

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	i
Lembar Pernyataan Orisinalitas	ii
Lembar Persembahan	iii
Abstrak	iv
<i>Abstract</i>	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xiv
Daftar Istilah	xv
Bab I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	5
Bab II Landasan Kepustakaan	6
2.1 Studi Mengenai Kepuasan Kerja Karyawan.....	6
2.1.1 Studi Kepuasan <i>Service Personnel</i> di Amerika Serikat dan Inggris.....	6
2.1.2 Studi Kepuasan Karyawan di Negara-negara <i>Nordic</i> ...	6
2.1.3 Studi Kepuasan Pengajar di Institusi Pendidikan Tinggi di Inggris.....	7
2.1.4 Studi Kepuasan Pengajar di Institusi Pendidikan Tinggi di Taiwan.....	7
2.1.5 Studi Kepuasan Karyawan di Institusi Pendidikan Tinggi di Belanda.....	8
2.1.6 Studi Kepuasan Karyawan di Beragam Institusi di Indonesia.....	8
2.2 Perumusan Variabel yang Digunakan dalam Penelitian.....	9
Bab III Metodologi Penelitian	13
3.1 Model Konseptual.....	13
3.2 Penelitian Sebelumnya dan Hipotesis Penelitian.....	14

3.2.1	Hubungan antara <i>Physical Condition/Working Facilities</i> dengan <i>Employee Satisfaction</i>	14
3.2.2	Hubungan antara <i>Leadership</i> dengan <i>Employee Satisfaction</i>	15
3.2.3	Hubungan antara <i>Supervision/Supervisor</i> dengan <i>Employee Satisfaction</i>	16
3.2.4	Hubungan antara <i>Pay</i> dengan <i>Employee Satisfaction</i> ...	16
3.2.5	Hubungan antara <i>Opportunities for Promotion</i> dengan <i>Employee Satisfaction</i>	17
3.2.6	Hubungan antara <i>Initiative Taking</i> dengan <i>Employee Satisfaction</i>	17
3.2.7	Hubungan antara <i>Teamwork</i> dengan <i>Employee Satisfaction</i>	17
3.2.8	Hubungan antara <i>Role Clarity</i> dengan <i>Employee Satisfaction</i>	18
3.2.9	Hubungan antara <i>Teaching</i> dengan <i>Employee Satisfaction</i>	18
3.2.10	Hubungan antara <i>Research</i> dengan <i>Employee Satisfaction</i>	19
3.2.11	Hubungan antara <i>Administrative and Managerial Duties</i> dengan <i>Employee Satisfaction</i>	19
3.3	Sistematika Pemecahan Masalah.....	20
3.3.1	Tahap Pendahuluan.....	22
3.3.2	Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	22
3.3.2.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	22
3.3.2.2	Sampel dan Teknik Pengumpulan Data	22
3.3.2.3	Desain Kuesioner.....	23
3.3.2.4	<i>Pretest</i> dan Uji Validitas.....	24
3.3.2.5	Komputerisasi Kuesioner.....	25
3.3.2.6	Uji Reliabilitas.....	26
3.3.2.7	Pengumpulan Data Kuesioner.....	26
3.3.3	Tahap Pengolahan dan Analisis Data.....	27
3.3.3.1	Pengolahan Data Kuesioner.....	27
3.3.3.2	Pengolahan dengan SPSS.....	27
3.3.3.3	Analisis Data.....	29
3.3.4	Tahap Perumusan Rekomendasi.....	29
3.3.5	Tahap Kesimpulan dan Saran.....	30
Bab IV	Pengumpulan Dan Pengolahan Data	31
4.1	<i>Pretest</i>	31
4.2	Pembuatan Aplikasi Kuesioner.....	32
4.3	Uji Reliabilitas.....	35
4.4	Pengumpulan Data.....	36
4.5	Pengolahan Data.....	37

4.5.1	<i>Crosstabulation</i> antara Lama Kerja dengan <i>Employee Satisfaction</i>	37
4.5.2	Pengujian Hipotesis dan Kekuatan Hubungan.....	39
4.5.3	Rekapitulasi Nilai Variabel.....	42
4.5.3.1	<i>Physical Condition/Working Facilities</i>	42
4.5.3.2	<i>Leadership</i>	44
4.5.3.3	<i>Supervision/Supervisor</i>	45
4.5.3.4	<i>Pay</i>	46
4.5.3.5	<i>Opportunities for Promotion</i>	47
4.5.3.6	<i>Initiative Taking</i>	48
4.5.3.7	<i>Teamwork</i>	49
4.5.3.8	<i>Role Clarity</i>	50
4.5.3.9	<i>Teaching</i>	51
4.5.3.10	<i>Research</i>	52
4.5.3.11	<i>Administrative and Managerial Duties</i>	53
Bab V	Analisis Data	55
5.1	Analisis Profil Umum Responden.....	55
5.2	Analisis Kekuatan Hubungan Antarvariabel.....	56
5.2.1	Analisis Hubungan antara <i>Physical Condition/Working Facilities</i> dengan <i>Employee Satisfaction</i> (H_1).....	58
5.2.2	Analisis Hubungan antara <i>Leadership</i> dengan <i>Employee Satisfaction</i> (H_2).....	59
5.2.3	Analisis Hubungan antara <i>Supervision/Supervisor</i> dengan <i>Employee Satisfaction</i> (H_3).....	60
5.2.4	Analisis Hubungan antara <i>Pay</i> dengan <i>Employee Satisfaction</i> (H_4).....	60
5.2.5	Analisis Hubungan antara <i>Opportunities for Promotion</i> dengan <i>Employee Satisfaction</i> (H_5).....	61
5.2.6	Analisis Hubungan antara <i>Initiative Taking</i> dengan <i>Employee Satisfaction</i> (H_6).....	62
5.2.7	Analisis Hubungan antara <i>Teamwork</i> dengan <i>Employee Satisfaction</i> (H_7).....	64
5.2.8	Analisis Hubungan antara <i>Role Clarity</i> dengan <i>Employee Satisfaction</i> (H_8).....	64
5.2.9	Analisis Hubungan antara <i>Teaching</i> dengan <i>Employee Satisfaction</i> (H_9).....	65
5.2.10	Analisis Hubungan antara <i>Research</i> dengan <i>Employee Satisfaction</i> (H_{10}).....	66
5.2.11	Analisis Hubungan antara <i>Administrative and Managerial Duties</i> dengan <i>Employee Satisfaction</i> (H_{11}).....	67

Bab VI	Rekomendasi Program.....	68
6.1	Dasar Penyusunan Rekomendasi	68
6.2	Program Rekomendasi Perbaikan Kondisi Eksisting IT Telkom.....	69
6.2.1	Rekomendasi terhadap Variabel <i>Supervision/Supervisor</i>	69
6.2.2	Rekomendasi terhadap Variabel <i>Teamwork</i>	71
6.2.3	Rekomendasi terhadap Variabel <i>Physical Condition/Working Facilities</i>	72
6.2.4	Rekomendasi terhadap Variabel <i>Pay</i>	76
6.2.5	Rekomendasi terhadap Variabel <i>Role Clarity</i>	77
6.2.6	Rekomendasi terhadap Variabel <i>Research</i>	78
6.2.7	Rekomendasi terhadap Variabel <i>Initiative Taking</i>	79
6.2.8	Rekomendasi terhadap Variabel <i>Leadership</i>	80
6.2.9	Rekomendasi terhadap Variabel <i>Teaching</i>	81
6.2.10	Rekomendasi terhadap Variabel <i>Opportunities for Promotion</i>	81
6.2.11	Rekomendasi terhadap Variabel <i>Administrative and Managerial Duties</i>	83
6.3	Rekomendasi <i>Final</i> untuk Peningkatan Kepuasan Karyawan IT Telkom.....	83
6.4	Rekomendasi Alat Bantu Ukur Kepuasan Karyawan.....	91
Bab VII	Penutup.....	92
7.1	Kesimpulan.....	92
7.2	Saran.....	96
	Daftar Pustaka.....	97
	Lampiran	
	Lampiran A Operasionalisasi Variabel Penelitian	
	Lampiran B Kuesioner	
	Lampiran C Pengkodean Kuesioner	
	Lampiran D Rekap Pretest	
	Lampiran E Uji Normalitas Data Layak Olah	
	Lampiran F Uji Korelasi	