengan mengkuadratkan koefisien yang ditemukan. Dalam penggunaannya, koefisien determinasi ini dinyatakan dalam persentase (%). Untuk mengetahui sejauh mana kontribusi atau persentase kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kinerja maka dapat diketahui melalui koefisien determinasi dengan melihat nilai R-Square pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.13. Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.824 ^a	.680	.656	3.26221
a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Kepemimpinan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja				

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 24.00 (2021)

Dari tabel 4.13 diatas dapat dilihat bahwa nilai R sebesar 0,824 atau 82,4% yang berarti bahwa hubungan keeratan antara kepuasan kerja dengan variabel bebasnya, yaitu kepemimpinan dan lingkungan kerja adalah tinggi. Pada nilai *R-Square* dalam penelitian ini sebesar 0,680 yang berarti 68% variasi dari kepuasan kerja dijelaskan oleh variabel bebas yaitu kepemimpinan dan lingkungan kerja.

Sedangkan sisanya 32% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kemudian *standard error of the estimated* artinya mengukur variabel dari nilai yang diprediksi. *Standard error of the estimated* disebut juga standar diviasi. *Standard error of the estimated* dalam penelitian ini adalah sebesar 3,26221 dimana semakin kecil standar deviasi berarti model semakin baik dalam memprediksi kepuasan kerja.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kepuasan kerja

Berdasarkan hasil penelitian diatas antara kepemimpinan terhadap kepuasan kerja pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Medan. diperoleh $t_{hitung} 3,311 > t_{tabel} 2,048$ dan mempunyai angka signifikan sebesar $0,003 < 0,05$ berarti H_0 ditolak dan H_a diterima yang menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh signifikan antara kepemimpinan terhadap kepuasan kerja pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Medan.

Kepemimpinan yang menjadi upaya untuk mempengaruhi lingkungan didalam perusahaan dengan menggunakan kekuasaan agar mudah dalam mencapai tujuan perusahaan. Kepemimpinan yang tepat mengarahkan pada kepuasan kerja karyawan yang tercapai sehingga nantinya juga akan memberikan dampak yang positif kepada pekerjaan yang dilakukan. Kepemimpinan dapat mendapat umpan balik yang positif dan negatif karena setiap karyawan memiliki penilaian individual yang berbeda kepada kepemimpinan yang diterapkan oleh pimpinan, tetapi pimpinan dapat terus melanjutkan kepemimpinan yang

diterapkan dengan tetap mendengar masukan dari karyawan tentang hal-hal yang dapat mendukung proses kerja didalam perusahaan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka disimpulkan bahwa kepemimpinan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Karyawan yang ddipimpin dengan kepemimpinan yang benar akan menimbulkan kepuasan kerja yang tercapai dan berhasil bagi karyawan tersebut. Dan ketika kepuasan kerja tercapai maka akan memudahkan karyawan dalam fokus bekerja dan juga berani berkembang dan berbagi pendapat ketika dibutuhkan oleh perusahaan. Berikut gambar hubungan Kepemimpinan terhadap Kepuasan kerja. Hasil penelitian (Khair, 2018), (Jufrizen, 2017), (Siagian & Khair, 2018), (Widaryati, 2014), (Riana, 2015), (Astuti, 2018) bahwa kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

4.2.2 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil penelitian diatas antara lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Medan. diperoleh $t_{hitung} 2,532 > t_{tabel} 2,048$ dan mempunyai angka signifikan sebesar $0,017 < 0,05$ berarti H_0 ditolak dan H_a diterima yang menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh signifikan antara lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Medan.

Lingkungan kerja menjadi sarana dan prasarana kerja yang penting karena memberikan pengaruh langsung pada setiap individu didalam perusahaan. Semakin kondusif lingkungan kerja maka akan semakin baik pula kinerja karyawan. Suatu lingkungan kerja dapat dikatakan baik ketika karyawan mampu berkegiatan secara maksimal, aman,sehat,dan nyaman. Yang termasuk kedalam lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang dapat mempengaruhi karyawan

dalam menjalankan pekerjaan, maka dari itu lingkungan kerja yang baik dapat mempengaruhi kepuasan kerja seseorang.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Khair, 2018) mengungkapkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh pada kepuasan kerja dengan ditandai signifikannya hasil penelitian pengaruh yang ditimbulkan dari lingkungan kerja pada kepuasan kerja dimana hasil ini dipicu dari penilaian mengenai fasilitas yang diberikan, kenyamanan ruang kerja, dan juga keamanan pada saat bekerja. Hasil penelitian (Nasution, 2018), (Widaryati, 2014), (Siagian & Khair, 2018), (Astuti, 2018), (Siswadi, 2015), (Hasibuan & Bahri, 2018b) bahwa lingkungan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

4.2.3 Pengaruh Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Medan. Dari uji ANOVA (*Analysis Of Varians*) pada tabel diatas didapat F_{hitung} sebesar 28,630 sedangkan F_{tabel} diketahui sebesar 3,35. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kepemimpinan dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Medan.

Kepemimpinan dan Lingkungan kerja memiliki pengaruh yang cukup kuat ketika digunakan untuk mengukur kepuasan kerja. Kepemimpinan memegang peran penting karena saat pimpinan dapat menerapkan kepemimpinan yang baik untuk setiap karyawan maka akan menciptakan keterkaitan antara

pimpinan dan juga karyawan, dan membuat karyawan lebih nyaman ketika bekerja. Selain itu juga lingkungan kerja yang berpengaruh langsung kepada fisik dan non fisik karyawan yang dilihat dari berbagai aspek sehingga lingkungan kerja yang baik akan membuat kepuasan kerja meningkat.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Astuti, 2018) menunjukkan bahwa kepemimpinan dan lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja, selain itu pengaruh yang diberikan oleh kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dikategorikan kuat. Maka dari itu disarankan pada perusahaan untuk memberikan timbal balik yang sesuai dengan tanggung jawab yang dijalankan oleh karyawan, agar karyawan tidak merasa tertekan dan terintimidasi dalam bekerja. Dan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan, perusahaan disarankan untuk menimbulkan kepercayaan karyawan bahwa karyawan akan menerima imbalan yang sesuai dengan kinerja yang diberikan untuk perusahaan.

(Anugrah & Nurseto, 2013) menjelaskan bahwa semakin baik kepemimpinan yang diterapkan, maka semakin membaik pula kepuasan kerja karyawan. Sebaliknya, ketika kepemimpinan memburuk maka kepuasan kerja akan menurun. Begitu juga dengan lingkungan kerja didalam perusahaan yang mengindikasikan bahwa semakin terkelolanya lingkungan kerja maka akan semakin tercapai kepuasan kerja, dan ketika lingkungan kerja tidak diperhatikan dengan baik maka kepuasan kerja karyawan akan menurun.

Dilihat dari beberapa penelitian sebelumnya mengenai pengaruh kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja, maka dengan landasan tersebut peneliti ingin melihat pengaruh yang ditimbulkan dari

kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Hal ini juga didasari dari pengamatan mengenai kepemimpinan yang dijalankan di perusahaan tersebut dan bagaimana perusahaan mengelola lingkungan kerja untuk karyawannya. Maka dapat digambarkan pengaruh kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian (Khair, 2018), (Siagian & Khair, 2018), (Astuti, 2018) menyatakan bahwa kepemimpinan dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian mengenai pengaruh kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Medan.

1. Secara parsial kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Medan.
2. Secara parsial lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Medan.
3. Secara simultan kepemimpinan dan lingkungan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Medan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dalam hal ini penulis dapat menyarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Kepada pihak Pimpinan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Medan sebaiknya dapat terus memberikan perhatian terhadap segala kegiatan pekerjaan yang dilakukan oleh karyawannya agar karyawan merasa diperhatikan dan dihargai sehingga karyawan menjadi rela dan memiliki keterikatan yang tinggi terhadap perusahaan demi mencapai tujuan-tujuan perusahaan, hal ini dikarenakan dalam penelitian ini yang diadakan di PT.

Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Medan kepemimpinan memiliki pengaruh yang lebih besar dalam meningkatkan kepuasan kerja.

2. Kepada pihak pimpinan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Medan sebaiknya dapat mempertahankan dan jika perlu menyediakan lingkungan kerja yang lebih baik lagi dalam meningkatkan semangat dan gairah karyawan untuk bekerja, sehingga terciptanya kepuasan kerja dan akan meningkatkan kinerja karyawan menjadi lebih baik lagi.
3. Untuk penelitian selanjutnya, peneliti dapat meneliti variabel lain tidak hanya kepemimpinan dan lingkungan kerja saja. Peneliti dapat menambahkan variabel lain dan menambah jangka waktu penelitian untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat apa yang sebenarnya paling mempengaruhi karyawan dalam meningkatkan kinerjanya.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pengalaman peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dapat menjadi faktor untuk lebih diperhatikan bagi penelitian yang akan datang guna menyempurnakan penelitiannya karena penelitian ini tentu memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian kedepannya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian tersebut, antara lain :

1. Keterbatasan waktu dan pengetahuan dari penulis sehingga sampel yang diteliti pada penelitian ini hanya 30 karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Medan.
2. Dalam faktor mempengaruhi kepuasan kerja hanya menggunakan faktor kepemimpinan dan lingkungan kerja sedangkan masih banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja.

3. Dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, hal ini terjadi karena kadang perbedaan pemikiran, anggapan dan pemahaman yang berbeda tiap responden, juga faktor lain seperti faktor kejujuran dalam pengisian pendapat responden dalam kuesionernya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anugrah, Y. H., & Nurseto, S. (2013). the Influence of Leadership and Work Environment Against Job. *Ijaber*, 2(1), 1–8.
- Astuti, R. (2018). Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Sarana Agro Nusantara Medan. *Jurnal Ilman*, 6(1), 26–41.
- Barat, J., Fajriyah, S., & Prasetya, R. J. I. (2015). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT . Bank Central Asia , Tbk . Cabang Utama). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(2), 23–34.
- Bismala, L. (2017). *Perilaku Organisasi*. Penerbit: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI.
- Damayanti. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Non Medis RS Islam Siti Khadijah Palembang). *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Terapan*, 1(2), 75–86.
- Daulay, R. (2017). *Manajemen*. Penerbit Lembaga Penelitian Dan Penulisan Karya Ilmiah Aqli.
- Elizar, E., & Tanjung, H. (2018). Pengaruh Pelatihan, Kompetensi, Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 46–58.
- Fakhri, Q. S., & Aruan, M. (2015). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Lapangan Departemen Grasberg Power Distribution PT. Freeport Indonesia. *Modus*, 27(2), 141–162.
- Hasibuan, S. M., & Bahri, S. (2018a). Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 71–80.
- Hasibuan, S. M., & Bahri, S. (2018b). Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 71–80.
- Herawati, J. (2017). Pengaruh Kepemimpinan Etis Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Koperasi Batik Di Jogjakarta. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 7(1), 27–33.
- Jeon, Y. H., Simpson, Judy, M. L., & Zhicheng, C. (2015). Cluster Randomized Controlled Trial of An Aged Care Specific Leadership and Management Program to Improve Work Environment, Staff Turnover, and Care Quality. *Journal of the American Medical Directors Association*, 16(7), 19–29.

- Jufrizen, J. (2015). Pengaruh Kompensasi Dan Pengembangan Karir Terhadap Komitmen Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Pt. Perkebunan Nusantara Iii (Persero) Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis, Vol 15(01)*, 1–11.
- Jufrizen, J. (2017). Pengaruh Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Kohesi, 1(1)*, 166–177.
- Jufrizen, J., & Lubis, A. S. P. (2020). Pengaruh Kepemimpinan dan Kepemimpinan Transaksional terhadap Kinerja Pegawai Dengan Locus Of Control Sebagai Variabel Moderating. *Maneggio : Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, 3(1)*, 41–59.
- Khair, H. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, 1(1)*, 59–70.
- Nabawi, R. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, 2(2)*, 170–183.
- Nasution, A., E. Putri, L. P. & Lesmana, M, T. (2019). Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Kepercayaan dan Karakteristik Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada 212 Mart di Kota Medan. *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan, 1(1)*, 194–199.
- Nasution, M. I. (2018). Peran Kepuasan Kerja dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan. *Prosiding: The National Conferences Management and Business (NCMAB) 2018*, 425–439.
- Paendong, J., & Sentosa. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Astra Daihatsu Cabang Pasar Minggu. *Jurnal Manajemen, 15(2)*, 33–49.
- Parashakti., Setiawan, R. D., & Irfa, D. (2019). Gaya Kepemimpinan dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada Bank BJB Cabang Tangerang. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis, 10(1)*, 1–13.
- Rabiul., Karim, Y., & Tan, F. (2021). Leadership styles, motivating language, and work engagement: An empirical investigation of the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management, 9(2)*, 10–27.
- Rahyuda, A. G. (2018). KANTOR WALIKOTA DENPASAR Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali , Indonesia ABSTRAK Pelaksanaan fungsi organisasi perlu didukung dengan fungsi manajemen dan perencanaan , perorganisasian , personalia , pengarahan , serta pengawasan. *7(5)*, 2565–2591.

- Rasyid, M. A., & Tanjung, H. (2020). Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Guru pada SMA Swasta Perkumpulan Amal Bakti 4 Sampali Medan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 60–74.
- Riana, I. G. (2015). Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Kartawan (Studi Pada Wake Bali Art Market Kuta-Bali). *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana* 4.06, 6(4), 430–442.
- Ruhana, B. S., & S. (2016). Pengaruh Budaya Perusahaan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT . Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jatim Selatan, Malang). *Jurnal*, 34(1), 38–46.
- Rumawas, W. (2015). Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, 4(35), 14–27.
- Sembiring, M., Jufrizen, J., & Tanjung, H. (2021). Efek Mediasi Kepuasan Kerja pada Pengaruh Motivasi Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 4(1), 130–143.
- Shalahuddin, A. (2016). Pengaruh Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kinerja Karyawan PT. Sumber Djantin Di Kalimantan Barat. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan/ Journal of Theory and Applied Management*, 6(2), 112–125.
- Siagian, T. S., & Khair, H. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 59–70.
- Siswadi, Y. (2015). Pengaruh Motivasi Berprestasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis.*, 16(2), 1–15.
- Sitinjak, L. N. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Mitra Pinasthika Mustika Rent Tangerang Selatan). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 60(2), 162–168.
- Stichler, J. F. (2009). Creating a Healthy, Positive Work Environment: A Leadership Imperative. *Nursing for Women's Health*, 13(4), 341–346.
- Sudjana. (2015). *Metode Statistika*. Tarsito.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R& D*. Alfabeta.
- Suratman, H. (2019). Pengaruh Lingkungan kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara). *Parameter*, 4(2), 1–9.

- Syahrudin, Y. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan Bank Muamalat Cabang Samarinda. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 13(1), 1–15.
- Tampubolon, S. M. (2013). *Terhadap Kepuasan Kerja the Effects of Leadership Style , Work Environment and the Lectures Expectation on Job Satisfaction in University*. 19(2), 157–173.
- Tjandra, D. N., & Setiawati, M. (2012). Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepemimpinan, Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Food and Beverage “X” Hotel Surabaya. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 5(3), 160.
- Widaryati, H. (2014). Pengaruh Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Sebelas Maret*, 4(1), 118090.

KUESIONER
PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KEPUASAN KERJA DI PT. TELEKOMUNIKASI
INDONESIA, Tbk KOTA MEDAN

Petunjuk Pengisian Kuesioner

- a. Kuesioner ini merupakan instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk mendapatkan data sebagai bahan referensi.
- b. Penulis mengharapkan Bapak/Ibu/Sdr/i dapat mengisi dan memberikan jawaban atas kuesioner dengan sejujur-jujurnya dan seobyektif mungkin, sesuai keadaan yang sebenarnya, jawaban atas kuesioner akan dijamin kerahasiaannya dan tidak mempunyai konsekuensi apapun terhadap diri pribadi Bapak/Ibu/Sdr/i, melainkan semata – mata untuk keperluan studi.
- c. Bapak/Ibu/Sdr/i, diminta untuk memberikan tanggapan atas pernyataan-pernyataan, dengan cara membeerikan tanda centang (✓) pada salah satu kolom yang tersedia dan pilih sesuai keadaan yang sebenarnya.

Ada lima alternatif jawaban, yaitu :

SS	Sangat Setuju
S	Setuju
N	Netral
TS	Tidak Setuju
STS	Sangat Tidak Setuju

Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin

- Laki-laki Perempuan

2. Umur

- < 21 Tahun 21-30 Tahun 31-40 Tahun > 41 Tahun

3. Pendidikan terakhir

- SMK/SMA/ Diploma
 Sarjana Pasca Sarjana

4. Lama Kerja

- < 1 Tahun 3-4 Tahun
 1-2 Tahun > 5 Tahun

Kepemimpinan (X1)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
Peduli terhadap karyawan						
1.	Pimpinan memberikan motivasi untuk mendorong seluruh karyawan dalam menyelesaikan semua tugas					
2.	Pimpinan bersedia mendengarkan kesulitan dan keluhan yang saya alami					
Integritas						
3.	Pimpinan memiliki rasa percaya diri dalam memberikan contoh kepada karyawan dalam mematuhi peraturan/pelaksanaan disiplin dalam perusahaan					
4.	Pimpinan harus mau memberikan arahan atas apa yang dilakukan karyawan untuk dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik					
Bijaksana						
5.	Pemimpin selalu memberikan inspirasi kepada seluruh pegawai dalam melihat masalah – masalah yang sulit untuk dipecahkan					
6.	Pemimpin harus paham apa yang dihaarapkan dari pegawai pada saat melakukan penugasan					
Bersikap adil						
7.	Pimpinan harus bertindak tegas dalam mengambil keputusan mengenai pemberlakuan hukuman bagi karyawan yang melanggar peraturan perusahaan					
8.	Pimpinan memperlakukan karyawan sebagai individu yang masing-masing memiliki kebutuhan, kemampuan, dan aspirasi yang berbeda					

Lingkungan Kerja

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
Metode Kerja						
1.	Suasana tempat bekerja yang tenang dapat meningkatkan konsentrasi karyawan menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepadanya					
2.	Saya selalu mendapatkan pengarahan oleh atasan terhadap pekerjaan saya					
Ruang Gerak						
3.	Ruangan kerja saya mempunyai tata letak yang sangat rapi					
4.	Suasana kerja yang tidak kondusif membuat kinerja karyawan menurun					
Dekorasi						
5.	Gedung yang digunakan untuk bekerja sangat memperhatikan keselamatan kerja karyawan					
6.	Penerangan yang ada (sinar matahari dan listrik) di tempat kerja sudah membantu saya dalam menyelesaikan pekerjaan					
Hubungan antar Karyawan						
7.	Kerjasama antar unit atau bagian dalam satu organisasi untuk tujuan yang sama					
8.	Saya selalu berpartisipasi dalam kegiatan kelompok /tim untuk menyelesaikan pekerjaan secara bersama-sama					

Kepuasan Kerja (Y)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
Pekerjaan itu Sendiri						
1.	Saya senang dengan pekerjaan yang saya lakukan saat ini					
2.	Jika ada masalah dalam pekerjaan, saya dapat dukungan moril dari rekan kerja dan motivasi dari atasan					
Gaji						
3.	Saya menerima gaji sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawab					
4.	Gaji yang saya terima dari perusahaan cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup saya					
Promosi						
5.	Promosi yang dilakukan perusahaan memotivasi karyawan untuk lebih berkembang dan maju					
6.	Kesempatan promosi yang besar yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan					
Pengawasan						
7.	Pimpinan selalu mengawasi dalam bekerja dan rutin dalam melakukan pengecekan terhadap hasil kerja karyawannya					
8.	Hubungan antara pimpinan dengan karyawan berjalan baik sehingga dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan.					
Rekan Kerja						
9.	Pergaulan dengan rekan-rekan kerja saya guna mendukung produktivitas kerja					
10.	Saya memiliki hubungan harmonis dengan karyawan lainnya tanpa melihat status dan jabatannya					
Kondisi Kerja						
11.	Kondisi pekerjaan yang baik mampu membuat karyawan nyaman melakukan aktifitasnya					
12.	Karyawan dapat menyelesaikan tugas yang diberikan oleh pimpinan dengan baik.					

KEPEMIMPINAN									JUMLAH
NO	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	
1	3	3	3	2	3	3	3	3	23
2	4	5	3	3	4	4	4	4	31
3	5	5	4	4	3	3	3	5	32
4	3	3	3	3	3	3	3	5	26
5	3	3	4	3	4	4	4	5	30
6	5	5	5	5	5	5	5	3	38
7	4	4	3	3	4	4	4	4	30
8	4	4	4	3	4	3	4	5	31
9	4	4	4	3	4	3	4	3	29
10	3	3	3	2	3	3	3	1	21
11	5	5	4	4	3	3	5	5	34
12	3	3	3	3	3	3	5	3	26
13	3	3	4	3	4	4	5	5	31
14	5	5	4	4	3	3	3	5	32
15	3	3	3	3	3	3	3	5	26
16	4	4	4	2	4	4	4	3	29
17	4	5	4	4	4	4	4	4	33
18	5	5	4	4	4	4	4	3	33
19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	4	4	4	4	4	4	4	5	33
21	4	4	4	2	2	2	2	5	25
22	2	2	5	5	2	5	2	5	28
23	4	4	4	4	4	4	4	3	31
24	5	4	4	4	4	2	4	4	31
25	4	4	4	4	4	4	4	5	33
26	4	4	4	2	4	4	4	3	29
27	4	5	4	4	4	4	4	1	30
28	5	5	4	4	4	4	4	3	33
29	4	5	4	4	4	4	4	4	33
30	5	5	4	4	3	3	5	5	34

LINGKUNGAN KERJA									JUMLAH
NO	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	
1	3	3	2	3	3	3	3	3	23
2	4	4	5	4	4	4	4	4	33
3	3	5	5	3	3	5	3	5	32
4	3	5	3	3	3	5	3	5	30
5	4	5	5	4	4	5	4	5	36
6	5	3	3	5	5	3	5	3	32
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32
8	4	5	4	4	4	5	4	5	35
9	4	3	2	4	4	3	4	3	27
10	3	1	2	3	3	1	3	1	17

11	4	3	2	4	4	3	4	3	27
12	3	3	3	2	3	3	3	3	23
13	4	5	3	3	4	4	4	4	31
14	5	5	4	4	3	3	3	5	32
15	3	3	3	3	3	3	3	5	26
16	3	3	4	3	4	4	4	5	30
17	5	5	5	5	5	5	5	3	38
18	4	4	3	3	4	4	4	4	30
19	4	4	4	3	4	3	4	5	31
20	4	4	4	3	4	3	4	3	29
21	3	3	3	2	3	3	3	1	21
22	5	5	4	4	3	3	5	5	34
23	3	3	3	3	3	3	5	3	26
24	3	3	4	3	4	4	5	5	31
25	5	5	4	4	3	3	3	5	32
26	3	3	3	3	3	3	3	5	26
27	4	4	4	2	4	4	4	3	29
28	4	5	4	4	4	4	4	4	33
29	4	4	5	4	4	4	4	4	33
30	4	5	5	4	4	5	4	5	36

KEPUASAN PELANGGAN													JUMLAH
NO	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	
1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	33
2	4	5	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	49
3	5	5	4	4	3	3	5	5	3	3	5	5	50
4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	40
5	3	3	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	49
6	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	52
7	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	46
8	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	5	4	48
9	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	2	40
10	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3	1	2	29
11	5	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	43
12	5	5	4	4	3	3	4	5	3	3	4	5	48
13	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	5	5	44
14	5	5	4	4	3	3	5	3	3	3	5	3	46
15	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	5	5	44
16	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	3	3	42
17	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
18	5	5	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	44
19	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	50
20	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	52
21	4	4	4	2	2	2	5	3	2	2	5	3	38
22	2	2	5	5	2	5	5	5	2	2	5	5	45
23	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	44

24	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	47
25	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	50
26	4	4	4	2	4	4	3	2	4	4	3	2	40
27	4	5	4	4	4	4	1	2	4	4	1	2	39
28	5	5	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	44
29	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	50
30	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	52

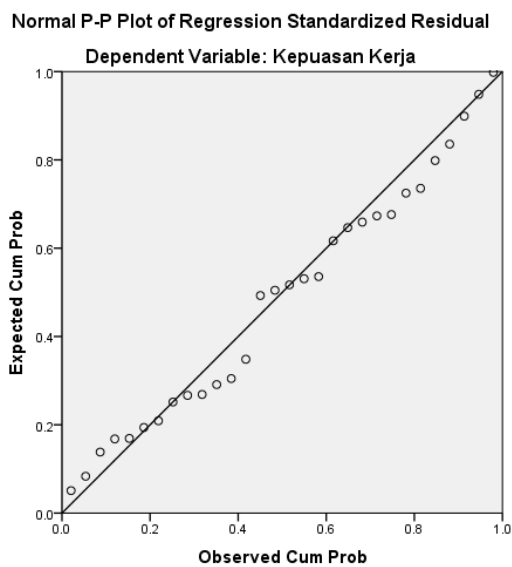
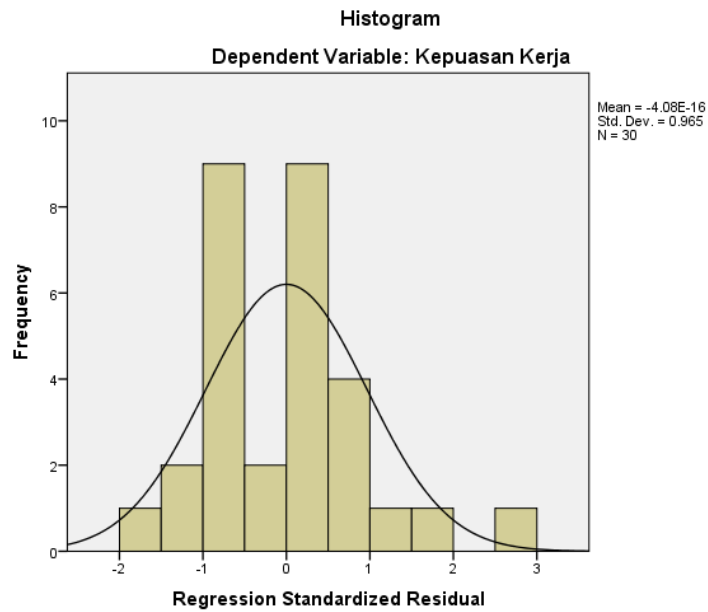
Model Summary ^b											
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson	
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change		
1	.824 ^a	.680	.656	3.26221	.680	28.630	2	27	.000	1.983	
a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Kepemimpinan											
b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja											

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	609.366	2	304.683	28.630	.000 ^b
	Residual	287.334	27	10.642		
	Total	896.700	29			
a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja						
b. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Kepemimpinan						

Coefficients ^a													
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
		1	(Constant)	7.633			5.140		1.485	.149	-2.912	18.179	
	Kepemimpinan	.782	.236	.506	3.311	.003	.297	1.266	.777	.537	.361	.509	1.966
	Lingkungan Kerja	.457	.181	.387	2.532	.017	.087	.827	.741	.438	.276	.509	1.966
a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja													

Collinearity Diagnostics ^a						
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kepemimpinan	Lingkungan Kerja
1	1	2.984	1.000	.00	.00	.00
	2	.012	15.875	.61	.00	.47
	3	.005	25.560	.39	1.00	.53

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja



X6	Pearson Correlation	-.143	.047	.431*	.421*	.477**	1	.229	-.156	.435*
	Sig. (2-tailed)	.452	.804	.017	.020	.008		.223	.410	.016
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X7	Pearson Correlation	.368*	.368*	.096	.211	.646**	.229	1	-.124	.583**
	Sig. (2-tailed)	.045	.045	.615	.262	.000	.223		.514	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X8	Pearson Correlation	-.002	-.097	.148	.201	-.296	-.156	-.124	1	.557
	Sig. (2-tailed)	.990	.610	.436	.287	.112	.410	.514		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kepemimpinan	Pearson Correlation	.690**	.701**	.617**	.737**	.580**	.435*	.583**	.557	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.016	.001	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.665	8

Correlations										
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	Lingkungan Kerja
X1	Pearson Correlation	1	.535**	.340	.724**	.478**	.094	.414*	.148	.636**
	Sig. (2-tailed)		.002	.066	.000	.008	.623	.023	.434	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.535**	1	.657**	.359	.166	.719**	.120	.595**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000	.051	.381	.000	.528	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.340	.657**	1	.313	.314	.654**	.264	.496**	.784**
	Sig. (2-tailed)	.066	.000		.093	.091	.000	.158	.005	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	.724**	.359	.313	1	.539**	.229	.457*	.223	.655**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000

X10	Pearson Correlation	.458*	.470**	.211	.248	1.000**	.470**	-.317	-.126	1.000**	1	-.317	-.126	.426*
	Sig. (2-tailed)	.011	.009	.264	.187	.000	.009	.088	.508	.000		.088	.508	.019
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X11	Pearson Correlation	-.152	-.218	.028	.153	-.317	-.173	1.000**	.717**	-.317	-.317	1	.717**	.573**
	Sig. (2-tailed)	.424	.248	.883	.421	.088	.360	.000	.000	.088	.088		.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X12	Pearson Correlation	-.211	-.159	.009	.294	-.126	.061	.717**	1.000**	-.126	-.126	.717**	1	.702**
	Sig. (2-tailed)	.263	.402	.964	.115	.508	.748	.000	.000	.508	.508	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.554	.561*	.427*	.659**	.426*	.375*	.573**	.702**	.426*	.426*	.573**	.702**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.019	.000	.019	.041	.001	.000	.019	.019	.001	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.740	12

KEPUASAN PELANGGAN													
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12
N	Valid	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

X1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	3.3	3.3	3.3
	Kurang Setuju	6	20.0	20.0	23.3
	Setuju	15	50.0	50.0	73.3

	Sangat Setuju	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

X2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	3.3	3.3	3.3
	Kurang Setuju	6	20.0	20.0	23.3
	Setuju	14	46.7	46.7	70.0
	Sangat Setuju	9	30.0	30.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

X3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	7	23.3	23.3	23.3
	Setuju	21	70.0	70.0	93.3
	Sangat Setuju	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

X4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	16.7	16.7	16.7
	Kurang Setuju	8	26.7	26.7	43.3
	Setuju	15	50.0	50.0	93.3
	Sangat Setuju	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

X5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	6.7	6.7	6.7
	Kurang Setuju	8	26.7	26.7	33.3
	Setuju	19	63.3	63.3	96.7
	Sangat Setuju	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

X6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	6.7	6.7	6.7
	Kurang Setuju	10	33.3	33.3	40.0
	Setuju	16	53.3	53.3	93.3
	Sangat Setuju	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

X7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	6.7	6.7	6.7
	Kurang Setuju	9	30.0	30.0	36.7
	Setuju	7	23.3	23.3	60.0
	Sangat Setuju	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

X8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	8	26.7	26.7	26.7
	Kurang Setuju	6	20.0	20.0	46.7
	Setuju	5	16.7	16.7	63.3
	Sangat Setuju	11	36.7	36.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

X9					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	6.7	6.7	6.7
	Kurang Setuju	8	26.7	26.7	33.3
	Setuju	19	63.3	63.3	96.7
	Sangat Setuju	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

X10					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	6.7	6.7	6.7
	Kurang Setuju	8	26.7	26.7	33.3
	Setuju	19	63.3	63.3	96.7
	Sangat Setuju	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

X11					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	6.7	6.7	6.7
	Kurang Setuju	9	30.0	30.0	36.7
	Setuju	7	23.3	23.3	60.0
	Sangat Setuju	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

X12					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	8	26.7	26.7	26.7
	Kurang Setuju	6	20.0	20.0	46.7
	Setuju	5	16.7	16.7	63.3
	Sangat Setuju	11	36.7	36.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

LINGKUNGAN KERJA									
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8
N	Valid	30	30	30	30	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0

X1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	11	36.7	36.7	36.7
	Setuju	14	46.7	46.7	83.3
	Sangat Setuju	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

X2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	3.3	3.3	3.3
	Kurang Setuju	11	36.7	36.7	40.0
	Setuju	7	23.3	23.3	63.3
	Sangat Setuju	11	36.7	36.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

X3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	13.3	13.3	13.3
	Kurang Setuju	9	30.0	30.0	43.3
	Setuju	11	36.7	36.7	80.0
	Sangat Setuju	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

X4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	10.0	10.0	10.0
	Kurang Setuju	13	43.3	43.3	53.3
	Setuju	12	40.0	40.0	93.3
	Sangat Setuju	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

X5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	12	40.0	40.0	40.0
	Setuju	16	53.3	53.3	93.3
	Sangat Setuju	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

X6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	3.3	3.3	3.3
	Kurang Setuju	14	46.7	46.7	50.0
	Setuju	9	30.0	30.0	80.0
	Sangat Setuju	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

X7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	10	33.3	33.3	33.3
	Setuju	15	50.0	50.0	83.3
	Sangat Setuju	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

X8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	6.7	6.7	6.7
	Kurang Setuju	9	30.0	30.0	36.7
	Setuju	6	20.0	20.0	56.7
	Sangat Setuju	13	43.3	43.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

KEPEMIMPINAN									
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8
N	Valid	30	30	30	30	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0

X1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	3.3	3.3	3.3
	Kurang Setuju	7	23.3	23.3	26.7
	Setuju	14	46.7	46.7	73.3
	Sangat Setuju	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

X2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	3.3	3.3	3.3
	Kurang Setuju	7	23.3	23.3	26.7
	Setuju	11	36.7	36.7	63.3
	Sangat Setuju	11	36.7	36.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

X3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	7	23.3	23.3	23.3
	Setuju	21	70.0	70.0	93.3
	Sangat Setuju	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

X4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	16.7	16.7	16.7
	Kurang Setuju	9	30.0	30.0	46.7
	Setuju	14	46.7	46.7	93.3
	Sangat Setuju	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

X5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	6.7	6.7	6.7
	Kurang Setuju	9	30.0	30.0	36.7
	Setuju	18	60.0	60.0	96.7
	Sangat Setuju	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

X6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	6.7	6.7	6.7
	Kurang Setuju	11	36.7	36.7	43.3
	Setuju	15	50.0	50.0	93.3
	Sangat Setuju	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

X7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	6.7	6.7	6.7
	Kurang Setuju	6	20.0	20.0	26.7
	Setuju	17	56.7	56.7	83.3
	Sangat Setuju	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

X8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	6.7	6.7	6.7
	Kurang Setuju	9	30.0	30.0	36.7
	Setuju	6	20.0	20.0	56.7
	Sangat Setuju	13	43.3	43.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	18	60.0	60.0	60.0
	Perempuan	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Umur					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 21 Tahun	5	16.7	16.7	16.7
	21-30 Tahun	8	26.7	26.7	43.3

	31-40 Tahun	15	50.0	50.0	93.3
	> 41 Tahun	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA/SMK	3	10.0	10.0	10.0
	Diploma	6	20.0	20.0	30.0
	Sarjana	20	66.7	66.7	96.7
	Pascasarjana	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Lama Bekerja					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-2 Tahun	3	10.0	10.0	10.0
	3-4 Tahun	14	46.7	46.7	56.7
	> 5 Tahun	13	43.3	43.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	