FAKTOR – FAKTOR KINERJA KARYAWAN DAN KEPUASAN PELANGGAN (NELAYAN) UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS (UPTD) DI PELABUHAN PONDOK MIMBO KECAMATAN BANYUPUTIH KABUPATEN SITUBONDO JAWA TIMUR

SKRIPSI
PROGAM STUDI SOSIAL EKONOMI PERIKANAN
JURUSAN SOSIAL EKONOMI PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN

Oleh :
TAUFIK HIDAYAT
NIM. 0810843013

FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2012

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKTOR – FAKTOR KINERJA KARYAWAN DAN KEPUASAN PELANGGAN (NELAYAN) UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS (UPTD) DI PELABUHAN PONDOK MIMBO KECAMATAN BANYUPUTIH KABUPATEN SITUBONDO JAWA TIMUR

SKRIPSI
PROGAM STUDI SOSIAL EKONOMI PERIKANAN
JURUSAN SOSIAL EKONOMI PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Sarjana Perikanan di
Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan
Universitas Brawijaya

Oleh :
TAUFIK HIDAYAT
NIM. 0810843013

FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2012

SKRIPSI
FAKTOR – FAKTOR KINERJA KARYAWAN DAN KEPUASAN PELANGGAN (NELAYAN) UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS (UPTD) DI PELABUHAN PONDOK MIMBO KECAMATAN BANYUPUTIH KABUPATEN SITUBONDO JAWA TIMUR

Oleh :
TAUFIK HIDAYAT
0810843013

telah dipertahankan didepan penguji
pada tanggal 13 Desember 2012
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui

Dosen Penguji I	**Dosen Pembimbing I**
(Dr. Ir. Pudji Purwanti, MP)	**(Dr. Ir. Harsuko Riniwati, MP)**
Tanggal :	**Tanggal :**
Dosen Penguji II	**Dosen Pembimbing II**
(Dr. Ir. Anthon Efani, MP)	**(Dr. Ir. Nuddin Harahap, MP)**
Tanggal :	**Tanggal :**

Mengetahui,
Ketua Jurusan

(Dr. Ir. Nuddin Harahap, MP)
Tanggal :

repository.ub.ac
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Taufik Hidayat

Nim : 0810843013

Judul Skripsi : Faktor – faktor Kinerja Karyawan dan Kepuasan Pelanggan (Nelayan) Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Di Pelabuhan Pondok Mimbo Kecamatan Banyuputih Kabupaten Situbondo Jawa timur

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang saya tulis ini benar – benar merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Malang, 13 Desember 2012

Mahasiswa

Taufik Hidayat

repository.ub.ac
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Sujud syukur dan terima kasih yang dalam penulis mempersembahkan kepada Ibunda dan Ayahanda tercinta yang sehat selalu atas dorongan yang kuat, kebijaksanaan dan do'a setiap hari.
2. Ibu Dr. Ir. Harsuko Riniwati, MP selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Ir. Nuddin Harahap, MP selaku pembimbing II yang telah membimbing dengan baik.
3. Ibu Dr. Ir. Pudji Purwanti, MP selaku penguji I dan Bapak Dr. Ir. Anthon Efani, MP selaku penguji II.
4. Bapak Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pelabuhan Pondok Mimbo Kecamatan Banyuputih Kabupaten Situbondo Jawa Timur.
5. Pacarku yang cantik, baik, dan sopan yaitu Gembul atau Ndut yang sudah memberikan dorongan kepada saya.
6. Teman – teman SEP 2008, 2009 dan teman – teman kosan Mt. Haryono Gg. 17 No. 151 yang sudah banyak membantu dan memberikan dorongan kepada saya.

Malang, 13 Desember 2012

Penulis

repository.ub.ac
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

RINGKASAN

TAUFIK HIDAYAT. Faktor – faktor Kinerja Karyawan Dan Kepuasan Pelanggan (Nelayan) Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Di Pelabuhan Pondok Mimbo Kecamatan Banyuputih Kabupaten Situbondo Jawa Timur.
(dibawah bimbingan **Dr. Ir. Harsuko Riniwati, MP dan Dr. Ir. Nuddin Harahap, MP**)

Potensi pembangunan yang berbasis sumberdaya kelautan dan perikanan yang merupakan domain ekonomi Kementerian Kelautan dan Perikanan adalah pendayagunaan sumberdaya perikanan tangkap dan budidaya, baik laut maupun perairan umum, industri pengolahan hasil perikanan, bioteknologi laut dan perairan tawar, benda berharga serta pengelolaan pulau-pulau kecil. Salah satu tujuan pokok dari pembangunan perikanan adalah untuk meningkatkan produksi dan produktivitas nelayan seiring dengan peningkatan pendapatan, kesejahteraan nelayan, produksi domestik bruto, devisa negara, gizi masyarakat dan penyerapan tenaga kerja terutama bagi mereka yang belum memiliki keterampilan, tanpa mengganggu atau merusak kelestarian sumberdaya perikanan yang ada.

Tujuan penelitian ini antara lain : (1) Profil dan mekanisme kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) di Pelabuhan Pondok Mimbo ; (2) Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan (Y_1) Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) yaitu motivasi (X_1), peluang (X_2) dan kemampuan (X_3) ; (3) Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (nelayan) (Y_2) yaitu fasilitas (X_1), harga (X_2) dan pelayanan (X_3).

Penelitian ini dilakukan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pelabuhan Pondok Mimbo dengan objek nelayan di sekitar dan para tenaga kerja kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pelabuhan Pondok Mimbo Kecamatan Banyuputih Kabupaten Situbondo Jawa Timur. Waktu penelitian dilaksanakan pada Tanggal 1 – 31 Agustus 2012.

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yaitu metode yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematik, faktual dan akurat mengenai faktor-faktor, sifat-sifat serta hubungan fenomena yang diselidiki. Penelitian deskriptif dibagi menjadi beberapa jenis yaitu : metode sensus, metode survey dan metode studi kasus. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode studi kasus. Teknik studi kasus pada dasarnya mempelaari suatu kasus agar diperoleh gambaran secara rinci tentang latar belakang, sifat-sifat dan karakter yang khas dari kasus maupun status individu. Pada penelitian ini yang dipandang sebagai kasus adalah seberapa besar faktor – faktor kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Di Pelabuhan Pondok Mimbo Kecamatan Banyuputih Kabupaten Situbondo Jawa Timur. Teknik pengambilan data menggunakan dokumentasi, interview dan kuesioner. Analisa data menggunakan matriks dan SPSS.

Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pusat Pendaratan Ikan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Bupati Situbondo mempunyai membantu Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan dalam melaksanakan urusan di bidang teknis operasional pengelolaan pusat pendaratan ikan. Dari hasil regresi yang di dapat untuk menjawab tujuan kedua dan ketiga sebagai berikut :

a. Pengaruh Motivasi (X_1) Terhadap Kinerja (Y_1)

Dari hasil uji t dapat disimpulkan X_1 dapat diketahui bahwa t hitung (3,306) > t tabel (2,052) jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karena motivasi mempersoalkan

bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi bawahan berkinerja secara produktif sehingga karyawan mendapatkan gaji sesuai kinerjanya, yang diantaranya yaitu karyawan suka dengan adanya tantangan pekerjaan, dan juga karyawan selalu bertanggung jawab atas pekerjaan, dan juga karyawan dalam melaksanakan pekerjaaan selalu memperkirakan hasil yang dikerjakan bagus dan biaya yang dikeluarkan sedikit, sehingga karyawan akan menghasilkan kinerja yang baik. Secara empiris, adanya pengaruh motivasi terhadap kinerja sejalan dengan temuan Wibisono (2002) dan Franco *et al.* (2004) dalam Riniwati (2011). Sedangkan menurut Devoe and Iyengar (2004) dan George and Jones (2000) bahwa sumber motivasi yang utama adalah ekstrinsik dan intrinsik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa motivasi ekstrinsik dan intrinsik meningkatkan kinerja. Hal ini juga sejalan dengan temuan Leete (2000), bahwa motivasi ekstrinsik berpengaruh atau berhubungan dengan kinerja. Sedangkan temuan Roffey (2000), Devoe and Iyengar (2004), bahwa motivasi intrinsik meningkatkan kinerja. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa motivasi ekstrinsik dan intrinsik meningkatkan atau berpengaruh pada kinerja. Implikasinya motivasi yang ada disana bagus bagi kinerja karena motivasi ekstrinsik dan intrinsik mampu.meningkatkan kinerja.

b. Pengaruh Peluang (X_2) Terhadap Kinerja (Y_1)

Dari hasil uji t dapat disimpulkan X_2 dapat diketahui bahwa t hitung (679) < t tabel (2,052) jadi hipotesis nol diterima, kesimpulannya yaitu peluang tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karena peluang yang ada disana tidak digunakan dengan baik oleh karyawan sehingga adanya kenaikan pangkat tidak digunakan dengan sebaik-baiknya dan pendidikan yang ditawarkan untuk karyawan yang berkinerja baik tidak digunakan oleh karyawan. Implikasinya peluang yang ditawarkan untuk karyawan yaitu kenaikan pangkat dan pendidikan sehingga peluang yang ada disana tidak diperhatikan dengan sebaik-baiknya.

c. Pengaruh Kemampuan (X_3) Terhadap Kinerja (Y_1)

Dari hasil uji t dapat disimpulkan X_3 dapat diketahui bahwa t hitung (107) < t tabel (2,052) jadi hipotesis nol diterima, kesimpulannya yaitu kemampuan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karena kemampuan yang ada dilapang antara lain karyawan banyak yang tidak tepat waktu dalam bekerja, tidak sesuai dengan jumlah kerja dan karyawan sering salah dalam melakukan pekerjaan. Implikasinya indikator tepat waktu, sesuai jumlah kerja dan tidak sering salah yang dimiliki karyawan belum mampu mempengaruhi peningkatan kinerja.

d. Pengaruh Fasilitas (X_1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y_2)

Dari hasil uji t dapat disimpulkan X_1 dapat diketahui bahwa t hitung (2,881) > t tabel (2,042) jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena fasilitas yang lengkap yaitu alat untuk menimbang ikan, tempat untuk penampungan ikan dan tempat duduk sehingga menyebabkan fasilitas yang lengkap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Implikasinya fasilitas yang lengkap mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan.

e. Pengaruh Harga (X_2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y_2)

Dari hasil uji t dapat disimpulkan X_2 dapat diketahui bahwa t hitung (638) < t tabel (2,042) jadi hipotesis nol diterima, kesimpulannya yaitu harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena harga sumberdaya ikan (SDI) jauh dari harga pasaran dan harga tidak terjangkau oleh pelanggan yang ekonominya rendah sehingga harga yang jauh dari harga pasaran tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Implikasinya indikator dari harga yaitu sama dengan harga pasar dan harga terjangkau belum mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan.

f. Pengaruh Pelayanan (X_3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y_2)

Dari hasil uji t dapat disimpulkan X_3 dapat diketahui bahwa t hitung (2,598) > t tabel (2,042) jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena pelayanan yang cepat, ramah dan baik yaitu dalam kecepatan dan ketepatan pelayanan dalam transaksi SDI, tingkat ketanggapan dan kesiapan karyawan dalam mencarikan solusi dari sebuah masalah dan juga interaksi, komunikasi dan perhatian kepada pelanggan yang mempunyai masalah sehingga menyebabkan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan. Implikasinya dengan adanya pelayanan yang baik, cepat dan ramah mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Saran yang bisa diajukan oleh peneliti berdasarkan hasil penelitian dan hasil pemikiran berdasarkan konsep teori yaitu : (1) Bagi Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pelabuhan Pondok Mimbo perlu meningkatkan motivasi yang lebih melalui pemberian yang berupa indikator ekstrinsik dan intrinsik. Dengan adanya peluang di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pelabuhan Pondok Mimbo perlu adanya perhatian serius dari kepala tentang pemberian indikator kenaikan pangkat dan pendidikan yang tidak signifikan. Selanjutnya dengan adanya kemampuan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pelabuhan Pondok Mimbo harus ada penanganan yang serius dari kepala tentang pemberian indikator tepat waktu, sesuai jumlah kerja dan tidak sering salah yang tidak signifikan. (2) Bagi Pemerintah melalui Dinas Tenaga kerja yang ada disana perlu adanya hubungan kemitraan antara Dinas Tenaga Kerja dengan instansi atau lembaga untuk menunjang tenaga kerja yang mereka lakukan dengan pekerjaan tersebut. (3) Bagi penelitian selanjutnya, maka hasil penelitian ini bisa dipakai pembanding penelitian yang lain dengan variabel yang berbeda.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Mu dapat menyajikan Laporan Skripsi yang berjudul Faktor - faktor Kinerja Karyawan Dan Kepuasan Pelanggan (Nelayan) Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Di Pelabuhan Pondok Mimbo Kecamatan Banyuputih Kabupaten Situbondo Jawa Timur. Di dalam tulisan ini, disajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi : (1) Profil dan mekanisme kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) di Pelabuhan Pondok Mimbo ; (2) Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan (Y_1) Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) yaitu motivasi (X_1), peluang (X_2) dan kemampuan (X_3) ; (3) Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (nelayan) (Y_2) yaitu fasilitas (X_1), harga (X_2) dan pelayanan (X_3). Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis, walaupun telah dikerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi masih dirasakan banyak kekurangantepatan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, 30 November 2012

Penulis

repository.ub.ac
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PENGESAHAN iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS..... iv
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH v
RINGKASAN vi
KATA PENGANTAR ix
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR LAMPIRAN xiv

1. PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Perumusan Masalah 6
1.3 Tujuan Penelitian 6
1.4 Manfaat Penelitian 6

2. TINJAUAN PUSTAKA 8
2.1 Kinerja 8
2.2 Kepuasan Pelanggan 19
2.3 Variabel Kinerja Karyawan dan Kepuasan Pelanggan..... 29
2.4 Kerangka Berpikir 31

3. METODOLOGI PENELITIAN 33
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian 33
3.2 Metode Deskriptif 33
3.3 Jenis Sumber Data 34
3.4 Klasifikasi Variabel Penelitian 36
3.5 Instrumen Penelitian 37
3.6 Analisis Data 39

4. HASIL DAN PEMBAHASAN 52
4.1 Gambaran Umum UPTD 52
A. Sejarah Singkat Berdirinya 52
B. Struktur Organisasi 52
C. Deskripsi Responden 53
D. Personalia 55
4.2 Profil Responden 56
4.3 Profil dan Mekanisme Kerja UPTD 57
4.4 Faktor – faktor Kinerja Karyawan 61
4.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda 61
a. Koefisien Determinasi (R^2) 61
b. Uji F 62

c. Uji T 62
4.5 Faktor – faktor Kepuasan Pelanggan 63
4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda 63
a. Koefisien Determinasi (R^2) 64
b. Uji F 64
c. Uji T 65
4.6 Uji BLUE Kinerja dan Kepuasan 72
4.6.1 Uji Normalitas 72
4.6.2 Uji Multikolinearitas 75
4.6.3 Uji Heteroskedastisitas 79
4.6.4 Uji Autokorelasi 83
4.6.5 Analisis Regresi Linier Berganda Kinerja..... 85
4.6.6 Analisis Regresi Linier Berganda Kepuasan..... 90

5. KESIMPULAN DAN SARAN 95
5.1 Kesimpulan 95
5.2 Saran 97
DAFTAR PUSTAKA 99
LAMPIRAN 102

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Kriteria Penilaian ……...	38
2. Variabel Kinerja Karyawan ……...	39
3. Variabel Kepuasan Pelanggan ……	40
4. Data Jumlah Karyawan UPTD ……	56
5. Deskripsi Usia Responden ……	57
6. Deskripsi Tingkat Pendidikan ……	57
7. Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan …….	59
8. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan ……	60
9. Metode Kolmogrov-Smirnov Z Kinerja ……...	72
10. Metode Kolmogrov-Smirnov Z Kepuasan ……...	74
11. Output Model Summary ……...	76
12. Output Model Summary x1 dengan x2 ……...	76
13. Output Model Summary x1 dengan x3 ……...	76
14. Output Model Summary x2 dengan x3 ……...	76
15. Output Coefficients …….	77
16. Output Model Summary ……...	78
17. Output Model Summary x1 dengan x2 ……	78
18. Output Model Summary x1 dengan x3 ……	78
19. Output Model Summary x2 dengan x3 ……...	78
20. Output Coefficients ……	79
21. Output Korelasi Spearman's rho ……	80
22. Output Korelasi Spearman's rho ……...	82
23. Output Model Summary …….	84
24. Output Model Summary ……	84
25. Output Regression …….	85
26. Hasil Uji F ……	88
27. Hasil Uji T ……	88
28. Output Regression ……	90
29. Hasil Uji F ……	93
30. Hasil Uji T …….	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar **Halaman**

1. Kerangka Berpikir 32
2. Struktur Organisasi UPTD 53
3. Metode Normal Probability Plots Kinerja 73
4. Metode Normal Probability Plots Kepuasan 75
5. Output Uji Heteroskedastisitas dengan scatterplots 81
6. Output Uji Heteroskedastisitas dengan scatterplots 83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Hasil Tabulasi Kuesioner ……..	102
2. Uji BLUE Kinerja ……...	104
3. Analisis Regresi Linier ……..	108
4. Uji BLUE Kepuasan ……..	109
5. Analisis Regresi Linier ……..	113
6. Surat Keterangan Penelitian …….	114
7. Pernyataan Kuesioner ……	115

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Luas wilayah laut Indonesia yang mencakup 75% wilayah negara kesatuan Republik ndonesia dengan potensi sumberdaya kelautan dan perikanan yang sangat kaya dan beragam, diyakini dapat menjadi penggerak pertumbuhan ekonomi nasional dan tumpuan masa depan apabila berbagai permasalahan dan tantangan yang masih dihadapi, dapat dipecahkan secara komprehensif dan terpadu serta berkelanjutan (Pramitasari, 2005).

Potensi pembangunan yang berbasis sumberdaya kelautan dan perikanan yang merupakan domain ekonomi Kementerian Kelautan dan Perikanan adalah pendayagunaan sumberdaya perikanan tangkap dan budidaya, baik laut maupun perairan umum, industri pengolahan hasil perikanan, bioteknologi laut dan perairan tawar, benda berharga serta pengelolaan pulau-pulau kecil.

Salah satu kebutuhan yang mutlak diperlukan untuk memajukan kegiatan industri perikanan dan merealisasikan program peningkatan kesejahteraan masyarakat pesisir adalah dengan menyediakan prasarana pelabuhan perikanan yang memadai. Prasarana pelabuhan perikanan yang telah ada dan akan dibangun akan merupakan basis kegiatan pengadaan produksi perikanan di pantai dan menjadi pusat komunikasi antara kegiatan di wilayah lautan dan daratan.

Salah satu masalah nasional yang dihadapi oleh bangsa Indonesia saat ini adalah penanganan terhadap rendahnya kualitas sumber daya manusia. Jumlah sumber daya manusia yang besar apabila dapat didayagunakan secara efektif dan efisien akan bermanfaat untuk menunjang gerak lajunya pembangunan nasional yang berkelanjutan. Melimpahnya sumber daya manusia

yang ada saat ini mengharuskan berfikir secara seksama yaitu bagaimana dapat memanfaatkan sumber daya manusia secara optimal. Agar di masyarakat tersedia sumber daya manusia yang handal diperlukan pendidikan yang berkualitas, penyediaan berbagai fasilitas sosial, lapangan pekerjaan yang memadai. Kelemahan dalam penyediaan berbagai fasilitas tersebut akan menyebabkan keresahan sosial yang akan berdampak kepada keamanan masyarakat. Saat ini kemampuan sumber daya manusia masih rendah baik dilihat dari kemampuan intelektualnya maupun keterampilan teknis yang dimilikinya (Koesmono, 2005).

Persoalan yang ada adalah bagaimana dapat menciptakan sumber daya manusia yang dapat menghasilkan kinerja yang optimal sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Produktivitas kerja merupakan tuntutan utama bagi perusahaan agar kelangsungan hidup atau operasionalnya dapat terjamin. Produktivitas suatu badan usaha dapat memberikan kontribusi kepada pemerintah daerah maupun pusat, artinya dari produktivitas regional maupun nasional, dapat menunjang perekonomian baik secara makro maupun mikro. Mengenai produktivitas kerja menjadi masalah nasional pula, karena produktivitas tenaga kerja Indonesia masih memprihatinkan. Zadjuli (2001 : 6); kualitas sumber daya manusia Indonesia dewasa ini dibandingkan dengan kualitas sumber daya manusia di beberapa negara anggota-anggota ASEAN nampaknya masih rendah kualitasnya, sehingga mengakibatkan produktivitas per jam kerjanya masih rendah (menurut *World Development Report,* Indonesia pada tahun 2002 produktivitas per pekerja per jam sebesar 1,84 US $ dan yang tertinggi adalah Singapura 35,91 US $, diikuti oleh Malaysia 4,71 US $ dan Thailand 4,56 US $). Banyak hal yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja, untuk itu perusahaan harus berusaha menjamin agar faktor-faktor yang berkaitan dengan produktivitas tenaga kerja dapat dipenuhi secara maksimal. Kualitas

sumber daya manusia akanterpenuhi apabila kepuasan kerja sebagai unsur yang berpengaruh terhadap kinerja dapat tercipta dengan sempurna (Koesmono, 2005).

Semakin tinggi kualitas sumberdaya manusia dalam suatu organisasi tentu saja akan menjadikan kinerja karyawan yang baik yang pada akhirnya akan berdampak pada kinerja organisasi yang semakin baik pula. Maka dari itu, apabila tingkat sumber daya manusia diperhatikan secara tepat dengan menghargai bakat-bakat dengan mengembangkan kemampuan dan menggunakan secara tepat dipastikan suatu organisasi akan menjadi dinamis dan berkembang dengan pesat. Dengan demikian tujuan organisasi akan dapat tercapai secara maksimal (Martini, 2010)

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan strategi organisasional (nilai, tujuan jangka pendek dan tujuan jangka panjang), batasan situasional (budaya organisasi dan kondisi ekonomi), dan atribut individual (antara lain ketrampilan & kemampuan). Ketiga faktor tadi mempengaruhi dan menghasilkan perilaku individual, dimana dari perilaku tersebut mempengaruhi kinerja karyawan (Mairuhu, 2003). Menurut Robnbins,P.S., (1996) dalam Mairuhu (2003), megemukakan bahwa kriteria yang paling populer yang digunakan untuk mengevaluasi atau mengukur kinerja karyawan adalah hasil tugas individual, perilaku dan ciri-ciri individu.

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam kemampuan melaksanakan tugastugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan kepadanya. Kinerja karyawan juga dapat diartikan sebagai suatu hasil dan usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu, Mangkunegara (2001) dalam (Martini, 2010).

Pengertian di atas memberikan pemahaman bahwa kinerja karyawan merupakan sejumlah *output* dari *outcomes* yang dihasilkan karyawan baik yang berbentuk materi (kuantitatif) maupun yang berbentuk non-materi (kualitatif). Kinerja karyawan dimaksud tentunya diarahkan untuk mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan. Artinya, apabila kinerja karyawan sebuah organisasi berjalan dengan baik maka akan berakibat pada pencapaian tujuan organisasi yang baik pula. Kinerja karyawan yang baik tidak terlepas dari aspek-aspek yang mempengaruhinya, seperti kompetensi karyawan dan budaya organisasi.

Penilaian kinerja memungkinkan karyawan menyusun rencana dan memperbaiki setiap hal yang dapat menghambat pekerja. Dengan demikian maka kinerja merupakan hasil kesuksesan yang dicapai oleh karyawan dalam bidang pekerjaannya menurut kriteria / standar yang berlaku dan juga yang ditetapkan perusahaan. Pengelolaan untuk mencapai kinerja karyawan yang tinggi terutama dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja karyawan secara keseluruhan (Mairuhu, 2003).

Menurut Schuler and Jackson (2004) dalam Riniwati (2011) bahwa ada 3 jenis dasar kriteria kinerja yaitu pertama kriteria berdasarkan sifat memusatkan diri pada karakteristik pribadi seorang karyawan, kedua kriteria berdasarkan perilaku terfokus pada bagaimana pekerjaan dilaksanakan, ketiga kriteria berdasarkan hasil, kriteria ini semakin populer dengan makin ditekankannya produktivitas dan daya saing internasional.

Salah satu tujuan diterapkannya kebijakan otonomi daerah adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dari pemerintah daerah kepada warga masyarakatnya. Pelayanan publik adalah pelayanan yang wajib diselenggarakan negara untuk pemenuhan kebutuhan dasar atau hak-hak dasar warga negara (publik). Pembukaan UUD 1945 mengamanatkan hal tersebut. Ketiadaan atau

kurang memadainya pelayanan publik akan mengakibatkan tidak terpenuhinya hak asasi manusia oleh penyelenggara negara. Pelayanan publik harus diberikan pada setiap warga negara, baik yang kaya maupun miskin, baik yang berada di pusat kemajuan maupun daerah terbelakang, baik yang mendatangkan keuntungan atau membutuhkan subsidi. Karena itu negara harus mengambil peranan dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Latief,2009).

Setiap warga negara berhak mendapat pelayanan publik dengan kualitas yang layak. Pemerintah wajib melindungi setiap warganegaranya dan memastikan bahwa mereka telah mendapat pelayanan publik dengan layak. Karena itu, pemerintah perlu mengatur hubungan antara warga negara, sebagai konsumen pelayanan publik, dengan penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah wajib melindungi konsumen pelayanan publik untuk memperoleh hak-haknya.

Pelayanan yang bertujuan memperoleh kepuasan pelanggan bukanlah suatu yang mudah untuk dilakukan, sering didapati masalah-masalah dalam pengelolaan pelayanan sebuah perusahaan dan ketidakberhasilan memuaskan sebagian besar pelanggan mereka.

Berdasarkan UU No 31 tahun 2004, disebutkan bahwa Pemerintah berkewajiban untuk membangun dan membina prasarana perikanan (pelabuhan perikanan dan saluran irigasi tambak). Pemerintah sejak Pelita II telah membangun pelabuhan perikanan sampai sekarang berjumlah 594, 9 buah pelabuhan perikanan yang terdiri dari 33 buah pelabuhan perikanan dan 561 buah pangkalan pendaratan ikan, dalam hal ini termasuk pembangunan Tempat Pelelangan Ikan (TPI).

Salah satu tujuan pokok dari pembangunan perikanan adalah untuk meningkatkan produksi dan produktivitas nelayan seiring dengan peningkatan

pendapatan, kesejahteraan nelayan, produksi domestik bruto, devisa negara, gizi masyarakat dan penyerapan tenaga kerja terutama bagi mereka yang belum memiliki keterampilan, tanpa mengganggu atau merusak kelestarian sumberdaya perikanan yang ada.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana profil dan mekanisme kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) di Pelabuhan Pondok Mimbo?
2. Faktor-faktor motivasi, peluang dan kemampuan yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
3. Faktor-faktor fasilitas, harga dan pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (nelayan)?

1.3 Tujuan Penelitian

Atas dasar rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Profil dan mekanisme kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) di Pelabuhan Pondok Mimbo
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan (Y_1) Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) yaitu motivasi (X_1), peluang (X_2) dan kemampuan (X_3)
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (nelayan) (Y_2) yaitu fasilitas (X_1), harga (X_2) dan pelayanan (X_3)

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai manfaat bagi :

1. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD), Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi Karyawan Unit Pelaksana Teknis Dinas

(UPTD) Pelabuhan Pondok Mimbo Kecamatan Banyuputih Kabupaten Situbondo Jawa Timur serta sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan kinerja dan kepuasan pelanggan (nelayan).

2. Pemerintah, yaitu sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun kebijakan yang terkait dengan peningkatan kinerja dan kepuasan pelanggan, instansi, perkantoran dan sebagainya.
3. Peneliti, untuk menambah konsep dasar dalam memahami aspek manajemen sumber daya manusia dan kepuasan pelanggan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kinerja

Setiap anggota sebuah organisasi dituntut untuk berupaya semaksimal mungkin menjalankan profesinya sebaik mungkin. Sebagai seorang profesional maka seorang anggota organisasi hendaknya berusaha selalu meningkatkan kinerjanya yang merupakan modal bagi keberhasilan sebuah organisasi.

Kinerja menurut Wibowo (2007) dalam Martini (2010) berasal dari pengertian "*performance*" yang memberikan pengertian sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya Amstrong dan Baron (dalam Wibowo, 2007) menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Aman Sudarto (1999) menyatakan bahwa kinerja adalah sebagai hasil atau kerja dari suatu organisasi yang dilakukan oleh individu yang dapat ditunjukkan secara nyata dan dapat diukur. Dalam hal kinerja karyawan, diketahui kinerja karyawan dalam lingkup kajian administrasi negara adalah secara makro, tujuan dan cita-cita, dan harapan suatu bangsa diusahakan pencapaiannya dan perwujudannya melalui organisasi yang disebut negara. Selanjutnya Mangkunergara (2002) menyatakan bahwa kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) sementara pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Bernadin dan Russel (dalam Yogaswara, 2010:3) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil dari fungsi suatu pekerjaan atau kegiatan tertentu selama satu periode.

Waldman (1994) dalam Koesmono (2005), kinerja merupakan gabungan perilaku dengan prestasi dari apa yang diharapkan dan pilihannya atau bagian syarat-syarat tugas yang ada pada masing-masing individu dalam organisasi. Sedangkan menurut Mangkunegara (2001:67); kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Cascio (1995:275) mengatakan bahwa kinerja merupakan prestasi karyawan dari tugas-tuganya yang telah ditetapkan. Soeprihantono (1988 :7); mengatakan bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan seorang karyawan selama pereode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standard, target/sasran/criteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Pengertian mengenai kinerja di atas memberikan pemahaman bahwa dalam kinerja diperlukan sebuah manajemen (*performance management*) yang merupakan satu upaya untuk memperoleh hasil terbaik dari organisasi, kelompok dan individu-individu melalui pemahaman dan penjelasan kinerja dalam suatu kerangka kerja atas tujuan-tujuan terencana, standar dan persyaratan-persyaratan atribut atau kompetensi yang disetujui bersama. Manajemen kinerja bersifat menyeluruh dan menjamah semua elemen, unsur atau input yang harus didayagunakan oleh organisasi untuk meningkatkan kinerja organisasi (Martini, 2010).

Menurut Riniwati (2011), kinerja merupakan catatan outcome yang dihasilkan dari pegawai tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu. Atau kinerja adalah sejauh mana seseorang telah memainkan bagiannya dalam melaksanakan strategi organisasi.

Menurut Gibson yang dikutip oleh Ilyas (1999:57) dalam Indrawati (2006) untuk mencapai kinerja yang baik ada tiga kelompok variabel yang

mempengaruhi perilaku kerja dan kinerja yaitu: Pertama, variabel individu, yang meliputi: Kemampuan dan keterampilan; Latar belakang keluarga, tingkat sosial, pengalaman, umur, etnis, jenis kelamin; Kedua, variabel organisasi, yang mencakup antara lain: Sumber daya; Kepemimpinan; Imbalan; Struktur; Desain pekerjaan; Ketiga, variable psikologis, yang meliputi: Presepsi; Sikap; Kepribadian; Belajar; Motivasi.

Kinerja merupakan salah satu kumpulan total dari kerja yang ada pada diri pekerja (Griffin, 1987; Rivai dkk, 2005) dalam Yullyanti (2009). Sedangkan menurut Vroom (1964) merupakan hasil perkalian antara motivasi dengan kemampuan atau dirumuskan sebagai berikut:

Kinerja : f (motivasi x kemampuan)

Dari rumus tersebut, Vroom menunjukkan bahwa kedua hal tersebut saling menentukan satu dengan lainnya, artinya setinggi apapun tingkat kemampuan seorang pegawai tidak akan menghasilkan kinerja yang optimal bila dikerjakan dengan motivasi yang rendah. Demikian juga sebaliknya setinggi apapun tingkat motivasi seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya tidak akan efektif tanpa diimbangi dengan adanya kemampuan. Kinerja kita ditentukan oleh faktor individual, seperti kemampuan dan upaya, tetapi juga oleh faktor-faktor di luar kendali langsung diri kita, seperti keputusan-keputusan yang diambil oleh orang lain, sumber daya yang tersedia, sistem dimana kita bekerja, dan seterusnya (Bacal, 2002; Darma, 2005). Kinerja individu pada dasarnya dipengaruhi oleh: (1) harapan mengenai imbalan, (2) dorongan, (3) kemampuan, kebutuhan dan sifat, (4) persepsi terhadap tugas, (5) imbalan internal dan eksternal, (6) persepsi terhadap tingkat imbalan, dan (7) kepuasan kerja (Gibson dkk,1989; Rivai dkk, 2005).

2.1.1 Kinerja Karyawan

Karyawan merupakan aset terpenting dalam sebuah organisasi. Namun demikian, tanpa didukung oleh kinerja yang maksimal, tentunya sebuah organisasi tidak akan maju dan berkembang. Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam kemampuan melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan kepadanya. Selain itu, kinerja juga dapat diartikan sebagai suatu hasil dan usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu, Mangkunegara (2001) dalam (Martini, 2010).

Pengertian di atas memberikan pemahaman bahwa kinerja karyawan merupakan sejumlah *output* dari *outcomes* yang dihasilkan karyawan baik yang berbentuk materi (kuantitatif) maupun yang berbentuk non-materi (kualitatif). Pada organisasi atau unit kerja dimana input dapat teridentifikasi secara individu dalam bentuk kuantitas, indikator kinerja pekerjaannya dapat diukur dengan mudah, yaitu banyaknya output yang dicapai dalam kurun waktu tertentu. Namun untuk unit kerja kelompok atau tim, kinerja tersebut agak sulit dilakukan pengukuran indikatornya.

Bain dalam McNeese-Smith (1996) dikutip dari Retnaningsih (2007) menyatakan bahwa kinerja karyawan merupakan produktivitas yang dihasilkan oleh individu sebagai kontribusi terhadap organisasi yang dapat diukur secara kuantitatif dan kualitatif. McNeese-Smith (1996) juga menyatakan bahwa produktivitas berhubungan dengan berbagai macam item hasil seperti: output, tujuan, pertemuan, jumlah jam kerja dan item lainnya yang berhubungan dengan output.

Menurut Gibson (1996) dalam Analisa (2011) kinerja karyawan adalah hasil yang diinginkan dari pelaku. Kinerja karyawan adalah tingkat

terhadapnya para karyawan mencapai persyaratan pekerjaan (Simamora: 2004). Penilaian kinerja pada umumnya mencakup baik aspek kualitatif maupun kuntitatif dari kinerja pelaksanaan pekerjaan.

2.1.2 Indikator Kinerja Karyawan

Sebuah organisasi didirikan tentunya dengan suatu tujuan tertentu. Sementara tujuan itu sendiri tidak sepenuhnya akan dapat dicapai jika karyawan tidak memahami tujuan dari pekerjaan yang dilakukannya. Artinya, pencapaian tujuan dari setiap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan akan berdampak secara menyeluruh terhadap tujuan organisasi. Oleh karena itu, seorang karyawan harus memahami indikator-indikator kinerja sebagai bagian dari pemahaman terhadap hasil akhir dari pekerjaannya.

Sementara itu, dalam kaitannya dengan indikator kinerja karyawan, Simamora (2001) dalam Martini (2010) mengemukakan bahwa kinerja karyawan dapat dilihat dari indikator-indikator sebagai berikut :

1) Keputusan terhadap segala aturan yang telah ditetapkan organisasi;
2) Dapat melaksanakan pekerjaan atau tugasnya tanpa kesalahan (atau dengan tingkat kesalahan yang paling rendah);
3) Ketepatan dalam menjalankan tugas.

Indikator-indikator kinerja karyawan sebagaimana disebutkan di atas memberikan pengertian bahwa pekerjaan yang dilakukan karyawan dilandasi oleh ketentuan-ketentuan dalam organisai. Di samping itu, karyawan juga harus mampu melaksanakan pekerjaannya secara benar dan tepat waktu.

Adapun indikator kinerja karyawan menurut Bambang Guritno dan Waridin (2005) dalam Dito (2010) adalah sebagai berikut :

1. Mampu meningkatkan target pekerjaan
2. Mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu
3. Mampu menciptakan inovasi dalam menyelesaikan pekerjaan
4. Mampu menciptakan kreativitas dalam menyelesaikan pekerjaan
5. Mampu maminimalkan kesalahan pekerjaan

2.1.3 Penilaian Kinerja

Istilah penilaian kinerja *(performance appraisal)* dan evaluasi kinerja *(performance evaluation)* dapat digunakan secara bergantian, Schuler and Jackson (2004:3) dalam (Riniwati, 2011).

Penilaian kinerja intinya adalah untuk mengetahui seberapa produktif seorang karyawan dan apakah ia bisa berkinerja sama atau lebih efektif di waktu mendatang (Riniwati, 2011).

Penilaian kinerja memungkinkan karyawan menyusun rencana dan memperbaiki setiap hal yang dapat menghambat pekerja. Dengan demikian maka kinerja merupakan hasil kesuksesan yang dicapai oleh karyawan dalam bidang pekerjaannya menurut kriteria / standar yang berlaku dan juga yang ditetapkan perusahaan. Pengelolaan untuk mencapai kinerja karyawan yang tinggi terutama dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja karyawan secara keseluruhan (Mairuhu, 2003).

Menurut George and Jones (2002) dalam Riniwati (2011) bahwa kinerja dapat dilihat dari kuantitas, kualitas kerja yang dihasilkan dari SDM dan level dari pelayanan pelanggan. Kuantitas kerja yang dimaksud adalah jumlah pekerjaan yang terselesaikan, kualitas kerja yang dimaksud adalah mutu dari pekerjaan.

Menurut Desler (1992) dalam Analisa (2011), penilaian kinerja merupakan upaya membandingkan prestasi aktual karyawan dan prestasi kerja yang diharapkan darinya. Jika kinerja tidak sesuai dengan standar,

maka untuk menyusun rencana peningkatan kinerja. Dalam penilaian kinerja karyawan tidak hanya menilai secara fisik, tetapi pelaksanaan pekerjaan secara keseluruhan menyangkut berbagai bidang seperti kemampuan kerja, kerajinan, disiplin, hubungan kerja atau hal – hal khusus sesuai dengan bidang dan tingkatan pekerjaan. Faktor – faktor penilaian kinerja adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pekerjaan, meliputi akurasi, ketelitian, penampilan dan penerimaan keluaran;
2. Kuantitas pekerjaan, meliputi volume keluaran dan kontribusi;
3. Supervisi yang diperlukan, meliputi membutuhkan saran, arahan atau perbaikan;
4. Kehadiran, meliputi ketepatan waktu, disiplin, dapat dipercaya / diandalkan;
5. Konservasi, meliputi pencegahan pemborosan, kerusakan dan pemeliharaan peralatan.

2.1.4 Kriteria Kinerja

Kriteria kinerja adalah dimensi-dimensi pengevaluasian kinerja seorang pemegang jabatan, suatu tim, suatu unit kerja (Riniwati, 2011).

Menurut Schuler and Jackson (2004) dalam Riniwati (2011) bahwa ada 3 jenis dasar kriteria kinerja yaitu:

1) Kriteria berdasarkan sifat memusatkan diri pada karakteristik pribadi seorang karyawan.
2) Kriteria berdasarkan perilaku terfokus pada bagaimana pekerjaan dilaksanakan.
3) Kriteria berdasarkan hasil, kriteria ini semakin populer dengan makin ditekankannya produktivitas dan daya saing internasional.

Dessler (1997) dalam Mairuhu (2003), memberikan contoh kriteria penilaian kinerja karyawan meliputi : kualitas, produktivitas (kuantitas & efisiensi), pekerjaan dengan menggunakan ilmu pengetahuan yang terukur, handal, availability (tersedia), dan bebas dari pengaruh.

Hani Handoko (2000) dalam Dito (2010) menyebutkan bahwa penilaian kinerja terdiri dari 3 kriteria, yaitu :

1. Penilaian berdasarkan hasil yaitu penilaian yang didasarkan adanya targettarget dan ukurannya spesifik serta dapat diukur.
2. Penilaian berdasarkan perilaku yaitu penilaian perilaku-perilaku yang berkaitan dengan pekerjaan.
3. Penilaian berdasarkan *judgement* yaitu penilaian yang berdasarkan kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, koordinasi, pengetahuan pekerjaan dan ketrampilan, kreativitas, semangat kerja, kepribadian, keramahan, intregitas pribadi serta kesadaran dan dapat dipercaya dalam menyelesaikan tugas.

2.1.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan akan dapat berjalan dengan baik apabila didukung oleh faktor-faktor yang baik pula. Tanpa adanya faktor pendukung tentunya kinerja karyawan tidak akan sesuai dengan yang diharapkan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Prawirasentono (1999) dalam Martini (2010) adalah sebagai berikut:

1. Efektivitas dan Efisien

   Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, dapat dikatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan mempunyai nilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan ketidakpuasan walaupun efektif

dinamakan tidak efisien. Sebaliknya bila akibat yang dicari-cari tidak penting atau remeh maka kegiatan tersebut efisien.

2. Otoritas (wewenang)

   Otoritas adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam sustu organisasi formal yang dimiliki (diterima) oleh seorang anggota organisasi kepada anggota yang lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya (sumbangan tenaganya). Perintah tersebut menyatakan apa yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dilakukan dalam organisasi tersebut.

3. Disiplin

   Disiplin kegiatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan organisasi di mana karyawan kerja.

4. Inisiatif

   Inisiatif yaitu berkaitan dengan daya dan kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Jadi, inisiatif adalah daya dorong kemajuan yang bertujuan untuk mempengaruhi kinerja organisasi.

Menurut Mathis (2006:113) dalam Analisa (2011) faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kemampuan karyawan untuk pekerjaan tersebut, tingkat usaha yang dicurahkan, dan dukungan organisasi yang diterimanya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain :

- **Motivasi**

Motivasi dalam manajemen ditunjukan pada sumber daya manusia umumnya dan bawahan khususnya. Motivasi mempersoalkan bagaimana

cara mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerja sama secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Pentingnya motivasi karena menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal.

Motivasi adalah kebutuhan yang mendorong perbuatan ke arah suatu tujuan (Riniwati, 2011).

Menurut Luthans (2006) dalam Mahesa (2010) motivasi adalah proses sebagai langkah awal seseorang melakukan tindakan akibat kekurangan secara fisik dan psikis atau dengan kata lain adalah suatu dorongan yang ditunjukan untuk memenuhi tujuan tertentu.

Menurut Gibson dalam Suharto dan Budi Cahyono (2005) dikutip dari Mahesa (2010) teori motivasi terdiri dari, pertama *content theories* atau teori kepuasan yang memusatkan perhatian pada faktor-faktor dalam diri orang yang menguatkan, megarahkan, mendukung dan menghentikan perilaku. Kedua adalah *process theory* atau teori proses yaitu menguraikan dan menganalisis bagaimana perilaku itu dikuatkan, diarahkan, didukung, dan dihentikan. Kedua kategori tersebut mempunyai pengaruh penting bagi para manajer untuk memotivasi karyawan. Beberapa teori tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Teori Keadilan *(Equity Theory)*

   Intisari dari teori keadilan ini adalah bahwa karyawan membandingkan usaha dan imbalan karyawan dengan usaha dan imbalan yang diterima oleh orang lain dalam situasi kerja yang serupa, (Gibson dalam Suharto dan Budi Cahyono, 2005). Selanjutnya dijelaskan bahwa teori motivasi ini didasarkan pada suatu asumsi bahwa individu itu dimotivasi oleh keinginan untuk diperlakukan adil

dalam pekerjaan dan orang bekerja untuk mendapatkan imbalan dari organisasi.

2. Teori Penguatan *(Reinforcement Theory)*

Teori ini tidak menggunakan konsep suatu motif atau proses motivasi. Sebaliknya teori ini menjelaskan bagaimana konsekuensi perilaku di masa lalu mempengaruhi tindakan dimasa yang akan datang. Menurut Gibson dalam Suharto dan Budi Cahyono, (2005) dalam pandangan teori ini individu bertingkah laku tertentu karena dimasa lalu mereka belajar bahwa perilaku tertentu akan berhubungan dengan hasil yang menyenangkan dan berperilaku tertentu akan menghasilkan akibat yang tidak menyenangkan karena pada umumnya individu lebih suka akibat yang menyenangkan, mereka umumnya akan mengulangi perilaku yang akan mengakibatkan konsekuensi yang menyenangkan.

3. Pencapaian Tujuan *(Goal Setting)*

Tujuan adalah apa yang ingin dicapai oleh seseorang dan tujuan merupakan suatu obyek dalam suatu tindakan, (Gibson dalam Suharto dan Budi Cahyono, 2005) dkutip dari Mahesa (2010), selanjutnya dijelaskan bahwa langkah-langkah dalam penetapan tujuan mencakup: 1). Menetukan apakah orang, organisasi, dan teknologi cocok untuk penetapan tujuan. 2). Mempersiapkan karyawan lewat bertambahnya interaksi interpersonal, komunikasi, pelatihan, dan rencana kegiatan untuk bagi penetapan tujuan. 3). Menekankan sifat-sifat dalam tujuan yang harus dimengerti oleh pimpinan dan bawahan. 4). Melakukan pemeriksaan lanjutan untuk mengadakan penyesuaian yang perlu dalam tujuan yang telah ditetapkan, dimodifikasi dan dicapai.

- **Peluang**

Opportunities (Peluang) ialah faktor luaran yang membantu dan memberikan kesan positif kepada pencapaian objektif (Daud, 2012).

Peluang pemasaran (marketing opportunity) adalah wilayah kebutuhan dan minat pembeli, di mana perusahaan mempunyai probabilitas tinggi untuk memuaskan kebutuhan tersebut dengan menguntungkan (Kotler, 2008).

- **Kemampuan**

Menurut Purwodarminta (1986) dalam Siswiastuti (2008), Kata kemampuan berarti kesanggupan, kecakapan, kekuatan, kekayaan. Arti mana yang paling tepat dari konsep ini adalah sangat tergantung pada konteks penggunaannya dalam suatu kalimat.

Asumsi sistem manajemen sumber daya manusia (MSDM) mengutamakan kebutuhan-kebutuhan psikologis dan keamanan bagi karyawan. Pada dasarnya karyawan ingin selalu maju, dapat berfungsi dan dapat menyumbangkan kemampuannya kepada organisasi (Riniwati, 2011).

Selanjutnya menurut Sulistiyani dan Rosidah (2003) dalam Riniwati (2011), dikatakan bahwa banyak orang yang memiliki kemampuan belum dimanfaatkan secara penuh (*untapped resources*).

2.2 Kepuasan Pelanggan

Sikap merupakan evaluasi seseorang yang berlangsung terus-menerus, perasaan emosionalnya, atau kecondongannya bertindak ke arah sasaran atau gagasan tertentu. Sikap merupakan kecenderungan seseorang untuk bertingkah laku dalam memenuhi kebutuhan, keinginan dan kepuasan. Oleh sebab itu, sikap memegang peranan dalam menentukan bagaimana reaksi seseorang terhadap suatu objek. Schiffman dan Kanuk (2004) *"An attitude is a learned predisposition*

to behave in a consistenly favorable or unfavorable way with respect to given object". Sikap merupakan suatu kecenderungan bertindak yang diperoleh hasil belajar dengan maksud yang konsisten, yang menunjukan rasa suka atau tidak suka terhadap suatu objek. Kotler dan Armstrong (1997:157), sikap adalah "Evaluasi, perasaan, dan kecenderungan dari individu terhadap suatu obyek yang relatif konsisten". Sikap menempatkan orang dalam kerangka pemikiran mengenai menyukai atau tidak menyukai sesuatu, mengenai mendekati atau menjauhinya. Kotler (1997:189), sikap terdiri dari tiga komponen, yaitu (1) komponen kognitif yaitu pengetahuan dan keyakinan seseorang mengenai suatu yang menjadi obyek sikap, (2) komponen afektif yaitu perasaan terhadap objek dan (3) komponen konatif yaitu kecenderungan melakukan sesuatu terhadap objek sikap (Foedjiawati dkk, 2007).

Dari berbagai definisi sikap di atas, dapat disimpulkan bahwa sikap dibentuk oleh seseorang berdasarkan pengalaman yang dipelajarinya yang berhubungan dengan suatu obyek atau lingkungan obyek. Pengertian obyek dapat berupa sesuatu yang bersifat abstrak atau sesuatu yang tampak atau nyata. Sikap biasanya memberi penilaian (menerima atau menolak) terhadap produk/jasa, dan/atau perilaku tertentu. Jadi, sikap pelanggan bisa merupakan sikap positip atau negatip terhadap produk/jasa, dan/atau perilaku tertentu.

Kepuasan pelanggan (nelayan) hanya dapat terbentuk apabila pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diterima mereka. Kepuasan pelanggan inilah yang menjadi dasar menuju terwujudnya pelanggan yang loyal atau setia.

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap hasil suatu produk dengan harapan-harapannya (Kotler, 1997) dalam Mulyono (2008). Anderson *et al.,* 1994 dalam Mulyono (2008) menyatakan bahwa kepuasan

pelanggan adalah keseluruhan penilaian dari suatu pengalaman pembelian dan konsumsi atas barang maupun jasa.

Menurut Kotler (1997) dalam Mulyono (2008), suatu perusahaan dapat mengukur kepuasan pelanggannya dengan beberapa cara yakni : Pertama, sistem keluhan dan saran (*complaint dan suggestion system*). Kedua, survei kepuasan pelanggan (*customer satisfaction survei*). Ketiga, pembeli bayangan (*ghost shopping*). Keempat, analisis pelanggan yang hilang (*loss customer analysis*).

Dengan pernyataan Supranto (1997) dalam Julita (2001) bahwa pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing, ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian.

Menurut Liu (2005) dalam Mulyono (2008) terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan disetiap tingkat pemisahan dari indikasi selanjutnya bahwa masingmasing sub divisi yaitu mengambil pengertian sebagai aspek penting dari kualitas pelayanan. Fornell (1992) dalam Andersson dan Lindestad (1998), dengan studinya mengenai konsumen di Swedia membuktikan bahwa terdapat hubungan antara kualitas yang dirasakan dan kepuasan. Pelayanan yang berkinerja tinggi adalah pelayanan yang mampu melebihi harapan dari konsumen. Crinin dan Taylor (1994) membuktikan bahwa kepuasan konsumen ditentukan oleh penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Cronin dan Taylor (1992) menemukan adanya hubungan yang kuat dan positif antara kualitas layanan keseluruhan dan kepuasan.

Kepuasan pelanggan menurut Barkelay dan Saylor (1994) dalam Iqbal (2012) merupakan fokus dari proses manajemen berorientasi pada konsumen,

bahkan dinyatakan pula bahwa kepuasan pelanggan adalah kualitas. Begitu juga definisi singkat tentang kualitas yang dinyatakan oleh Juran (1993) bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan. Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1996), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Faktor utama utama kepuasan konsumen pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa (Zeithamal dan Bitner, 1996). Sebagai contoh pada jasa telekomonikasi telepon genggam, kualitas jasa diukur oleh kualitas panggilan, stuktur harga, perangkat telepon genggam, jasa tambahan, kenyamanan prosedur, dan dukungan konsumen (Kim, 2000; Gerpott, dkk, 2001; dan Freick, 2001).

Engel, et al. (1990) dalam Hartanto (2010) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil *(outcome)* sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan Kotler (2000) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Menurut Gaspersz (2000:118) dalam Widhianto (2007) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspetasi konsumen adalah sebagai berikut:

a. Kebutuhan dana dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan konsumen ketika sedang melakukan transaksi.

b. Pelanggan masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
c. Pengalaman dari teman-teman.
d. Komunikasi melalui ikatan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi konsumen.

Kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh beberapa hal yang meliputi pengiriman produk, performa produk, citra perusahaan/produk/merk/nilai harga yang dihubungan dengan nilai yang diterima konsumen, prestasi para karyawan, keunggulan dan kelemahan pesaing.

Maka berdasarkan berbagai penjelasan tersebut diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah produk, harga, pelayanan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan antara lain:

- **Fasilitas**

Menurut Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.02/MEN/2006 tentang organisasi dan tata kerja pelabuhan perikanan, fasilitas-fasilitas pelabuhan perikanan umumnya terdiri atas:

2. Fasilitas pokok, ialah fasilitas yang diperlukan kapal ikan untuk berlayar keluar masuk pelabuhan secara aman dan tempat berlabuh bagi kapal-kapal tersebut. Fasilitas pokok ini terdiri dari: penahan gelombang, dermaga, *slipway/shipyard*, alur pelayaran, dan turap penahan.
3. Fasilitas fungsionil, ialah fasilitas pelengkap dari fasilitas pokok untuk memperlancar pemberian jasa-jasa pelabuhan. Fasilitas ini mencakup ramburambu navigasi menara mercusuar, perbengkelan, tempat memperbaiki dan menjemur alat-alat perikanan, tempat parkir kendaraan, fasilitas penyediaan air tawar dan bahan bakar, tempat

bongkar muat ikan, tempat pelelangan ikan, fasilitas pengawet, fasilitas pengolahan, fasilitas komunikasi, klinik, rumah obat, fasilitas perkantoran, tempat rekreasi, fasilitas olahraga, rumah penjaga, dan lain-lain.

4. Fasilitas tambahan, yaitu fasilitas yang secara tidak langsung dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat nelayan dan memberikan kemudahan bagi masyarakat umum serta tidak dapat dimasukkan dalam 2 fasilitas di atas. Fasilitas tersebut antara lain: penginapan nelayan, mess operator, perkantoran pengusaha perikanan, kantor, poliklinik, dan tempat ibadah.

Fasilitas atau sarana prasarana adalah merupakan salah satu faktor pendukung tercapainya tujuan perusahaan sebagai pelayanan perusahaan jasa kepada pengguna jasa. Istilah sarana dan prasarana sebenarnya sama dengan fasilitas, yang mana dapat diartikan dengan segala sesuatu (baik berupa fisik dan uang) yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha (Arikunto, 1998: 32) dalam (Widhianto, 2007).

- **Harga**

Dalam pengertian sempit harga adalah jumlah uang yang dibebankan atas suatu produk barang atau jasa, Cecep Hidayat (1998:7) dalam (Widhianto, 2007). Sedangkan harga yang lebih mendetail Harga adalah jumlah uang dan kemungkinan ditambah beberapa produk yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari produk pelayanannya. (Basu Swastha dan Irawan, 2001:241).

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dijelaskan bahwa harga telah dibayar oleh pembeli telah termasuk pelayanan yang diberikan oleh penjual. Bahkan penjual juga menginginkan sejumlah keuntungan dari harga tersebut.

- **Pelayanan**

Perusahaan sebagai sebuah lembaga bisnis yang mengejar keuntungan atas kegiatan yang dijalankannya harus pula memperhatikan pelayanan yang diberikan agar kepuasan pelanggan dapat tercapai.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan oleh para manajer perusahaan. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan konsumen, Lovelock (1988) dalam (Novel, 2006).

Menurut Munir (1991) dalam Julita (2001) pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya. Hal inimenjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain dalam hal ini pelanggan agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka.

Parasuraman dkk. (1988) dan Kotler (1997) dalam Novel (2006) mendefinisikan kualitas layanan sebagai suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Menurut definisi ini, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu, layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang diterima (*perceived service*).

Tjiptono (1998) dalam Julita (2001) mengemukakan kualitas pelayanan/jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut pendapat tersebut sebuah kualitas pelayanan atau

sebagai keunggulan-keunggulan yang diberikan perusahaan dalam rangka memnuhi keinginan pelanggan.

Sedangkan menurut Siagian (1998) dalam Julita (2001) pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka. Dengan demikian pelayanan merupakan upaya memberikan kesenangan-kesenangan kepada pelanggan dengan adanya kemudahankemudahan agar pelanggan dapat memenuhi kebutuhannya. Payne (2000) menyatakan kualitas jasa berkaitan dengan kemampuan sebuah organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Menurut Mulyono (1993) pelayanan adalah rasa (menyenangkan atau tidak menyenangkan) yang oleh penerima pelayanan pada saat memperoleh pelayanan. Fitzsimmons & Fitz-Simmons (Soetjipto, 1997) mengatakan *service quality* didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima/peroleh .Sementara itu menurut Parasuramen service quality adalah harapan sebagai keinginan para pelanggan ketimbang layanan yang mungkin diberikan oleh perusahaan (Soetjipto, 1997).

2.2.1 Metode Pengukuran dan Pemantauan Kepuasan Pelanggan

Kotler (2000) dalam Hartanto (2010) mengemukakan empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran

   Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (customer oriented) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran,

menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telephon khusus dan lain-lain.

2. Survei Kepuasan Pelanggan

   Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survey, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi.

3. *Ghost Shopping* (pembeli bayangan)

   Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang *(ghost shopper)* untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan / pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman merekadalam pembelian produk-produk tersebut.

4. *Lost Customer Analysis* (analisis pelanggan yang hilang)

   Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau beralih pemasok, sehingga akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2.2.2 Strategi Kepuasan Pelanggan

Mudie dan Cottam (1993) dalam Hartanto (2010) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu. Namun upaya perbaikan atau penyempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi. Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2002):

1. *Relationship Marketing*

   Dalam strategi ini, hubungan transaksi antara penyedia jasa dan pelanggan berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. Dengan kata lain, dijalin suatu kemitraan jangka panjang dengan pelanggan secara terus-menerus sehingga diharapkan dapat terjadi bisnis ulangan *(repeat business)*.

   Salah satu faktor yang dibutuhkan untuk mengembangkan *relationship marketing* adalah dibentuknya *customer database*, yaitu daftar nama pelanggan yang perlu dibinahubungan jangka panjang.

2. *Strategi Superior Customer Service*

   Perusahaan yang menerapkan strategi ini berusaha menawarkan pelayanan yang lebih unggul daripada para pesaingnya. Untuk mewujudkannya dibutuhkan dana yang besar, kemampuan sumberdaya manusia dan usaha yang gigih. Meskipun demikian melalui pelayanan yang lebih unggul, perusahaan yang bersangkutan dapat membebankan harga yang lebih tinggi pada jasanya.

3. *Strategi Unconditional Guarantees/Extraordinary Guarantees*

   Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan jasa dapat mengembangkan *augmented service* terhadap *core service*-nyamisalnya dengan merancang garansi tertentu.

   Strategi *unconditional guarantees* berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaankualitas jasa dan kinerja perusahaan. Selain itu akan meningkatkan motivasi para karyawan untuk mencapai tinglat kinerja yang lebih baik daripada sebelumnya.

4. Strategi Penanganan Keluhan Yang Efektif

Penanganan keluhan yang lebih baik memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi puas (atau bahkan pelanggan abadi). Manfaat lainnya adalah (Mudie dan Cottam, 1993):

a. Penyedia jasa memperoleh kesempatan lagi untuk memperbaiki hubungannya dengan pelanggan yang kecewa.
b. Penyedia jasa bisa terhindar dari publisitas negative.
c. Penyedia jasa akan mengetahui aspek-aspek yang perlu dibenahi dalam pelayanannya saat ini.
d. Penyedia jasa akan mengetahui sumber masalah operasinya.
e. Karyawan dapat termotivasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas lebih baik.

2.3 Variabel Kinerja Karyawan dan Kepuasan Pelanggan

Menurut Riniwati (2011), kinerja merupakan catatan outcome yang dihasilkan dari pegawai tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu. Atau kinerja adalah sejauh mana seseorang telah memainkan bagiannya dalam melaksanakan strategi organisasi.

Karyawan merupakan aset terpenting dalam sebuah organisasi. Namun demikian, tanpa didukung oleh kinerja yang maksimal, tentunya sebuah organisasi tidak akan maju dan berkembang. Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam kemampuan melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan kepadanya. Selain itu, kinerja juga dapat diartikan sebagai suatu hasil dan usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu, Mangkunegara (2001) dalam (Martini, 2010).

Pengertian di atas memberikan pemahaman bahwa kinerja karyawan merupakan sejumlah *output* dari *outcomes* yang dihasilkan karyawan baik yang berbentuk materi (kuantitatif) maupun yang berbentuk non-materi (kualitatif). Pada organisasi atau unit kerja dimana input dapat teridentifikasi secara individu dalam bentuk kuantitas, indikator kinerja pekerjaannya dapat diukur dengan mudah, yaitu banyaknya output yang dicapai dalam kurun waktu tertentu. Namun untuk unit kerja kelompok atau tim, kinerja tersebut agak sulit dilakukan pengukuran indikatornya.

Menurut Schuler and Jackson (2004) dalam Riniwati (2011) bahwa ada 3 jenis dasar kriteria kinerja yaitu:

1) Kriteria berdasarkan sifat memusatkan diri pada karakteristik pribadi seorang karyawan. Loyalitas, keandalan, kemampuan berkomunikasi, dan keterampilan memimpin merupakan sifat-sifat yang sering dinilai selama proses penilaian. Jenis kriteria ini memusatkan diri pada bagaimanan seseorang, bukan apa yang dicapai atau tidak dicapai seseorang dalam pekerjaannya.
2) Kriteria berdasarkan perilaku terfokus pada bagaimana pekerjaan dilaksanakan. Kriteria semacan ini penting sekali bagi pekerjaan yang membutuhkan hubungan antar personal.
3) Kriteria berdasarkan hasil, kriteria ini semakin populer dengan makin ditekankannya produktivitas dan daya saing internasional. Kriteria ini berfokus pada apa yang telah dicapai atau dihasilkan ketimbang bagaimana sesuatu dicapai atau dihasilkan.

Kepuasan pelanggan (nelayan) hanya dapat terbentuk apabila pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diterima mereka. Kepuasan pelanggan inilah yang menjadi dasar menuju terwujudnya pelanggan yang loyal atau setia.

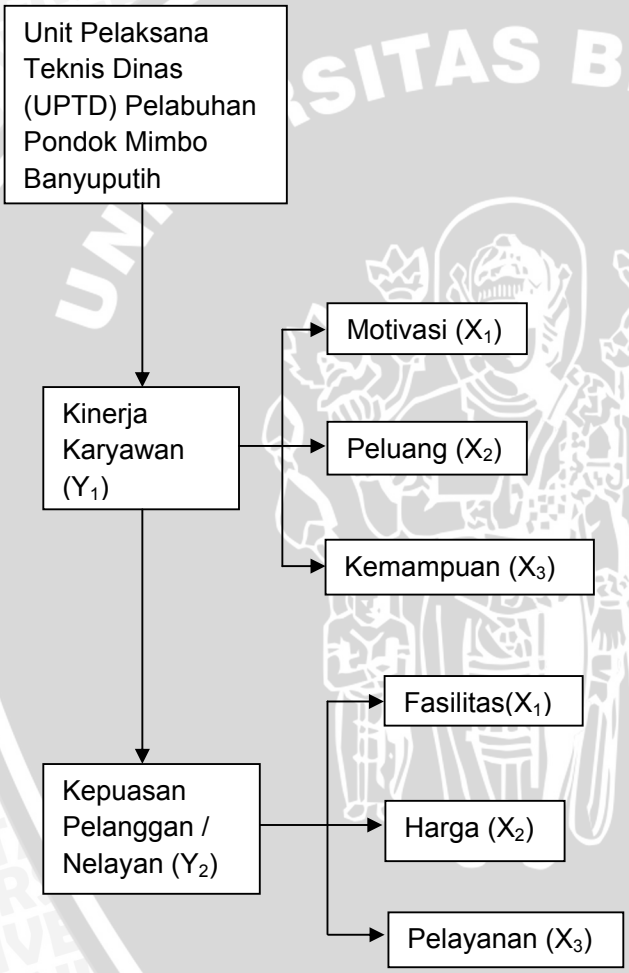
Menurut Liu (2005) dalam Mulyono (2008) terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan disetiap tingkat pemisahan dari indikasi selanjutnya bahwa masingmasing sub divisi yaitu mengambil pengertian sebagai aspek penting dari kualitas pelayanan. Fornell (1992) dalam Andersson dan Lindestad (1998), dengan studinya mengenai konsumen di Swedia membuktikan bahwa terdapat hubungan antara kualitas yang dirasakan dan kepuasan. Pelayanan yang berkinerja tinggi adalah pelayanan yang mampu melebihi harapan dari konsumen. Crinin dan Taylor (1994) membuktikan bahwa kepuasan konsumen ditentukan oleh penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Cronin dan Taylor (1992) menemukan adanya hubungan yang kuat dan positif antara kualitas layanan keseluruhan dan kepuasan.

2.4 Kerangka Berpikir

Tenaga kerja merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam usaha untuk mewujudkan tercapainya tujuan dan memegang peranan penting dalam pengembangan kinerjanya. Kinerja karyawan merupakan sejumlah *output* dari *outcomes* yang dihasilkan karyawan baik yang berbentuk materi (kuantitatif) maupun yang berbentuk non-materi (kualitatif). Pada organisasi atau unit kerja dimana input dapat teridentifikasi secara individu dalam bentuk kuantitas, indikator kinerja pekerjaannya dapat diukur dengan mudah, yaitu banyaknya output yang dicapai dalam kurun waktu tertentu. Namun untuk unit kerja kelompok atau tim, kinerja tersebut agak sulit dilakukan pengukuran indikatornya. Dalam kinerja karyawan mimiliki variabel bebas yaitu motivasi, peluang dan kemampuan.

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap hasil suatu produk dengan harapan-harapannya (Kotler, 1997) dalam Mulyono (2008).

Anderson *et al.,* 1994 dalam Mulyono (2008) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah keseluruhan penilaian dari suatu pengalaman pembelian dan konsumsi atas barang maupun jasa. Sehinggan variabel bebasnya dalam kepuasan pelanggan antara lain fasilitas, harga dan pelayanan. Adapun gambar kerangka berpikir penelitian yang dapat dilihat pada gambar 1 sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka berpikir penelitian

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pelabuhan Pondok Mimbo dengan objek nelayan di sekitar dan para tenaga kerja kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pelabuhan Pondok Mimbo Kecamatan Banyuputih Kabupaten Situbondo Jawa Timur. Waktu penelitian dilaksanakan pada Tanggal 1 – 31 Agustus 2012.

3.2 Metode Deskriptif

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yaitu metode yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematik, faktual dan akurat mengenai faktor-faktor, sifat-sifat serta hubungan fenomena yang diselidiki.

Penelitian deskriptif dibagi menjadi beberapa jenis yaitu : metode sensus, metode survey dan metode studi kasus. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode studi kasus. Teknik studi kasus pada dasarnya mempelaari suatu kasus agar diperoleh gambaran secara rinci tentang latar belakang, sifat-sifat dan karakter yang khas dari kasus maupun status individu. Pada penelitian ini yang dipandang sebagai kasus adalah seberapa besar faktor – faktor kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Di Pelabuhan Pondok Mimbo Kecamatan Banyuputih Kabupaten Situbondo Jawa Timur.

Studi kasus adalah memilih sesuatu atau lebih dari satu kejadian atau gejala sosial untuk diteliti dengan menerapkan beberapa metode yang digunakan. Hal ini menjelaskan bahwa :

1. Studi kasus adalah studi cakupan mikro (menyorot satu atau beberapa kasus)

2. Studi kasus adalah strategi penelitian yang bersifat multi metode.

Studi kasus memadai sebagai pilihan strategi penelitian apabila :

1. Pertanyaan peneliti berkenaan dengan bagaimana atau mengapa
2. Peluang peneliti sangat kecil untuk mengontrol peristiwa atau gejala sosial yang hendak diteliti
3. Penelitian adalah peristiwa atau gejala sosial yang realitas masa sekarang.

3.3 Jenis Sumber Data

Berdasarkan sumber datanya yang dikumpulkan adalah data primer dan sekunder yang digunakan untuk menunjang informasi yang digunakan dalam penelitan, yaitu :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung (Dharma, 2008). Adapun data primer diperoleh dari pengisian kuesioner oleh para karyawan yang meliputi :

- Kinerja karyawan (motivasi, peluang dan kemampuan)
- Kepuasan pelanggan (nelayan)
- Keadaan lingkungan kerja

b. Data Sekunder

Menurut Dharma (2008), data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti Biro Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal, dan lain-lain. Adapun data sekunder meliputi :

- Profil tenaga kerja
- Keadaan umum Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pelabuhan Pondok Mimbo

Sumber data sekunder meliputi :

- Para karyawan dan tenaga kerja
- Kantor desa setempat
- Dokumen dan arsip UPTD
- Studi pustaka

3.3.1 Populasi Dan Sampel

3.3.1.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi (Arikunto, 2006). Dalam penelitian ini populasinya adalah semua tenaga kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pelabuhan Pondok Mimbo dan kepuasan pelanggan (nelayan). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) 31 orang yang berperan disana dan 150 orang nelayan yang ada ditempat penelitian.

3.3.1.2 Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Dinamakan penelitian sampel apabila kita bermaksud untuk menggeneralisasikan hasil penelitian sampel (Arikunto, 2006).

Menurut Arikunto (2006) dikutip dari Martini (2010) dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel random. Teknik sampel random dimaksudkan bahwa dalam pengambilan sampel peneliti “mencampur” subjek-subjek di dalam populasi sehingga semua subjek dianggap sama.

Teknik sampel random menyatakan bahwa sampel dikatakan baik jika dalam jumlah populasi yang besar (di atas 100) diambil 20% – 25%. Atas dasar pengertian tersebut maka sampel dalam penelitian ini diambil sebesar 25% dari populasi atau 25% x 150 orang = 37,5 (dibulatkan menjadi 38 orang). Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini yang diambil adalah 31 orang karyawan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) yang ada disana dan 38 orang nelayan yang diambil melalui rumus yang di atas dengan cara mengambil responden secara random atau acak.

3.4 Klasifikasi Variabel Penelitian

Variabel-variabel utama yang digunakan di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Variabel Motivasi (X_1), sebagai variabel bebas (*independent variable*)
2) Variabel Peluang (X_2), sebagai variabel bebas (*independent variable*)
3) Variabel Kemampuan (X_3), sebagai variabel bebas (*independent variable*)
4) Variabel Kinerja (Y_1), sebagai variabel terikat (*dependent variable*)

- Dalam variabel motivasi (X_1) diukur melalui indikatornya yaitu extrinsik ($X_{1.1}$) dan intrinsik ($X_{1.2}$)
- Dalam variabel peluang (X_2) diukur melalui indikatornya yaitu kenaikan pangkat ($X_{2.1}$) dan pendidikan ($X_{2.2}$)
- Dalam variabel kemampuan (X_3) diukur melalui indikatornya yaitu tepat waktu ($X_{3.1}$), sesuaia jumlah kerja ($X_{3.2}$) dan tidak sering salah ($X_{3.3}$)
- Dalam variabel kinerja (Y) diukur melalui indikatornya yaitu penyusunan rencana program kerja, pelaksanaan dan monitoring evaluasi (Y_1), pelaksanaan pengawas sumberdaya ikan (SDI) pelabuhan (Y_2), pembinaan kelompok masyarakat pengawas (Y_3), penanganan pelanggaran (Y_4), penyediaan logistik (Y_5), pemeliharaan sarana dan

prasarana (Y_6), perencanaan dan pengembangan awak kapal pengawas (Y_7) dan pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga (Y_8).

5) Variabel Fasilitas (X_1), sebagai variabel bebas (*independent variable*)
6) Variabel Harga (X_2), sebagai variabel bebas (*independent variable*)
7) Variabel Pelayanan (X_3), sebagai variabel bebas (*independent variable*)
8) Variabel Kepuasan Pelanggan (Y), sebagai variabel terikat (*dependent variable*)

- Dalam variabel fasilitas (X_1) diukur melaui indikatornya yaitu alat menimbang ikan ($X_{1.1}$), tempat penampungan ikan ($X_{1.2}$) dan tempat duduk ($X_{1.3}$)
- Dalam variabel harga (X_2) diukur melalui indikatornya yaitu sama dengan harga pasar ($X_{2.1}$) dan harga terjangkau ($X_{2.2}$)
- Dalam variabel pelayanan (X_3) diukur melalui indikatornya yaitu kecepatan dan ketepatan pelayanan ($X_{3.1}$), tingkat ketanggapan dan kesiapan karyawan ($X_{3.2}$) dan interaksi, komunikasi dan perhatian ($X_{3.3}$).
- Dalam variabel kepuasan pelanggan (Y) diukur melalui indikatornya yaitu pelayanan memuaskan (Y_1) dan mutu dan kualitas terjamin (Y_2).

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang telah tersedia dan dipersiapkan oleh peneliti. Jenis pertanyaaan yang digunakan akan menghasilkan data ordinal karena data sesuai dengan sebuah orde/ urutan tertentu.

Di dalam penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tenaga kerja digunakan skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Menurut Singarimbun (1995), skala likert adalah cara pengukuran dengan menghadapkan responden dengan setiap pertanyaan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban.

Pada penelitian ini jawaban pada setiap pertanyaan ada empat (4) jawaban yaitu Sangat Setuju, Setuju, Cukup Setuju dan Tidak Setuju. Kemudian dari jawaban tersebut diberi skor satu sampai empat dengan kategori :

- ✓ Sangat setuju/ Sangat baik/ Sangat sesuai/ Selalu : Diberi skor empat
- ✓ Setuju/ Baik/ Sesuai / Sering : Diberi skor tiga
- ✓ Cukup setuju : Diberi skor dua
- ✓ Tidak setuju/ Tidak baik/ Tidak sesuai/ Tidak pernah : Diberi skor satu

Langkah-langkah kerja dalam pengolahan data dari kuisioner untuk menguji hipotesa adalah sebagai berikut :

1. Memberikan skor pada masing-masing jawaban responden
2. Memindahkan data berupa skor dari kuisioner ke lembar tabulasi
3. Menghitung skor total total dari masing-masing variabel
4. Memindahkan data ke lembar kerja untuk siap diolah dan dianalisis
5. Dibuat kriteria penilaian berdasarkan persentase skor jawaban sebagai berikut :

Tabel 1. Kriteria Penilaian

Skor	Kriteria	Keterangan
1	0%-25%	Tidak Baik
2	25%-50%	Kurang baik
3	50%-75%	Baik
4	75%-100%	Sangat Baik

Catatan: Nilai persentase diperoleh dengan cara membagi skor total (sum) dengan nilai skor ideal yaitu (Sum/Skor Ideal) x (100%)
Sumber: Riduwan dan Sunarto (2007)

Dengan adanya penilaian dari data hasil kuesioner, terdapat berbagai skor dan kriterianya yang dapat menunjukkan suatu keterangan dari data hasil kuesioner, yang meliputi :

1. Skor 1 mendapatkan kriteria 0% - 25 % yang menunjukkan keterangan tidak baik
2. Skor 2 mendapatkan kriteria 25% - 50% yang menunjukkan keterangan kurang baik
3. Skor 3 mendapatkan kriteria 50% - 75% yang menunjukkan keterangan baik
4. Skor 4 mendapatkan kriteria 75% - 100% yang menunjukkan keterangan sangat baik.

3.6 Analisis Data

Untuk menjawab tujuan penelitian yang secara analisis deskriptif kualitatif,dengan bantuan matriks sebagai berikut :

- Profil dan mekanisme kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) di Pelabuhan Pondok Mimbo

Tabel 2. Variabel Kinerja Karyawan

No	Uraian (Variabel)	Harapan (Ideal)	Fakta
	Kinerja Karyawan		
1	Penyusunan rencana program kerja, pelaksanaan dan monitoring evaluasi		
2	Pelaksanaan pengawas sumberdaya ikan (SDI) pelabuhan		
3	Pembinaan kelompok masyarakat pengawas		
4	Penanganan pelanggaran		
5	Penyediaan logistik		
6	Pemeliharaan sarana dan prasarana		
7	Perencanaan dan pengembangan awak kapal pengawas		
8	Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga		
	Motivasi		
1	Extrinsik		
2	Intrinsik		
	Peluang		
1	Kenaikan pangkat		

2	Pendidikan		
	Kemampuan		
1	Tepat waktu		
2	Sesuai jumlah kerja		
3	Tidak sering salah		

Tabel 3. Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Uraian (Variabel)	Harapan (Ideal)	Fakta
	Kepuasan Pelanggan		
1	Pelayanan memuaskan		
2	Mutu dan kualitas terjamin		
	Fasilitas		
1	Alat menimbang ikan		
2	Tempat penampung ikan		
3	Tempat duduk		
	Harga		
1	Sama dengan harga pasar		
2	Harga terjangkau		
	Pelayanan		
1	Kecepatan dan ketepatan pelayanan		
2	Tingkat ketanggapan dan kesiapan karyawan		
3	Interaksi, komunikasi dan perhatian		

- Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan (Y_1) Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) yaitu motivasi (X_1), peluang (X_2) dan kemampuan (X_3) dengan cara analisis Regresi Analisis Linier Berganda dalam program SPSS.

- Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (nelayan) (Y_2) yaitu fasilitas (X_1), harga (X_2) dan Pelayanan (X_3) dengan cara analisis Regresi Analisis Linier Berganda dalam program SPSS.

Rumusnya :

$Y_1 = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3$

$Y_2 = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3$

Dimana :

Y_1 : Variabel terikat (Dependen) yaitu kinerja

b_0 : Konstanta

b_1 : koefisien regresi

x_1 : motivasi

x_2 : peluang

x_3 : kemampuan

Dimana :

Y_2 : Variabel terikat (Dependen) yaitu kepuasan pelanggan

b_0 : Konstanta

b_1 : koefisien regresi

x_1 : fasilitas

x_2 : harga

x_3 : pelayanan

Data yang diperoleh dari responden menggunakan kuesioner yang berupa pertanyaan dalam bentuk skala likert, selanjutnya akan di analisis dengan menggunakan aplikasi *SPSS.* Hal ini dikarenakan bahwa regresi ini hanya terdapat dua variabel dependen yaitu kinerja dan kepuasan pelanggan sebagai Y_1 dan Y_2. Sedangkan variabel independen lebih dari satu.

Korelasi Berganda

Korelasi berganda merupakan sauatu teknik stastistik yang digunakan untuk mencari hubungan antara dua variabel atau lebih yang sifatnya kuantitatif. Korelasi menggambarkan keeratan hubungan antara variabel X dan Y. Nilai korelasi yaitu antara -1 dan 1 (-1≤R≤1)

$$R = \sqrt{\frac{\sum JKR}{\sum JKT}}$$

Dimana :

R : Koefisien korelasi berganda

∑ JKR : Jumlah koefisien berganda

∑ JKT : Jumlah kuadrat terkorelasi

Dimana JR (Regresi dan JT) total korelasi diperoleh dengan cara :

JK : $a\sum y + \sum xy - ny^2$

JT : $\sum y^2 - ny^2$

Dalam model regresi linier berganda ada beberapa asumsi yang harus di penuhi agar memenuhi kondisi BLUE *(Best Linier Unbiased Estimate)*. Asumsi di antaranya sangat berpengaruh terhadap hasil regresi, yaitu :

a. Uji Normalitas

Setelah suatu kelompok mendapat perlakuan statistik deskriptif, dalam artian diketahui mean, varians dan lain-lain maka sebelum dilakukan inferensi data tersebut harus diuji apakah berdistribusi normal atau tidak. Hal ini sangat penting karena jika ternyata data tersebut jauh dari asumsi sebuah distribusi noramal atau mendekati normal maka pada kelompok data tersebut tidak bisa dilakukan uji hipotesis untuk berdistribusi normal *(statistic parametric).*

b. Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas adalah terjadinya variasi residual yang tidak sama untuk semua data. Dengan demikian estimasi koefisien menjadi tidak akurat

karena untuk mendapatkan garis penduga yang baik harus memenuhi syarat homoskedastisitas. Uji ini dilakukan dengan cara melihat grafik *standardized residual*.

c. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah keadaaan adanya korelasi linier sempurna diantara variabel-variabel bebas (x) dalam model. Korelasi linier sempurna ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi sesama variabel bebas sama dengan satu. Sehingga sebagai akibatnya variabel bebas tersebut tidak begitu mempengaruhi variabel terikat (y) tetapi justru variabel x tersebut dipengaruhi oleh variabel x lainnya.

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah terdapat korelasi linier yang sempurna atau pasti diantara beberapa atau semua variabel yang menjelaskan dalam model. Untuk menduga adalah tidaknya gejala multikolinearitas dalam model regresi linier dapat dilihat dari tiga kondisi yang harus diketahui yaitu :

- Apakah nilai R^2 cukup tinggi
- Apakah koefisien korelasi sederhana tinggi
- Apakah tidak satupun atau sedikit sekali koefisien regresi yang signifikan secara individu jika dilakukan uji t

d. Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah korelasi antara anggota serangkaian observasi yang diurutkan menurut waktu atau menurut ruang. Untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi pada persamaan penduga dapat dilihat dari nilai *Durbin Watson Test*. Dengan nilai DW yaitu antara 1,65 sampai 2,35 ($1,65 \leq DW \leq 2,35$).

Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Tingkat hubungan input secara bersama terhadap produksi yang dinyatakan dalam koefisien determinasi majemuk (R^2). Koefisien ini menunjukkan besarnya sumbangan input secara bersama-sama terhadap produksi.

Kegunaan dari koefisien ini adalah :

- Untuk mengukur ketepatan suatu garis regresi yang diterapkan suatu kelompok data observasi. Apabila R^2 makain besar maka akan semakin tepat suatu regresinya. Sebaliknya makin kecil nilai R^2 menunjukkan semakin tidak tepatnya garis regresi tersebut untuk mewakili data observasi. Koefisien determinasi mempunyai nilai antara 0 dan 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$)
- Untuk mengukur besarnya persentase dari jumlah variasi dari variabel dependen dapat dikatakan seberapa jauh variabel independen mampu menerangkan variabel dependen

Nilai koefisien determinasi majemu secara perhitungan tidak dapat mencapai 1 atau 100% karena tidak semua variabel output. Hal ini disebabkan oleh faktor di luar model yang tidak masuk ke dalam model dan faktor yang tidak dapat dikendalikan oleh manusia.

Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas (X) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Y).

Kriteria uji F adalah membandingkan F hitung dengan F tabel. Jika perhitungan diperoleh :

- ✓ F hitung > F tabel maka hipotesa Ho ditolak dan Hipotesa H_1 ditolak. Hal ini berarti variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh nyata (signifikan) tehadap variabel terikat pada tingkat signifikan tertentu.

- ✓ F hitung < F tabel maka hipotesa Ho diterima dan hipotesa H_1 ditolak. Hal ini berarti variabel bebas secara bersama-sama tidak berpengaruh nyata terhadap variabel terikat pada tingkat signifikan tertentu.

Uji t

Untuk mengetahui hasil regresi signifikan atau tidak maka digunakan uji t dengan rumus :

$$t = \frac{R2/K}{(1 - R2)/(N - K - 1)}$$

Dimana :

t : Pendekatan distribusi probabilitas

K : Jumlah variabel bebas

R^2 : Koefisien regresi

N : Jumlah sampel

- Kriteria uji t ini membandingkan antara t hitung dengan t tabel . Jika dari terikat pada tingkat signifikan tertentu.
- T hitung < t maka hipotesa Ho diterima dan hipotesa H_1 ditolak. Hal ini berarti variabel bebas tidak berpengaruh nyata terhadap variabel terikat pada tingkat signifikan tertentu.

Variabel dan Definisi Operasional :

Variabel	Definisi	Indikator	Item
Kinerja (Y)	kinerja merupakan catatan outcome yang dihasilkan dari pegawai tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu. Atau kinerja adalah sejauh mana seseorang telah memainkan bagiannya dalam melaksanakan strategi organisasi, (Riniwati, 2011).	✓ Penyusunan rencana program kerja, pelaksanaan dan monitoring evaluasi (Y_1)	✓ Pimpinan UPTD setiap tahun menyusun rencana program ($Y_{1.1}$) ✓ Pimpinan UPTD dan staf selalu melaksanakan tugas berpedoman pada pogram ($Y_{1.2}$) ✓ Pimpinan UPTD selalu melakukan monitoring dan evaluasi program kerja yang dilaksanakan ($Y_{1.3}$)
		✓ Pelaksanaan pengawas sumberdaya ikan (SDI) pelabuhan (Y_2)	✓ Pimpinan UPTD dan staf setiap hari melakukan pengawasan (jumlah SDI didaratkan dipelabuhan, kapal berlabuh dan lain-lain)
		✓ Pembinaan kelompok masyarakat pengawas (Y_3)	✓ Pimpinan UPTD secara periodik melakukan pembinaan kepada masyarakat
		✓ Penanganan pelanggaran (Y_4)	✓ Pimpinan UPTD selalu memberi sanksi pada siapa saja yang melanggar peraturan pengawasan
		✓ Penyediaan logistik (Y_5)	✓ Pimpinan UPTD selalu melaksanakan penyediaan logistik untuk kebutuhan

		✓ Pemeliharaan sarana dan prasarana (Y_6) ✓ Perencanaan dan pengembangan awak kapal pengwas (Y_7) ✓ Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga (Y_8)	pengawasan SDI ✓ Pimpinan UPTD dan staf secara periodik sudah melaksanakan sarana dan prasarana ✓ Pimpinan UPTD setiap tahun membuat perencanaan awak kapal pengawas ($Y_{7.1}$) ✓ Pimpinan UPTD telah menjalankan pengembangan awak kapal pengawas ($Y_{7.2}$) ✓ Pimpinan UPTD selalu mengontrol pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga
Motivasi (X_1)	Motivasi adalah proses sebagai langkah awal seseorang melakukan tindakan akibat kekurangan secara fisik dan psikis atau dengan kata lain adalah suatu dorongan yang ditunjukan untuk memenuhi tujuan tertentu Luthans (2006) dalam (Mahesa, 2010).	✓ Extrinsik ($X_{1.1}$) ✓ Intrinsik ($X_{1.2}$)	✓ Karyawan mendapatkan gaji sesuai kinerjanya ($X_{11.1}$) ✓ Pimpinan sering memberi bonus kepada karyawan ($X_{11.2}$) ✓ Pimpinan dan pelanggan puas terhadap hasil pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan ($X_{11.3}$) ✓ Karyawan dalam melakukan pekerjaan suka tantangan ($X_{12.1}$) ✓ Karyawan dalam melakukan pekerjaan

			bertanggung jawab atas pekerjaan tersebut ($X_{12.2}$) ✓ Karyawan dalam melaksanakan pekerjaan selalu memperkirakan hasil yang dikerjakan bagus dan biaya yang dikeluarkan sedikit ($X_{12.3}$)
Peluang (X_2)	*Opportunities* (Peluang) ialah faktor luaran yang membantu dan memberikan kesan positif kepada pencapaian objektif (Daud, 2012).	✓ Kenaikan pangkat ($X_{2.1}$) ✓ Pendidikan ($X_{2.2}$)	✓ Karyawan harus melakukan pekerjaan yang disukai orang lain ✓ Karyawan yang sering melakukan pekerjaan dengan baik dan berprestasi akan mendapatkan pendidikan yang lebih tinggi
Kemampuan (X_3)	Kata kemampuan berarti kesanggupan, kecakapan, kekuatan, kekayaan. Arti mana yang paling tepat dari konsep ini adalah sangat tergantung pada konteks penggunaannya dalam suatu kalimat, Purwodarminta (1986) dalam (Siswiastuti, 2008).	✓ Tepat waktu ($X_{3.1}$) ✓ Sesuai jumlah kerja ($X_{3.2}$) ✓ Tidak sering salah ($X_{3.3}$)	✓ Karyawan selalu tepat waktu dalam bekerja ($X_{31.1}$) ✓ Karyawan tidak pernah terlambat dalam menghadiri rapat ($X_{31.2}$) ✓ Karyawan dalam bekerja selalu keteteran kerjaan atau banyaknya kerjaan ✓ Karyawan dalam melakukan pekerjaan tidak pernah salah
Kepuasan	Kepuasan	✓ Pelayanan	✓ Pimpinan UPTD

Pelanggan (Y)	pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil *(outcome)* sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan, Engel, et al. (1990) dalam (Hartanto, 2010).	memuaskan (Y_1) ✓ Mutu dan kualitas terjamin (Y_2)	dan staf setiap hari selalu melayani pelanggannya dengan rasa puas ✓ Pimpinan UPTD selalu menjamin mutu dan kualitas SDI
Fasilitas (X_1)	Menurut Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.02/MEN/2006 tentang organisasi dan tata kerja pelabuhan perikanan, fasilitas-fasilitas pelabuhan perikanan umumnya terdiri atas: fasilitas pokok, fasilitas fungsionil dan fasilitas tambahan.	✓ Alat menimbang ikan ($X_{1.1}$) ✓ Tempat penampungan ikan ($X_{1.2}$) ✓ Tempat duduk ($X_{1.3}$)	✓ UPTD mempunyai timbangan untuk menimbang ikan yang baru diperoleh dari tangkapan di laut ✓ UPTD mempunyai penampungan ikan di pelabuhan ✓ UPTD menyediakan tempat duduk untuk orang-orang yang datang ke pelabuhan
Harga (X_2)	Dalam pengertian sempit harga adalah jumlah uang yang dibebankan atas suatu produk barang atau jasa, Cecep Hidayat	✓ Sama dengan harga pasar ($X_{2.1}$) ✓ Harga terjangkau ($X_{2.2}$)	✓ UPTD memberi harga SDI tidak jauh dari harga pasaran ✓ UPTD memberi harga terjangkau agar bisa di beli oleh

	(1998:7) dalam (Widhianto, 2007). Sedangkan harga yang lebih mendetail Harga adalah jumlah uang dan kemungkinan ditambah beberapa produk yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari produk pelayanannya. (Basu Swastha dan Irawan, 2001:241).		pelanggan yang ekonominya rendah
Pelayanan (X_3)	pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya, Munir (1991) dalam (Julita, 2001).	✓ Kecepatan dan ketepatan pelayanan ($X_{3.1}$) ✓ Tingkat ketanggapan dan kesiapan karyawan ($X_{3.2}$) ✓ Interaksi, komunikasi dan perhatian ($X_{3.3}$)	✓ Pimpinan UPTD dan staf memberi kecepatan dalam transaksi SDI ($X_{31.1}$) ✓ Pimpinan UPTD dan staf selalu memberi ketepatan dalam pelayanan transaksi SDI ($X_{31.2}$) ✓ Pimpinan UPTD dan staf mampu dengan cepat menanggapi sebuah masalah ($X_{32.1}$) ✓ Pimpinan UPTD dan staf selalu memberikan kesiapan untuk mencarikan solusi dari sebuah masalah ($X_{32.2}$) ✓ Pimpinan UPTD dan staf selalu berinteraksi membantu

			sebuah masalah ($X_{33.1}$) ✓ Pimpinan UPTD dan staf selalu berkomunikasi sama pelanggan apabila ada sebuah masalah ($X_{33.2}$) ✓ Pimpinan UPTD dan staf sering memperhatikan pelanggan yang mempunyai masalah ($X_{33.3}$)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

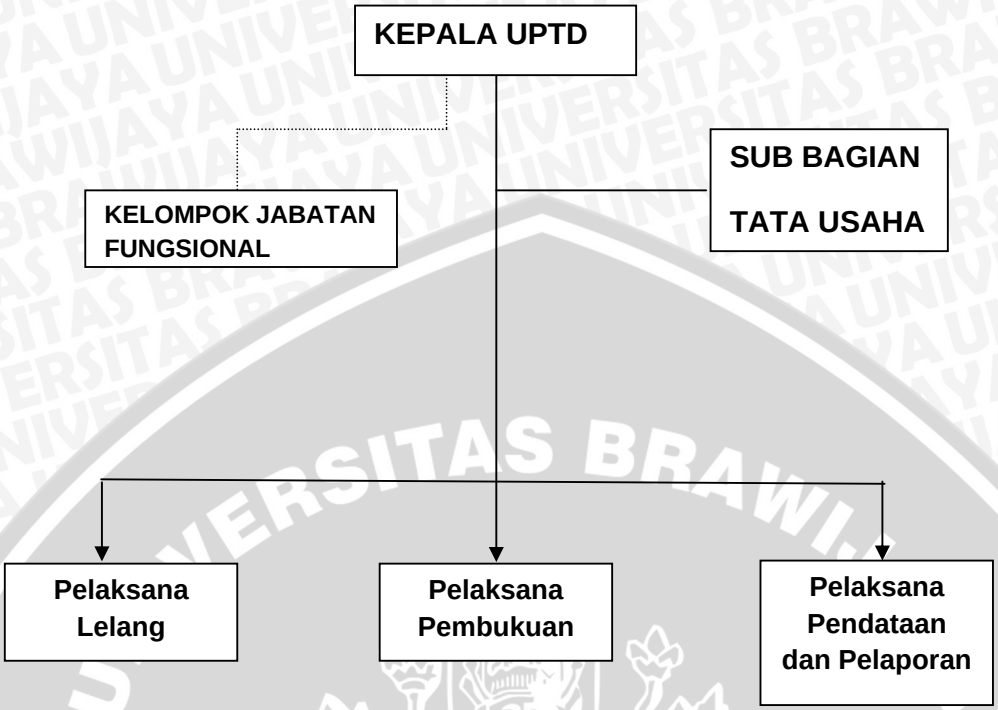
4.1 Gambaran Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)

A. Sejarah Singkat Berdirinya

Bahwasanya guna efektifitas dan efisiensi, memelihara dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat bidang kelautan dan perikanan. Dalam mencapai pelaksanaan dalam rangka meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di kabupaten Situbondo maka Dinas Kelautan dan Perikanan membuat Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) pada Tahun 2009. Dengan adanya UPTD ini Dnas Kelautan dan Perikanan merasa dibantu program-programnya. UPTD Pusat Pendaratan Ikan berkedudukan sebagai pelaksana operasional teknis dinas dalam menyelenggarakan kegiatan pendaratan ikan untuk meningkatkan penyelenggaraan ikan di tempat pelelangan ikan.

B. Struktur Organisasi

Struktur organisasi pada Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pelabuhan Pondok Mimbo pada prinsipnya menggunakan struktur organisasi garis yaitu suatu sistem organisasi dimana satu kesatuan perintah dan wewenang berjalan dari pimpinan sampai ke lini bawah melalui garis komando yang lurus. Adapun struktur organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pelabuhan Pondok Mimbo dapat dliihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 2. Struktur Organisasi UPTD Pusat Pendaratan Ikan Kabupaten Situbondo

C. Deskripsi Pekerjaan

Penjelasan mengenai deskripsi pekerjaan pada Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pelabuhan Pondok Mimbo. Pada masing-masing bagian Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pelabuhan Pondok Mimbo mempunyai tugas yang sesuai bidangnya masing-masing. Adapun tugas setiap bagian adalah sebagai berikut :

1. **Kepala UPTD**

   Kepala UPTD pusat pendaratan ikan mempunyai tugas memimpin, melakukan koordinasi dan pengendalian dalam penyelenggaraan kegiatan pendaratan ikan dan pelelangan ikan di pusat pendaratan ikan.

2. **Sub Bagian Tata Usaha**

   Sub bagian tata usaha mempunyai tugas yaitu :

- Melakukan pengelolaan dan pengadministrasian surat menyurat, kearsipan dan urusan rumah tangga ;
- Melakukan penyediaan, mengelola dan menginventarisir serta melaksanakan perawatan sarana dan prasarana pusat pendaratan ikan ;
- Melakukan fungsi koordinasi dalam melaksanakan kegiatan koordinasi internal (lintas program) ;
- Melakukan urusan perencanaan program, kepegawaian, keuangan, serta menghimpun dan menyusun laporan kegiatan pusat pendaratan ikan ; dan
- Melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Kepala UPTD.

3. Pelaksana Lelang

Pelaksana lelang mempunyai tugas yaitu :

- Memimpin jalannya penyelenggaraan pelelangan ;
- Melakukan penyortiran ikan ;
- Melakukan penimbangan ikan ;
- Melakukan pelabelan jenis ikan, mutu ikan dan berat ikan ;
- Melakukan pengaturan tata letak wadah/keranjang ikan ; dan
- Melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Kepala UPTD.

4. Pelaksana Pembukuan

Pelaksana pembukuan mempunyai tugas yaitu :

- Melakukan penagihan dan penerimaan terhadap wajib retribusi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku ;
- Menyerahkan hasil penagihan retribusi kepada bendahara penerima Dinas Kelautan dan Perikanan ;
- Melakukan pembukuan hasil transaksi pelelangan ; dan
- Melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Kepala UPTD.

5. **Pelaksana Pendataan dan Pelaporan**

Pelaksana pendataan dan pelaporan mempunyai tugas yaitu :

- Melaksanakan pendataan wajib retribusi ;
- Melakukan perencanaan usaha kelancaran pembayaran retribusi dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah (PAD)
- Melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Kepala UPTD.

6. **Kelompok Jabatan Fungsional**

Kelompok jabatan fungsional dikoordinasikan oleh seorang tenaga fungsional senior dan dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Kepala UPTD.

D. Personalia

1. **Jumlah Karyawan**

Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pelabuhan Pondok Mimbo pada umumnya mengandalkan pelayanan yang terbaik bagi para konsumennya yang datang. Tentunya karyawan memiliki rasa adil yang cukup besar dalam mencapai kemajuan dan target Pendapatan Anggaran Daerah (PAD) yang ditentukan oleh Pemerintah Daerah Situbondo. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pelabuhan Pondok Mimbo memiliki karyawan sebanyak 31 orang. Adapun penggolongan karyawan berdasarkan fungsi operasionalnya dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Data Jumlah Karyawan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pelabuhan Pondok Mimbo

No	Karyawan	Jumlah
1	Kepala UPTD	1
2	Kasubag Tata Usaha	1
3	Pelaksana Lelang	7
4	Pelaksana Pembukuan	4
5	Pelaksana Pendataan dan Pelaporan	5
6	Kelompok Jabatan Fungsional	6
7	Staff	7
	Jumlah	31

Sumber : Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pelabuhan Pondok Mimbo, 2012

2. Jam Kerja

Jam kerja karyawan pada Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pelabuhan Pondok Mimbo yaitu pukul 07.00 – 16..00 WIB. Sedangkan jam istirahatnya pukul 12.00 – 13.00 WIB.

4.2 Profil Responden

A. Deskripsi Responden

Responden adalah sampel penelitian yang berjumlah 31 orang Karyawan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pelabuhan Pondok Mimbo dan 38 Nelayan yang dimintai kesediaannya untuk memberikan tanggapan ataupun jawaban atas masalah/pertanyaan yang disampaikan. Sementara yang dimaksud deskripsi responden adalah gambaran latar belakang responden yang meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan masa kerja responden.

1. Jenis Kelamin

Jenis kelamin merupakan batasan jenis kelamin responden sebagaimana yang ada dilapang yaitu jumlah jenis kelamin responden karyawan UPTD sebanyak 31 orang yang terdiri dari laki-laki semua dan jumlah jenis responden nelayan sebanyak 38 orang yang terdiri dari laki-laki semua. .

2. Usia

Usia merupakan tingkat usia responden. Adapun deskripsi usia responden dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 5. Deskripsi Usia Responden Karyawan UPTD dan Nelayan

Usia	Responden	
	Karyawan	Nelayan
20 – 30 tahun	13	11
30 – 40 tahun	10	13
40 tahun ke atas	8	14
Jumlah	31	38

Sumber : Hasil Survey

3. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan merupakan jenjang pendidikan terakhir yang ditempuh oleh responden. Adapun tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 6. Deskripsi Tingkat Pendidikan Responden Karyawan UPTD dan Nelayan

Tingkat Pendidikan	Responden	
	Karyawan	Nelayan
SLTA	16	15
Diploma	10	11
Sarjana	5	12
Jumlah	31	38

Sumber : Hasil Survey

4.3 Profil Dan Mekanisme Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)

Dalam mengetahui profil dan mekanisme kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) di Pelabuhan Pondok Mimbo Kecamatan Banyuputih Kabupaten Situbondo Jawa Timur dari hasil penelitian sebagai berikut :

Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pusat Pendaratan Ikan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Bupati Situbondo Pasal 2 mempunyai membantu Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan dalam melaksanakan urusan di bidang teknis operasional pengelolaan pusat pendaratan ikan.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Bupati Situbondo dalam Pasal 4, UPTD Pusat Pendaratan Ikan mempunyai fungsi :

- Penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis di bidang penyelenggaraan kegiatan pendaratan ikan ;
- Pelaksanaan tugas operasional dan pengendalian pengelolaan pusat pendaratan ikan ;
- Pelaksanaan pemantauan dan pengendalian pengelolaan pusat pendaratan ikan dan bangunan-bangunan pelengkap lainnya serta teknik konstruksi ;
- Pelaksanaan penyelenggaraan pelelangan ikan ; dan
- Pelaksanaan penyelenggaraan administrasi kepegawaian dan ketatausahaan.

Mekanisme pengawasan kerja yang dilakukan meliputi ikan yang mendarat di Pusat Pendaratan Ikan dikelompokkan menurut jenisnya. Petugas TPI menimbang ikan yang sudah dikelompokkan, kemudian memberikan tanda/label jenis ikan dan beratnya. Setelah terjadi transaksi, pemilik ikan dan pembeli membayar jasa retribusi sebesar 5% dari harga transaksi dengan rincian 2,5% dibebankan pada pemilik dan 2,5% ditanggung pembeli. Hasil jasa retribusi disetorkan kepada Kepala Penyelenggaraan Pelelangan Ikan PPI kemudian diberikan kepada Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD), dan selanjutnya disetor ke Kas Daerah Sebagai Pendapatan Asli Daerah (PAD). Sedangkan hasil dalam matrik pada tabel 7.

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan

No	Uraian (Variabel)	Harapan (Ideal)	Fakta	Keterangan
1	Motivasi	744	552 (74,19%)	Baik
2	Peluang	248	129 (52,01%)	Baik
3	Kemampuan	496	351 (70,76%)	Baik

Sumber : Data Kuesioner diolah, 2012

Berdasarkan Tabel 7, masing-masing variabel mendapatkan hasil dibawah ini :

Motivasi di UPTD Pelabuhan Pondok Mimbo Kecamatan Banyuputih Kabupaten Situbondo harapan ideal sebesar 744 yang berarti apabila nilai tersebut dicapai dapat dikatakan bahwa motivasi baik dan pada fakta dari ideal dicapai sebesar 552 (74,19%), hal ini berarti motivasi di UPTD Pelabuhan Pondok Mimbo Kecamatan Banyuputih Kabupaten Situbondo baik, sehingga fakta dari hasil kuesioner menunjukkan tenaga kerja sudah mendapatkan motivasi dari Dinas Kelautan dan Perikanan dan Kepala UPTD.

Peluang di UPTD Pelabuhan Pondok Mimbo Kecamatan Banyuputih Kabupaten Situbondo harapan ideal sebesar 248 yang berarti apabila nilai tersebut dicapai dapat dikatakan bahwa peluang baik dan pada fakta dari ideal dicapai sebesar 129 (52,01%), hal ini berarti peluang di UPTD Pelabuhan Pondok Mimbo Kecamatan Banyuputih Kabupaten Situbondo baik, dikarenakan kepala membagi tugas dengan rata kepada karyawan sehingga karyawan senang dengan kebijakan tersebut.

Kemampuan di UPTD Pelabuhan Pondok Mimbo Kecamatan Banyuputih Kabupaten Situbondo harapan ideal sebesar 496 yang berarti apabila nilai tersebut dicapai dikatakan bahwa kemampuan baik dan pada fakta dari ideal dicapai sebesar 351 (70,76%), hal ini berarti kemampuan di UPTD Pelabuhan Pondok Mimbo Kecamatan Banyuputih Kabupaten Situbondo baik, dikarenakan

kepala sudah memberi tugas yang diyakini karyawan sudah mampu menjalankan tugas tersebut.

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Nelayan)

No	Uraian (Variabel)	Harapan (Ideal)	Fakta	Keterangan
1	Fasilitas	456	356 (78,07%)	Sangat Baik
2	Harga	304	266 (87,5%)	Sangat Baik
3	Pelayanan	1064	858 (80.63%)	Sangat Baik

Sumber : Data Kuesioner diolah, 2012

Berdasarkan Tabel 8, masing-masing variabel mendapatkan hasil di bawah ini :

Fasilitas di UPTD Pelabuhan Pondok Mimbo Kecamatan Banyuputih Kabupaten Situbondo harapan ideal sebesar 456 yang berarti apabila nilai tersebut dicapai dikatakan bahwa fasilitas sangat baik dan pada fakta dari ideal dicapai sebesar 356 (78,07%), hal ini berati fasilitas di UPTD Pelabuhan Pondok Mimbo Kecamatan Banyuputih Kabupaten Situbondo sangat baik, dikarenakan kepala UPTD sudah menyiapkan segala fasilitas yang diperlukan dalam pelabuhan pondok mimbo.

Harga di UPTD Pelabuhan Pondok Mimbo Kecamatan Banyuputih Kabupaten Situbondo harapan ideal sebesar 304 yang berarti apabila nilai tersebut dicapai dikatakan bahwa harga sangat baik dan pada fakta dari ideal dicapai sebesar 266 (87,5%), hal ini berati harga di UPTD Pelabuhan Pondok Mimbo Kecamatan Banyuputih Kabupaten Situbondo sangat baik, dikarenakan kepala menyamakan harga dengan pasar sehingga harga sangat baik untuk pelanggan (nelayan).

Pelayanan di UPTD Pelabuhan Pondok Mimbo Kecamatan Banyuputih Kabupaten Situbondo harapan ideal sebesar 1064 yang berarti apabila nilai tersebut dicapai dikatakan bahwa pelayanan sangat baik dan pada fakta dari ideal dicapai sebesar 858 (80,63%), hal ini berati pelayanan di UPTD Pelabuhan

Pondok Mimbo Kecamatan Banyuputih Kabupaten Situbondo sangat baik, dikarenakan kepala mengutamakan pelayanan yang baik dan sopan kepada pelanggan (nelayan) sehingga pelayanannya sangat baik dimata pelanggan (nelayan).

4.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan (Y_1) Unit Pelayanan Teknis Dinas (UPTD) yaitu Motivasi (X_1), Peluang (X_2) dan Kemampuan (X_3)

4.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Nilai-nilai koefisien dapat dilihat pada output tabel **Coefficients** dan dimasukkan pada persamaan regresi linier berganda dengan 3 variabel independen sebagau berikut :

$Y_1 = 15,594 + 0,820X_1 + 0,539X_2 + 0,041X_3$

- Konstanta b_0 = 15,594, artinya jika jumlah motivasi, peluang dan kemampuan nlainya adalah 0, maka kinerja nilainya positif sebesar 15,594.
- Koefisien b_1 = 0,820, artinya jika motivasi ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka kinerja akan meningkat sebesar 0,820.
- Koefisien b_2 = 0,539, artinya jika peluang ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka kinerja akan meningkat sebesar 0,539.
- Koefisien b_3 = 0,041, artinya jika kemampuan ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka kinerja akan meningkat sebesar 0,041.

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis R^2 (R Square) atau koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dari output tabel Model Summary dapat diketahui nilai R^2 (Adjusted R Square) adalah 0,211. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel independen yaitu 22,1%

sedangkan sisanya sebesar 77,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

b. Uji F

Dalam hasil yang dilakukan dari Uji F kinerja sebagai berikut :

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	65.138	3	21.713	3.668	.024[a]
	Residual	159.829	27	5.920		
	Total	224.968	30			

a. Predictors: (Constant), Kemampuan, Peluang, Motivasi

b. Dependent Variable: Kinerja

Cara pengambilan keputusan dalam uji F yaitu F hitung ≤ F tabel jadi H_0 diterima dan F hitung > F tabel jadi H_0 ditolak. Diketahui F hitung sebesar 3,668 sedangkan dari data diperoleh nilai regresion (df) sebesar 3 dan residual (df) sebesar 27, sehingga diperoleh F tabel sebesar 2,96. Ini berarti F hitung (3,668) > F tabel (2,92), maka H_0 ditolak, kesimpulannya yaitu motivasi, peluang dan kemampuan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja.

c. Uji T

Dalam hasil yang dilakukan dari Uji T kinerja sebagai berikut :

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.594	7.496		2.080	.047
	Motivasi	.820	.248	.559	3.306	.003
	Peluang	.539	.794	.115	.679	.503
	Kemampuan	.041	.383	.017	.107	.916

a. Dependent Variable: Kinerja

Variabel	Sig	T tabel	T hitung
Motivasi (X_1)	0,003	2,052	3,306
Peluang (X_2)	0,503	2,052	0,679
Kemampuan X_{-3})	0,916	2,052	0,107

Cara pengambilan keputusan yaitu signifikansi > 0,05 jadi H_0 diterima dan signifikansi ≤ 0,05 jadi H_0 ditolak.

Kesimpulannya X_1 dapat diketahui bahwa signifikansi sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu motivasi berpengaruh terhadap kinerja.

Kesimpulannya X_2 dapat diketahui bahwa signifikansi sebesar 0,503 lebih besar dari 0,05 maka hipotesis nol diterima, kesimpulannya yaitu peluang tidak berpengaruh terhadap kinerja.

Kesimpulannya X_3 dapat diketahui bahwa signifikansi sebesar 0,916 lebih besar dari 0,05 maka hipotesis nol diterima, kesimpulannya yaitu kemampuan tidak berpengaruh terhadap kinerja.

4.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan (Nelayan) (Y_2) yaitu Fasilitas (X_1), Harga (X_2) dan Pelayanan (X_3)

4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Nilai-nilai koefisien dapat dilihat pada output tabel **Coefficients** dan dimasukkan pada persamaan regresi linier berganda dengan 3 variabel independen sebagau berikut :

$Y_2 = 5,428 + 0,220X_1 + 0,110X_2 + 0,138X_3$

- Konstanta b_0 = 5,428, artinya jika jumlah fasilitas, harga dan pelayanan nlainya adalah 0, maka kepuasan nilainya positif sebesar 5,428.
- Koefisien b_1 = 0,220, artinya jika fasilitas ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka kepuasan akan meningkat sebesar 0,220.

- Koefisien b_2 = 0,110, artinya jika harga ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka kepuasan akan meningkat sebesar 0,110.
- Koefisien b_3 = 0,138, artinya jika pelayanan ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka kepuasan akan meningkat sebesar 0,138.

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis R^2 (R Square) atau koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dari output tabel Model Summary dapat diketahui nilai R^2 (Adjusted R Square) adalah 0,297. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel independen yaitu 29,7% sedangkan sisanya sebesar 70,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

b. Uji F

Dalam hasil yang dilakukan dari Uji F kepuasan sebagai berikut :

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.427	3	2.809	6.206	.002[a]
	Residual	15.389	34	.453		
	Total	23.816	37			

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Fasilitas, Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan

Cara pengambilan keputusan dalam uji F yaitu F hitung ≤ F tabel jadi H_0 diterima dan F hitung > F tabel jadi H_0 ditolak. Diketahui F hitung sebesar 6,206 sedangkan dari data diperoleh nilai regresion (df) sebesar 3 dan residual (df) sebesar 34, sehingga diperoleh F tabel sebesar 2,88. Ini berarti F hitung (6,206) > F tabel (2,88), maka H_0 ditolak, kesimpulannya yaitu harga, fasilitas dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan.

c. Uji T

Dalam hasil yang dilakukan dari Uji T kepuasan sebagai berikut :

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.428	1.335		4.065	.000
	Fasilitas	.220	.076	.448	2.881	.007
	Harga	.110	.172	.105	.638	.528
	Pelayanan	.138	.053	.384	2.598	.014

a. Dependent Variable: Kepuasan

Variabel	Sig	T tabel	T hitung
Fasilitas (X_1)	0,007	2,042	2,881
Harga (X_2)	0,528	2,042	0,638
Pelayanan (X_3)	0,014	2,042	2,598

Cara pengambilan keputusan yaitu signifikansi > 0,05 jadi H_0 diterima dan signifikansi ≤ 0,05 jadi H_0 ditolak.

Kesimpulannya X_1 dapat diketahui bahwa signifikansi sebesar 0,007 lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan.

Kesimpulannya X_2 dapat diketahui bahwa signifikansi sebesar 0,528 lebih besar dari 0,05 maka hipotesis nol diterima, kesimpulannya yaitu harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

Kesimpulannya X_3 dapat diketahui bahwa signifikansi sebesar 0,014 lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan.

Kinerja

Variabel	Sig	T tabel	T hitung	Keterangan
Motivasi (X_1)	0,003	2,052	3,306	Signifikan
Peluang (X_2)	0,503	2,052	0,679	Tidak Signifikan
Kemampuan (X_3)	0,916	2,052	0,107	Tidak Signifikan

Kepuasan Pelanggan (Nelayan)

Variabel	Sig	T tabel	T hitung	Keterangan
Fasilitas (X_1)	0,007	2,042	2,881	Signifikan
Harga (X_2)	0,528	2,042	0,638	Tidak Signifikan
Pelayanan (X_3)	0,014	2,042	2,598	Signifikan

Dari hasil pengolahan data tabel tersebut yang merupakn output dari pengolahan model regresi dapat disimpulkan sebagai berikut :

a. Pengaruh Motivasi (X_1) Terhadap Kinerja (Y_1)

Dari hasil uji t dapat disimpulkan X_1 dapat diketahui bahwa t hitung (3,306) > t tabel (2,052) jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karena motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi bawahan berkinerja secara produktif sehingga karyawan mendapatkan gaji sesuai kinerjanya, yang diantaranya yaitu karyawan suka dengan adanya tantangan pekerjaan, dan juga karyawan selalu bertanggung jawab atas pekerjaan, dan juga karyawan dalam melaksanakan pekerjaaan selalu memperkirakan hasil yang dikerjakan bagus dan biaya yang dikeluarkan sedikit, sehingga karyawan akan menghasilkan kinerja yang baik. Secara empiris, adanya pengaruh motivasi terhadap kinerja sejalan dengan temuan Wibisono (2002) dan Franco *et al.* (2004) dalam Riniwati (2011). Sedangkan menurut Devoe and Iyengar (2004) dan George and Jones (2000) bahwa sumber motivasi yang utama adalah ekstrinsik dan intrinsik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa motivasi ekstrinsik dan intrinsik meningkatkan kinerja. Hal ini juga sejalan dengan temuan Leete (2000), bahwa

motivasi ekstrinsik berpengaruh atau berhubungan dengan kinerja. Sedangkan temuan Roffey (2000), Devoe and Iyengar (2004), bahwa motivasi intrinsik meningkatkan kinerja. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa motivasi ekstrinsik dan intrinsik meningkatkan atau berpengaruh pada kinerja. Implikasinya motivasi yang ada disana bagus bagi kinerja karena motivasi ekstrinsik dan intrinsik mampu.meningkatkan kinerja. Hasil penelitian sejalan dengan teori yang dijelaskan terdahulu, yaitu teori pengharapan, pegawai akan termotivasi untuk berupaya dengan baik apabila percaya bahwa kerja baiknya akan membuahkan penilaian yang baik pula atas kinerjanya (indikator upaya kinerja atau *expectancy*), yang kemudian akan diikuti dengan penghargaan organisasinya, baik secara materiel, seperti bonus, kenaikan gaji, atau promosi, maupun secara nonmaterial seperti pujian dan pengkuan (indikator kinerja hasil atau *instrument tality*). Selanjutnya, penghargaan ini akan memuaskan tujuan individual dari pegawai yang bersangkutan (indicator harkat atau *valence*) karena sesuai yang diharapkan, Vroom (1994) dalam (Komardi, 2009). Secara teoritis masalah motivasi dalam suatu organisasi mempunyai arti penting bagi manusia yang melakukan aktivitas didalamnya, karena motivasi mempengaruhi secara langsung maupun tidak langsung manusia didalamnya. Motivasi merupakan dorongan yang menyebabkan seseorang melakukan sebuah kegiatan, Steer (1980 : 96) dalam (Suhadi, 2005).

b. Pengaruh Peluang (X_2) Terhadap Kinerja (Y_1)

Dari hasil uji t dapat disimpulkan X_2 dapat diketahui bahwa t hitung (0,679) < t tabel (2,052) jadi hipotesis nol diterima, kesimpulannya yaitu peluang tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karena peluang yang ada disana tidak digunakan dengan baik oleh karyawan sehingga adanya kenaikan pangkat tidak digunakan dengan sebaik-baiknya dan pendidikan yang ditawarkan untuk karyawan yang berkinerja baik tidak digunakan oleh karyawan. Implikasinya

peluang yang ditawarkan untuk karyawan yaitu kenaikan pangkat dan pendidikan sehingga peluang yang ada disana tidak diperhatikan dengan sebaik-baiknya.

c. Pengaruh Kemampuan (X_3) Terhadap Kinerja (Y_1)

Dari hasil uji t dapat disimpulkan X_3 dapat diketahui bahwa t hitung (0,107) < t tabel (2,052) jadi hipotesis nol diterima, kesimpulannya yaitu kemampuan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karena kemampuan yang ada dilapang antara lain karyawan banyak yang tidak tepat waktu dalam bekerja, tidak sesuai dengan jumlah kerja dan karyawan sering salah dalam melakukan pekerjaan. Implikasinya indikator tepat waktu, sesuai jumlah kerja dan tidak sering salah yang dimiliki karyawan belum mampu mempengaruhi peningkatan kinerja. Kemampuan menurut Swasto Bambang (2003 : 90) dalam Musafir (2007) adalah memfokuskan kepada kemampuan pengetahuan, kemampuan keterampilan, dan kemampuan sikap. Kemampuan pengetahuan adalah pemahaman yang berkaitan dengan tugas-tugas individu dalam organisasi termasuk pengetahuan tentang tempat kerja. Kemampuan keterampilan adalah keterampilan yang berkaitan dengan tugas individu. Kemampuan sikap adalah kemampuan yang mempunyai pengaruh tertentu terhadap tanggapan seseorang kepada orang lain, obyek dan situasi yang berhubungan dengan orang tersebut.

d. Pengaruh Fasilitas (X_1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y_2)

Dari hasil uji t dapat disimpulkan X_1 dapat diketahui bahwa t hitung (2,881) > t tabel (2,042) jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena fasilitas yang lengkap yaitu alat untuk menimbang ikan, tempat untuk penampungan ikan dan tempat duduk sehingga menyebabkan fasilitas yang lengkap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Implikasinya fasilitas yang lengkap mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut Youti (1997:12) dalam Aji (2011)

fasilitas adalah segala sesuatu baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik perusahaan jasa, dagang maupun perusahaan industri. Fasilitas dapat juga diartikan sebagai sarana dan prasarana yang tersedia di lingkungan maupun di dalam kantor perusahaan, dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal agar konsumen atau pelanggan merasakan nyaman dan puas. Fasilitas merupakan faktor penunjang utama dalam kegiatan suatu produk. Menurut Kertajaya (2003) pemberian fasilitas yang memadai akan membantu meningkatkan empati konsumen terhadap setiap kondisi yang tercipta pada saat konsumen melakukan pembelian. Sehingga secara psikologis mereka akan memberikan suatu pernyataan bahwa mereka puas dalam melakukan pembeliannya. Fasilitas merupakan sarana penunjang yang digunakan perusahaan dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Semakin baik fasilitas yang diberikan kepada konsumen, maka akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen. Kotler (2001) menyatakan bahwa salah satu upaya yang dilakukan manajemen perusahaan terutama yang berhubungan langsung dengan kepuasan konsumen yaitu dengan memberikan fasilitas sebaik-baiknya demi menarik dan mempertahankan pelanggan. Fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka konsumen akan merasa puas.

e. Pengaruh Harga (X_2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y_2)

Dari hasil uji t dapat disimpulkan X_2 dapat diketahui bahwa t hitung (0,638) < t tabel (2,042) jadi hipotesis nol diterima, kesimpulannya yaitu harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena harga sumberdaya ikan (SDI) jauh dari harga pasaran dan harga tidak terjangkau oleh

pelanggan yang ekonominya rendah sehingga harga yang jauh dari harga pasaran tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Implikasinya indikator dari harga yaitu sama dengan harga pasar dan harga terjangkau belum mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan. Selain itu Hurriyati (2005:152) dalam Suwarni (2009) menyatakan harga mempunyai peranan penting dalam dalam proses pengambilan keputusan yaitu peranan alokasi dari harga adalah membantu para pembeli untuk memutuskan cara memperoleh manfaat atau utilitas tertinggi yang diharapkan berdasarkan kekuatan daya belinya. Dengan demikian adanya harga dapat membantu para pembeli untuk memutuskan cara pengalokasian kekuatan membelinya pada berbagai jenis barang dan jasa. Pembeli membandingkan harga dari berbagai alternative yang tersedia kemudian memutuskan alokasi dana yang dikehendaki. Menurut Husein Umar (2000 : 32-33) dalam Desmiati (2007) harga adalah sejumlah nilai yang ditukarkan konsumen dengan manfaat dari memiliki atau menggunakan produk atau jasa yang nilainya ditetapkan oleh pembeli dan penjual melalui tawar menawar, atau ditetapkan oleh penjual untuk satu harga yang sama terhadap semua pembeli. Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting adalah kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan pasien (Tjiptono, 2005: 178) dalam (Lubis, 2009).

f. Pengaruh Pelayanan (X_3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y_2)

Dari hasil uji t dapat disimpulkan X_3 dapat diketahui bahwa t hitung (2,598) > t tabel (2,042) jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena pelayanan yang cepat, ramah dan baik yaitu dalam kecepatan dan ketepatan pelayanan dalam transaksi SDI, tingkat ketanggapan dan kesiapan karyawan dalam mencarikan solusi dari sebuah masalah dan juga interaksi, komunikasi dan perhatian kepada pelanggan yang mempunyai masalah sehingga menyebabkan pelayanan

berpengaruh terhadap kepuasan. Implikasinya dengan adanya pelayanan yang baik, cepat dan ramah mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan. Berdasarkan teori Sumarwan (2004:158) dalam Suwarni (2009) yang menyatakan faktor utama yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan; emosional, pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia apabila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi; dan biaya, pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut. Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian Hari Sandi Atmaja dan Eko Cahyadi bahwa kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan pada pelanggan. Kualitas pelayanan adalah senjata ampuh dalam keunggulan perusahaan, terutama perusahaan jasa. Kualitas pelayanan menjadi pemicu keberhasilan perusahaan pada segala lini. Kualitas pelayanan merupakan kewajiban bagi perusahaan, baik perusahaan manufaktur maupun (terutama) perusahaan jasa. Layanan yang berkualitas dan memuaskan pelanggan perlu dilakukan terus–menerus, meskipun pengaduan yang diterima relative rendah. Karena sekitar 95% konsumen yang tidak puas memilih untuk tidak melakukan pengaduan, tetapi sebagian besar cukup menghentikan pembeliannya, Kotler (2005) dalam (Aryani, 2010). Penelitian yang dilakukan oleh Leksmana (2006) dalam Lubis (2009), dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasaan pelanggan sebesar 51,8%.

4.6 Uji BLUE *(Best Linier Unbiased Estimate)* Kinerja dan Kepuasan

4.6.1 Uji Normalitas

a. Kinerja

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi dengan normal atau tidak. Analisis parametrik seperti regresi linier mensyaratkan bahwa data harus terdistribusi dengan normal. Uji normalitas pada regresi bisa menggunakan beberapa metode, antara lain yaitu dengan metode Kolmogorov-Smirnov Z untuk menguji normalitas data masing-masing variabel dan metode Normal Probability Plots (Priyatno, 2010). Berikut ini hasil dari metode Kolmogorov-Smirnov Z dan metode Normal Probability Plots pada tabel 9 dan gambar 3.

Tabel 9. metode Kolmogorov-Smirnov Z (Lampiran 2)

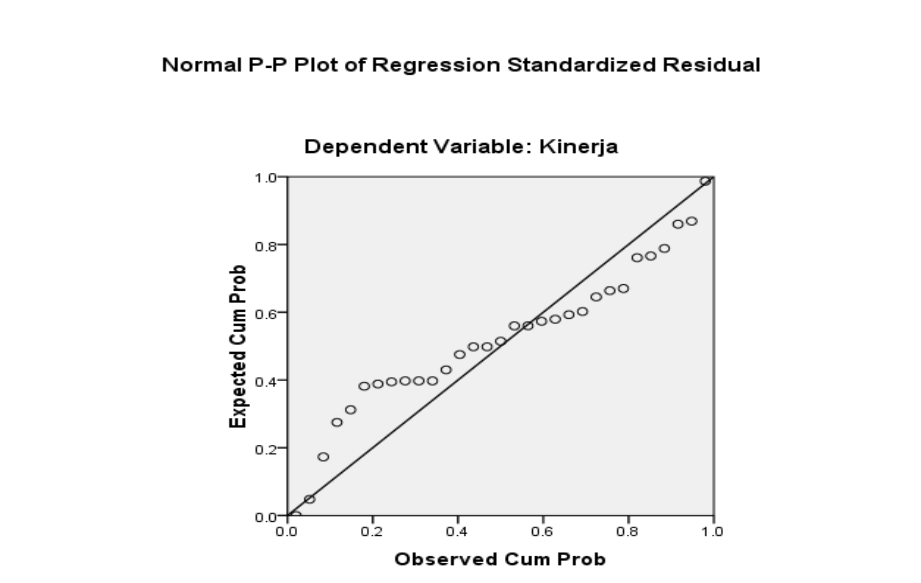
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kinerja	Motivasi	Peluang	Kemampuan
N		31	31	31	31
Normal Parameters[a]	Mean	31.9677	17.8065	4.1613	11.3226
	Std. Deviation	2.73842	1.86939	.58291	1.16582
Most Extreme Differences	Absolute	.247	.201	.351	.194
	Positive	.134	.201	.351	.194
	Negative	-.247	-.186	-.294	-.171
Kolmogorov-Smirnov Z		1.373	1.117	1.954	1.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		.046	.164	.001	.192

a. Test distribution is Normal.

Metode pengambilan keputusan untuk uji normalitas yaitu jika signifikansi (Asymp.sig) > 0,05 maka data berdistribusi normal dan jika signifikansi (Asymp.sig) < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal. Pada output dapat diketahui bahwa data kinerja (y) nilai Asymp.sig (2-tailed) sebesar 0,046, data motivasi (x1) sebesar 0,164, data peluang (x2) sebesar 0,001, data kemampuan (x3) sebesar 0,192. Karena signifikansi pada ketiga

variabel lebih dari 0,05 dan satu variabel blm memenuhi target signifikansi jadi dapat dinyatakan data semua berdistribusi normal.



Gambar 3. metode Normal Probability Plots (Lampiran 2)

Dasar pengambilan keputusan untuk mendeteksi kenormalan adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Pada output di atas dapat diketahui bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data terdistribusi dengan normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

b. Kepuasan

Berikut ini hasil dari metode Kolmogorov-Smirnov Z dan metode Normal Probability Plots pada tabel 10 dan gambar 4.

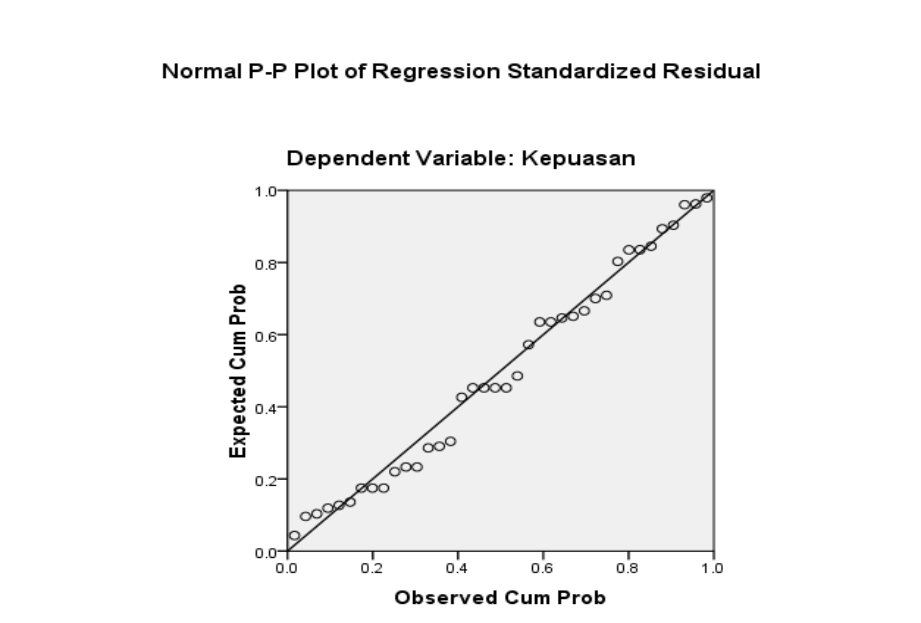
Tabel 10. Metode Kolmogorov-Smirnov Z (Lampiran 4)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kepuasan	Fasilitas	Harga	Pelayanan
N		38	38	38	38
Normal Parameters[a]	Mean	5.7105	9.3684	7.0000	22.5789
	Std. Deviation	.80229	1.63444	.77110	2.23766
Most Extreme Differences	Absolute	.312	.148	.263	.259
	Positive	.312	.139	.237	.131
	Negative	-.188	-.148	-.263	-.259
Kolmogorov-Smirnov Z		1.924	.910	1.622	1.596
Asymp. Sig. (2-tailed)		.001	.379	.010	.012

a. Test distribution is Normal.

Metode pengambilan keputusan untuk uji normalitas yaitu jika signifikansi (Asymp.sig) > 0,05 maka data berdistribusi normal dan jika signifikansi (Asymp.sig) < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal. Pada output dapat diketahui bahwa data kepuasan (y) nilai Asymp.sig (2-tailed) sebesar 0,001, data fasilitas (x1) sebesar 0,379, data harga (x2) sebesar 0,010, data pelayanan (x3) sebesar 0,012. Karena signifikansi pada ketiga variabel lebih dari 0,05 dan satu variabel belum memenuhi target jadi dapat dinyatakan data semua berdistribusi normal.



Gambar 4. metode Normal Probability Plots (Lampiran 4)

Dasar pengambilan keputusan untuk mendeteksi kenormalan adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Pada output di atas dapat diketahui bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data terdistribusi dengan normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

4.6.2 Uji Multikolinearitas

a. Kinerja

Multikolinearitas adalah keadaan dimana antara dua variabel independen atau lebih pada model regresi terjadi hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah multikolinearitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas ada beberapa metode, antara lain dengan cara membandingkan nilai r^2 dengan R^2 hasil regresi atau dengan melihat nilai

Tolerance dan VIF (Priyatno, 2010). Berikut ini hasil nilai r^2 dengan R^2 hasil regresi atau dengan melihat nilai Tolerance dan VIF pada tabel 11, 12, 13, 14 dan 15.

Tabel 11. Output 'Model Summary'

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.538[a]	.290	.211	2.43302

a. Predictors: (Constant), Kemampuan, Peluang, Motivasi

Dari output di atas diketahui nilai R^2 (R Square) sebesar 0,290. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai r^2 dari korelasi antar variabel independen.

Tabel 12. Output 'Model Summary' variabel x1 dengan x2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.276[a]	.076	.044	1.82734

a. Predictors: (Constant), Peluang

Tabel 13. Output 'Model Summary' variabel x1 dengan x3

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.091[a]	.008	.026	1.89350

a. Predictors: (Constant), Kemampuan

Tabel 14. Output 'Model Summary' variabel x2 dengan x3 (Lampiran 2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.079[a]	.006	.028	.59102

a. Predictors: (Constant), Kemampuan

Metode pengambilan keputusan untuk uji multikolinearitas yaitu $r^2 < R^2$ dapat disimpulkan tidak terjadi masalah multikolinearitas, sedangkan jika $r^2 > R^2$ maka terjadi masalah multikolinearitas. Dari output di atas dapat diketahui nilai r^2 antara x1 dengan x2 adalah 0,076, x1 dengan x3 adalah 0,008 dan x2 dengan x3 adalah 0,006. Sedangkan nilai R^2 dari hasil regresi linier berganda didapat sebesar 0,290. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi masalah multikolinearitas karena $r^2 < R^2$.

Tabel 15. Output 'Coefficients' (Lampiran 2)

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
´(Constant)	15.594	7.496		2.080	.047		
Motivasi	.820	.248	.559	3.306	.003	.919	1.088
Peluang	.539	.794	.115	.679	.503	.921	1.086
Kemampuan	.041	.383	.017	.107	.916	.989	1.012

a. Dependent Variable: Kinerja

Metode pengambilan keputusan yaitu jika semakin kecil nilai Tolerance dan semakin besar nilai VIF maka semakin mendekati terjadinya masalah multikolinearitas. Dalam kebanyakan penelitian menyebutkan bahwa jika Tolerance lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

Dari tabel Coefficients dapat disimpulkan diketahui bahwa nilai Tolerance dari ketiga variabel independen lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi masalah multikolinearitas.

b. Kepuasan

Berikut ini hasil nilai r^2 dengan R^2 hasil regresi atau dengan melihat nilai Tolerance dan VIF pada tabel 16, 17, 18, 19 dan 20.

Tabel 16. Output 'Model Summary' (Lampiran 4)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.595[a]	.354	.297	.67276

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Fasilitas, Harga

Tabel 17. Output 'Model Summary' variabel x1 dengan x2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.450[a]	.203	.181	1.47946

a. Predictors: (Constant), Harga

Tabel 18. Output 'Model Summary' variabel x1 dengan x3

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.058[a]	.003	.024	1.65417

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

Tabel 19. Output 'Model Summary' variabel x2 dengan x3

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.345[a]	.119	.094	.73385

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

Metode pengambilan keputusan untuk uji multikolinearitas yaitu $r^2 < R^2$ dapat disimpulkan tidak terjadi masalah multikolinearitas, sedangkan jika $r^2 > R^2$ maka terjadi masalah multikolinearitas. Dari output di atas dapat diketahui nilai r^2 antara x1 dengan x2 adalah 0,203, x1 dengan x3 adalah 0,003 dan x2 dengan x3 adalah 0,119. Sedangkan nilai R^2 dari hasil regresi linier berganda didapat sebesar 0,354. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi masalah multikolinearitas karena $r^2 < R^2$.

Tabel 20. Output 'Coefficients' (Lampiran 4)

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	5.428	1.335		4.065	.000		
Fasilitas	.220	.076	.448	2.881	.007	.787	1.271
Harga	.110	.172	.105	.638	.528	.696	1.438
Pelayanan	.138	.053	.384	2.598	.014	.869	1.150

a. Dependent Variable: Kepuasan

Metode pengambilan keputusan yaitu jika semakin kecil nilai Tolerance dan semakin besar nilai VIF maka semakin mendekati terjadinya masalah multikolinearitas. Dalam kebanyakan penelitian menyebutkan bahwa jika Tolerance lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

Dari tabel Coefficients dapat disimpulkan diketahui bahwa nilai Tolerance dari ketiga variabel independen lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi masalah multikolinearitas.

4.6.3 Uji Heteroskedastisitas

a. Kinerja

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas ada beberapa metode, antara lain dengan cara uji Spearman's rho, uji Park, uji Glejser dan dengan melihat pola titik-titik pada scatterplots regresi. Pada buku ini akan dibahas metode uji Spearman's dan uji dengan melihat pola titik-titik pada scatterplots regresi (Priyatno, 2010).

Menurut Priyatno (2010), Uji Spearman's rho yaitu dengan mengkorelasikan nilai residual hasil regresi dengan masing-masing variabel independen. Berikut ini hasil ujinya pada tabel 21.

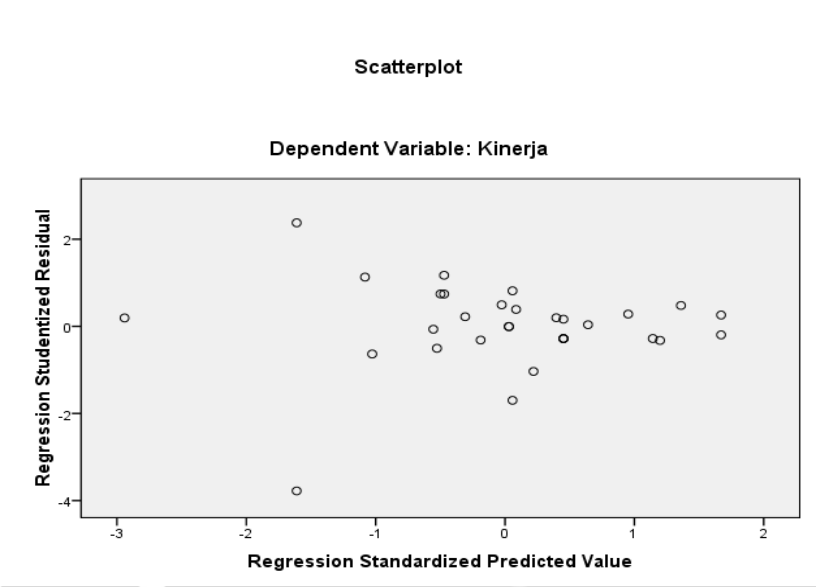
Tabel 21. Output korelasi Spearman's rho (Lampiran 2)

Correlations

			Unstandardized Residual	Motivasi	Peluang	Kemampuan
Spearman's rho	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	1.000	-.108	-.095	-.018
		Sig. (2-tailed)	.	.565	.612	.923
		N	31	31	31	31
	Motivasi	Correlation Coefficient	-.108	1.000	-.181	.087
		Sig. (2-tailed)	.565	.	.331	.641
		N	31	31	31	31
	Peluang	Correlation Coefficient	-.095	-.181	1.000	-.091
		Sig. (2-tailed)	.612	.331	.	.626
		N	31	31	31	31
	Kemampuan	Correlation Coefficient	-.018	.087	-.091	1.000
		Sig. (2-tailed)	.923	.641	.626	.
		N	31	31	31	31

Metode pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas dengan Spearman's rho yaitu jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi maslah heteroskedastisitas, tetapi jika signifikansi kurang dari 0,05 maka terjadi masalah heteroskedastisitas.

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel x1 sebesar 0,565, variabel x2 sebesar 0,612 dan variabel x3 sebesar 0,923. Karena nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi masalh heteroskedastisitas.



Gambar 5. Output Uji Heteroskedastisitas dengan scatterplots (Lampiran 2)

Metode pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas dengan melihat scatterplot yaitu jika titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada mdel regresi.

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

b. Kepuasan

Menurut Priyatno (2010), Uji Spearman's rho yaitu dengan mengkorelasikan nilai residual hasil regresi dengan masing-masing variabel independen. Berikut ini hasil ujinya pada tabel 22.

Tabel 22. Output korelasi Spearman's rho (Lampiran 4)

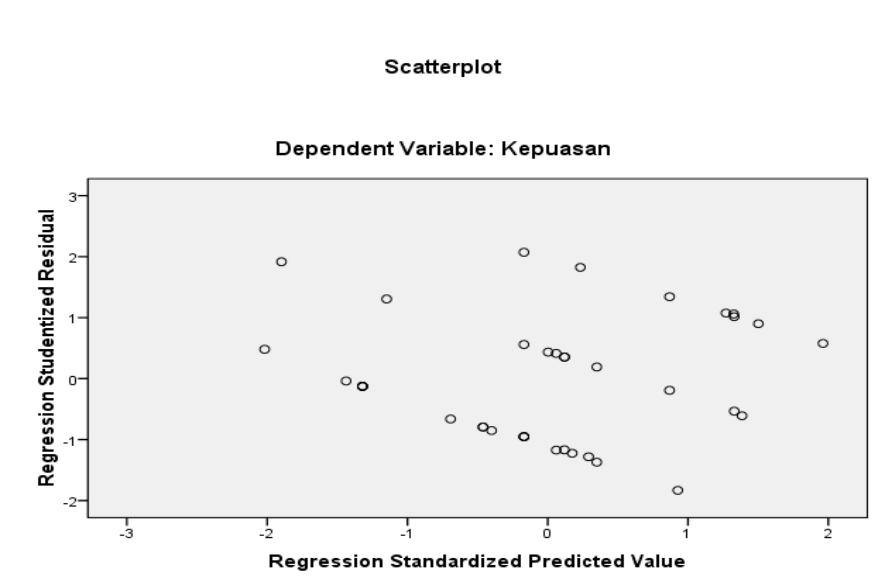
Correlations

			Unstandardized Residual	Fasilitas	Harga	Pelayanan
Spearman's rho	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	1.000	-.013	-.018	-.032
		Sig. (2-tailed)	.	.938	.914	.849
		N	38	38	38	38
	Fasilitas	Correlation Coefficient	-.013	1.000	.462**	-.077
		Sig. (2-tailed)	.938	.	.003	.646
		N	38	38	38	38
	Harga	Correlation Coefficient	-.018	.462**	1.000	.231
		Sig. (2-tailed)	.914	.003	.	.163
		N	38	38	38	38
	Pelayanan	Correlation Coefficient	-.032	-.077	.231	1.000
		Sig. (2-tailed)	.849	.646	.163	.
		N	38	38	38	38

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

Metode pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas dengan Spearman's rho yaitu jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi maslah heteroskedastisitas, tetapi jika signifikansi kurang dari 0,05 maka terjadi masalah heteroskedastisitas.

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel x1 sebesar 0,938, variabel x2 sebesar 0,914 dan variabel x3 sebesar 0,849. Karena nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi masalh heteroskedastisitas.



Gambar 6. Output uji heteroskedastisitas dengan scatterplot (Lampiran 4)

Metode pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas dengan melihat scatterplot yaitu jika titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada mdel regresi.

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

4.6.4 Uji Autokorelasi

a. Kinerja

Autokorelasi adalah keadaan dimana terjadinya korelasi dari residual untuk pengamatan satu dengan pengamatan yang lain yang disusun menurut runtun waktu. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah autokorelasi. Untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi dengan menggunakan uji Durbin-Watson (DW test) (Priyatno, 2010). Dengan nilai DW yaitu antara 1,65 sampai 2,35 (1,65 ≤ DW ≤ 2,35). Dari hasil analisa

diperole nilai DW sebesar 2,228 sehingga bisa disimpulkan bahwa pada model tidak adanya masalah autokorelasi. Berikut ini hasil dari uji autokorelasi pada tabel 23.

Tabel 23. Output 'Model Summary' (Lampiran 2)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.538[a]	.290	.211	2.43302	2.228

a. Predictors: (Constant), Kemampuan, Peluang, Motivasi

b. Dependent Variable: Kinerja

b. Kepuasan

Autokorelasi adalah keadaan dimana terjadinya korelasi dari residual untuk pengamatan satu dengan pengamatan yang lain yang disusun menurut runtun waktu. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah autokorelasi. Untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi dengan menggunakan uji Durbin-Watson (DW test) (Priyatno, 2010). Dengan nilai DW yaitu antara 1,65 sampai 2,35 (1,65 ≤ DW ≤ 2,35). Dari hasil analisa diperole nilai DW sebesar 1,735 sehingga bisa disimpulkan bahwa pada model tidak adanya masalah autokorelasi. Berikut ini hasil dari uji autokorelasi pada tabel 24.

Tabel 24. Output 'Model Summary' (Lampiran 4)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.595[a]	.354	.297	.67276	1.735

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Fasilitas, Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan

4.6.5 Analisis Regresi Linier Kinerja

Analisis regresi linier adalah analisis hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Jika menggunakan dua atau lebih variabel independen dalam satu model regresi maka disebut analisis regresi linier berganda, tetapi jika hanya menggunakan satu variabel independen maka disebut analisis regresi linier sederhana (Priyatno, 2010). Adapun rekapitulasi hasil analisis regresi linier berganda dapat disajikan pada Tabel 25 sebagai berikut :

Tabel 25. Output Regression (Lampiran 3)

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kemampuan, Peluang, Motivasi[a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kinerja

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.538[a]	.290	.211	2.43302

a. Predictors: (Constant), Kemampuan, Peluang, Motivasi

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	65.138	3	21.713	3.668	.024[a]
	Residual	159.829	27	5.920		
	Total	224.968	30			

a. Predictors: (Constant), Kemampuan, Peluang, Motivasi

b. Dependent Variable: Kinerja

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.594	7.496		2.080	.047
	Motivasi	.820	.248	.559	3.306	.003
	Peluang	.539	.794	.115	.679	.503
	Kemampuan	.041	.383	.017	.107	.916

a. Dependent Variable: Kinerja

Pada output pertama yaitu menjelaskan variabel yang dimasukkan dan yang dikeluarkan. Dalam hal ini semua variabel dimasukkan dan metode yang digunakan adalah Enter. Pada output kedua (Model Summary) menjelaskan tentang nilai R yaitu korelasi berganda, nilai R^2 (R square) atau koefisien determinasi, dan Adjusted R Square adalah koefisien determinasi yang disesuaikan (untuk regresi yang menggunakan koefisien determinasi ini) dan Std Error of the Estimate yaitu ukuran kesalahan prediksi. Pada output ketiga (ANOVA) yaitu menjelaskan pengujian secara bersama-sama (Uji F), sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji F, ukurannya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen terhadap dependen. Dan pada output keempat (coefficients) menjelaskan tentang uji T yaitu uji secara parsial, sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji T, ukurannya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Pengujian yang dilakukan pada analisis regresi linier berganda yaitu uji F dan uji T. Langkah analisis regresi dan prosedur pengujiannya sebagai berikut :

4.6.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Nilai-nilai koefisien dapat dilihat pada output tabel **Coefficients** dan dimasukkan pada persamaan regresi linier berganda dengan 3 variabel independen sebagau berikut :

$Y_1 = 15{,}594 + 0{,}820X_1 + 0{,}539X_2 + 0{,}041X_3$

- Konstanta b_0 = 15,594, artinya jika jumlah motivasi, peluang dan kemampuan nlainya adalah 0, maka kinerja nilainya positif sebesar 15,594.
- Koefisien b_1 = 0,820, artinya jika motivasi ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka kinerja akan meningkat sebesar 0,820.
- Koefisien b_2 = 0,539, artinya jika peluang ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka kinerja akan meningkat sebesar 0,539.
- Koefisien b_3 = 0,041, artinya jika kemampuan ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka kinerja akan meningkat sebesar 0,041.

4.6.5.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis R^2 (R Square) atau koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dari output tabel Model Summary dapat diketahui nilai R^2 (Adjusted R Square) adalah 0,211. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel independen yaitu 22,1% sedangkan sisanya sebesar 77,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

4.6.5.3 Uji F

Tabel 26. Hasil Uji F (Lampiran 3)

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	65.138	3	21.713	3.668	.024[a]
	Residual	159.829	27	5.920		
	Total	224.968	30			

a. Predictors: (Constant), Kemampuan, Peluang, Motivasi

b. Dependent Variable: Kinerja

Cara pengambilan keputusan dalam uji F yaitu F hitung ≤ F tabel jadi H_0 diterima dan F hitung > F tabel jadi H_0 ditolak. Diketahui F hitung sebesar 3,668 sedangkan dari data diperoleh nilai regresion (df) sebesar 3 dan residual (df) sebesar 27, sehingga diperoleh F tabel sebesar 2,96. Ini berarti F hitung (3,668) > F tabel (2,92), maka H_0 ditolak, kesimpulannya yaitu motivasi, peluang dan kemampuan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja.

4.6.5.4 Uji T

Tabel 27. Hasil Uji T (Lampiran 3)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.594	7.496		2.080	.047
	Motivasi	.820	.248	.559	3.306	.003
	Peluang	.539	.794	.115	.679	.503
	Kemampuan	.041	.383	.017	.107	.916

a. Dependent Variable: Kinerja

Variabel	Sig	T tabel	T hitung
Motivasi (X_1)	0,003	2,052	3,306
Peluang (X_2)	0,503	2,052	0,679
Kemampuan X_3)	0,916	2,052	0,107

Prosedur pengujian, cara pemgambilan keputusan t hitung ≤ t tabel atau –t hitung ≥ –t tabel jadi H_0 diterima dan t hitung > t tabel atau –t hitung < -t tabel jadi H_0 ditolak.

Kesimpulannya X_1 dapat diketahui bahwa t hitung (3,306) > t tabel (2,052) jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu motivasi berpengaruh terhadap kinerja. Nilai koefisien dan t hitung adalah positif sehingga motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja.

Kesimpulannya X_2 dapat diketahui bahwa t hitung (0,679) < t tabel (2,052) jadi hipotesis nol diterima, kesimpulannya yaitu peluang tidak berpengaruh terhadap kinerja.

Kesimpulannya X_3 dapat diketahui bahwa t hitung (0,107) < t tabel (2,052) jadi hipotesis nol diterima, kesimpulannya yaitu kemampuan tidak berpengaruh terhadap kinerja.

Pengambilan keputusan berdasarkan signifikansi

Cara pengambilan keputusan yaitu signifikansi > 0,05 jadi H_0 diterima dan signifikansi ≤ 0,05 jadi H_0 ditolak.

Kesimpulannya X_1 dapat diketahui bahwa signifikansi sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu motivasi berpengaruh terhadap kinerja.

Kesimpulannya X_2 dapat diketahui bahwa signifikansi sebesar 0,503 lebih besar dari 0,05 maka hipotesis nol diterima, kesimpulannya yaitu peluang tidak berpengaruh terhadap kinerja.

Kesimpulannya X_3 dapat diketahui bahwa signifikansi sebesar 0,916 lebih besar dari 0,05 maka hipotesis nol diterima, kesimpulannya yaitu kemampuan tidak berpengaruh terhadap kinerja.

4.6.6 Analisis Regresi Linier Kepuasan

Analisis regresi linier adalah analisis hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Jika menggunakan dua atau lebih variabel independen dalam satu model regresi maka disebut analisis regresi linier berganda, tetapi jika hanya menggunakan satu variabel independen maka disebut analisis regresi linier sederhana (Priyatno, 2010). Adapun rekapitulasi hasil analisis regresi linier berganda dapat disajikan pada Tabel 28 sebagai berikut :

Tabel 28. Output Regression (Lampiran 5)

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pelayanan, Fasilitas, Harga[a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.595[a]	.354	.297	.67276

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Fasilitas, Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.427	3	2.809	6.206	.002[a]
	Residual	15.389	34	.453		
	Total	23.816	37			

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Fasilitas, Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.428	1.335		4.065	.000
	Fasilitas	.220	.076	.448	2.881	.007
	Harga	.110	.172	.105	.638	.528
	Pelayanan	.138	.053	.384	2.598	.014

a. Dependent Variable: Kepuasan

Pada output pertama yaitu menjelaskan variabel yang dimasukkan dan yang dikeluarkan. Dalam hal ini semua variabel dimasukkan dan metode yang digunakan adalah Enter. Pada output kedua (Model Summary) menjelaskan tentang nilai R yaitu korelasi berganda, nilai R^2 (R square) atau koefisien determinasi, dan Adjusted R Square adalah koefisien determinasi yang disesuaikan (untuk regresi yang menggunakan koefisien determinasi ini) dan Std Error of the Estimate yaitu ukuran kesalahan prediksi. Pada output ketiga (ANOVA) yaitu menjelaskan pengujian secara bersama-sama (Uji F), sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji F, ukurannya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen terhadap dependen. Dan pada output keempat (coefficients) menjelaskan tentang uji T yaitu uji secara parsial, sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji T, ukurannya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Pengujian yang dilakukan pada analisis regresi linier berganda yaitu uji F dan uji T. Langkah analisis regresi dan prosedur pengujiannya sebagai berikut :

4.6.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Nilai-nilai koefisien dapat dilihat pada output tabel **Coefficients** dan dimasukkan pada persamaan regresi linier berganda dengan 3 variabel independen sebagau berikut :

$Y_2 = 5{,}428 + 0{,}220X_1 + 0{,}110X_2 + 0{,}138X_3$

- Konstanta b_0 = 5,428, artinya jika jumlah fasilitas, harga dan pelayanan nlainya adalah 0, maka kepuasan nilainya positif sebesar 5,428.
- Koefisien b_1 = 0,220, artinya jika fasilitas ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka kepuasan akan meningkat sebesar 0,220.
- Koefisien b_2 = 0,110, artinya jika harga ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka kepuasan akan meningkat sebesar 0,110.
- Koefisien b_3 = 0,138, artinya jika pelayanan ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka kepuasan akan meningkat sebesar 0,138.

4.6.6.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis R^2 (R Square) atau koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dari output tabel Model Summary dapat diketahui nilai R^2 (Adjusted R Square) adalah 0,297. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel independen yaitu 29,7% sedangkan sisanya sebesar 70,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

4.6.6.3 Uji F

Tabel 29. Hasil Uji F (Lampiran 5)

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.427	3	2.809	6.206	.002[a]
	Residual	15.389	34	.453		
	Total	23.816	37			

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Fasilitas, Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan

Cara pengambilan keputusan dalam uji F yaitu F hitung ≤ F tabel jadi H_0 diterima dan F hitung > F tabel jadi H_0 ditolak. Diketahui F hitung sebesar 6,206 sedangkan dari data diperoleh nilai regresion (df) sebesar 3 dan residual (df) sebesar 34, sehingga diperoleh F tabel sebesar 2,88. Ini berarti F hitung (6,206) > F tabel (2,88), maka H_0 ditolak, kesimpulannya yaitu harga, fasilitas dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan.

4.6.6.4 Uji T

Tabel 30. Hasil Uji T (Lampiran 5)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.428	1.335		4.065	.000
	Fasilitas	.220	.076	.448	2.881	.007
	Harga	.110	.172	.105	.638	.528
	Pelayanan	.138	.053	.384	2.598	.014

a. Dependent Variable: Kepuasan

Variabel	Sig	T tabel	T hitung
Fasilitas (X_1)	0,007	2,042	2,881
Harga (X_2)	0,528	2,042	0,638
Pelayanan (X_3)	0,014	2,042	2,598

Prosedur pengujian, cara pemgambilan keputusan t hitung ≤ t tabel atau –t hitung ≥ –t tabel jadi H_0 diterima dan t hitung > t tabel atau –t hitung < -t tabel jadi H_0 ditolak.

Kesimpulannya X_1 dapat diketahui bahwa t hitung (2,881) > t tabel (2,042) jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan.

Kesimpulannya X_2 dapat diketahui bahwa t hitung (0,638) < t tabel (2,042) jadi hipotesis nol diterima, kesimpulannya yaitu harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

Kesimpulannya X_3 dapat diketahui bahwa t hitung (2,598) > t tabel (2,042) jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan.

Pengambilan keputusan berdasarkan signifikansi

Cara pengambilan keputusan yaitu signifikansi > 0,05 jadi H_0 diterima dan signifikansi ≤ 0,05 jadi H_0 ditolak.

Kesimpulannya X_1 dapat diketahui bahwa signifikansi sebesar 0,007 lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan.

Kesimpulannya X_2 dapat diketahui bahwa signifikansi sebesar 0,528 lebih besar dari 0,05 maka hipotesis nol diterima, kesimpulannya yaitu harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

Kesimpulannya X_3 dapat diketahui bahwa signifikansi sebesar 0,014 lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian tentang faktor – faktor kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan (nelayan) Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) di Pelabuhan Pondok Mimbo Kecamatan Banyuputih Kabupaten Situbondo Jawa Timur dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pusat Pendaratan Ikan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Bupati Situbondo Pasal 2 mempunyai membantu Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan dalam melaksanakan urusan di bidang teknis operasional pengelolaan pusat pendaratan ikan. Mekanisme pengawasan kerja yang dilakukan meliputi ikan yang mendarat di Pusat Pendaratan Ikan dikelompokkan menurut jenisnya. Petugas TPI menimbang ikan yang sudah dikelompokkan, kemudian memberikan tanda/label jenis ikan dan beratnya. Setelah terjadi transaksi, pemilik ikan dan pembeli membayar jasa retribusi sebesar 5% dari harga transaksi dengan rincian 2,5% dibebankan pada pemilik dan 2,5% ditanggung pembeli. Hasil jasa retribusi disetorkan kepada Kepala Penyelenggaraan Pelelangan Ikan PPI kemudian diberikan kepada Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD), dan selanjutnya disetor ke Kas Daerah Sebagai Pendapatan Asli Daerah (PAD).
2. Faktor-faktor kinerja yang diduga ialah motivasi, peluang dan kemampuan. Dari hasil uji t dapat disimpulkan X_1 dapat diketahui bahwa t hitung (3,306) > t tabel (2,052) jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karena motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi bawahan berkinerja secara produktif sehingga karyawan mendapatkan

gaji sesuai kinerjanya, yang diantaranya yaitu karyawan suka dengan adanya tantangan pekerjaan, dan juga karyawan selalu bertanggung jawab atas pekerjaan, dan juga karyawan dalam melaksanakan pekerjaaan selalu memperkirakan hasil yang dikerjakan bagus dan biaya yang dikeluarkan sedikit, sehingga karyawan akan menghasilkan kinerja yang baik. Dari hasil uji t dapat disimpulkan X_2 dapat diketahui bahwa t hitung (0,679) < t tabel (2,052) jadi hipotesis nol diterima, kesimpulannya yaitu peluang tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karena peluang yang ada disana tidak digunakan dengan baik oleh karyawan sehingga adanya kenaikan pangkat tidak digunakan dengan sebaik-baiknya dan pendidikan yang ditawarkan untuk karyawan yang berkinerja baik tidak digunakan oleh karyawan. Dari hasil uji t dapat disimpulkan X_3 dapat diketahui bahwa t hitung (0,107) < t tabel (2,052) jadi hipotesis nol diterima, kesimpulannya yaitu kemampuan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karena kemampuan yang ada dilapang antara lain karyawan banyak yang tidak tepat waktu dalam bekerja, tidak sesuai dengan jumlah kerja dan karyawan sering salah dalam melakukan pekerjaan.

3. Faktor-faktor kepuasan pelanggan yang diduga ialah fasilitas, harga dan pelayanan. Dari hasil uji t dapat disimpulkan X_1 dapat diketahui bahwa t hitung (2,881) > t tabel (2,042) jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena fasilitas yang lengkap yaitu alat untuk menimbang ikan, tempat untuk penampungan ikan dan tempat duduk sehingga menyebabkan fasilitas yang lengkap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil uji t dapat disimpulkan X_2 dapat diketahui bahwa t hitung (0,638) < t tabel (2,042) jadi hipotesis nol diterima, kesimpulannya yaitu harga tidak

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena harga sumberdaya ikan (SDI) jauh dari harga pasaran dan harga tidak terjangkau oleh pelanggan yang ekonominya rendah sehingga harga yang jauh dari harga pasaran tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Dari hasil uji t dapat disimpulkan X_3 dapat diketahui bahwa t hitung (2,598) > t tabel (2,042) jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena pelayanan yang cepat, ramah dan baik yaitu dalam kecepatan dan ketepatan pelayanan dalam transaksi SDI, tingkat ketanggapan dan kesiapan karyawan dalam mencarikan solusi dari sebuah masalah dan juga interaksi, komunikasi dan perhatian kepada pelanggan yang mempunyai masalah sehingga menyebabkan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan.

5.2 Saran

Saran yang bisa diajukan oleh peneliti berdasarkan hasil penelitian dan hasil pemikiran berdasarkan konsep teori yaitu :

- Bagi Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pelabuhan Pondok Mimbo perlu meningkatkan motivasi yang lebih melalui pemberian yang berupa indikator ekstrinsik dan intrinsik. Dengan adanya peluang di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pelabuhan Pondok Mimbo perlu adanya perhatian serius dari kepala tentang pemberian indikator kenaikan pangkat dan pendidikan yang tidak signifikan. Selanjutnya dengan adanya kemampuan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pelabuhan Pondok Mimbo harus ada penanganan yang serius dari kepala tentang pemberian indikator tepat waktu, sesuai jumlah kerja dan tidak sering salah yang tidak signifikan.

- Bagi Pemerintah melalui Dinas Tenaga kerja yang ada disana perlu adanya hubungan kemitraan antara Dinas Tenaga Kerja dengan instansi atau lembaga untuk menunjang tenaga kerja yang mereka lakukan dengan pekerjaan tersebut.
- Bagi penelitian selanjutnya, maka hasil penelitian ini bisa dipakai pembanding penelitian yang lain dengan variabel yang berbeda.

repository.ub.ac
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

DAFTAR PUSTAKA

Aji, K. W. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien. Universitas Diponegoro. Semarang.

Analisa, W. L. 2011. Analisis Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Universitas Ponegoro. Semarang.

Arikunto, S. Prof. Dr. 2006. Prosedur Penelitian. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.

Aryani, D Dan Rosinta, F. 2010. Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi. Universitas Indonesia. Jakarta.

Daud, K. A. K. 2012. Analisis SWOT. Universiti Malaysia Perlis.

Desmiati, Y. 2007. Jurnal Manajemen Publik dan Bisnis. Jakarta Selatan.

Dito, H. A. 2010. Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Slamet Langgeng Purbalingga dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening. Universitas Ponegoro. Semarang.

Dharma, Surya. 2008. Pengolahan dan Analisis Data Penelitian. Direktorat Tenaga Kependididkan. Jakarta.

Foedjiawati Dan Semuel, H. 2007. Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 2 No 1. Universitas Kristen Petra Surabaya.

Hartanto, T. J. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah. Universitas Gunadarma. Yogyakarta.

Indrawati, Y. 2006. Jurnal Manajemen dan Bisnis Vol. 4 No 7. Universitas Sriwijaya. Palembang.

Iqbal, M. 2012. Jurnal Kepuasan Konsumen. Universitas Gunadarma.

Julita. 2001. Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. Universitas Muhammadiyah. Sumatera Utara.

Koesmono, T. H. 2005. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Motivasi dan Kepuasan Kerja Serta Kinerja Karyawan Pada Sub Sektor Industri Pengolahan Kayu Skala Menengah Di Jawa Timur. Universitas Widya Mandala. Surabaya.

Komardi, D. 2009. Jurnal Aplikasi Manajemen Vol. 7 No 1. Provinsi Riau.

Kotler, P. Dan Keller, K. L. 2008. Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas Jilid 1. Penerbit Erlangga.

Latief, P. H. 2009. Perencanaan Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Universitas Ponegoro. Semarang.

Mahesa, D. 2010. Analisis Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Lama Kerja Sebagai Variabel Moderating. Universitas Ponegoro. Semarang.

Mairuhu, D. 2003. Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Sebagai Variabel-variabel Moderator Terhadap Keefektifan Implementasi TQM Sebagai Budaya Baru Organisasi Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan. Universitas Ponegoro. Semarang.

Martini, Hari. 2010. Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. Universitas Widyagama. Malang.

Mulyono, H. B. 2008. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Universiatas Ponegoro. Semarang.

Musafir. 2007. Jurnal Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pemerintah Provinsi Gorontalo. Universitas Ichsan Gorontalo.

Novel. 2006. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pembeli dan Loyalitas Pembeli dalam Meningkatkan Minat Membeli Ulang. Universitas Ponegoro. Semarang.

Lubis, N. A. Dan Martin. 2009. Jurnal Manajemen Bisnis Vol. 2 No 1. Universitas Sumatera Utara.

Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan. 2006. Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Di Bidang Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan.

Pramitasari, D. S. 2005. Analisis Efisiensi TPI Kelas 1, 2, dan 3 Di Jawa Tengah dan Pengembangannya Untuk Peningkatan Kesejahteraan Nelayan. Universitas Ponegoro. Semarang.

Priyatno, Duwi. 2010. Teknik Mudah Dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian Dengan SPSS. Gava Media. Yogyakarta.

Retnaningsih, S. 2007. Analisis Pengaruh Keadilan Kompensasi, Peran Kepemimpinan dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. Universitas Ponegoro. Semarang.

Riduwan Dan Sunarto. 2007. Metode Survey Kelompok Jilid 2. Tugu. Yogyakarta.

Riniwati, H. Dr. Ir. 2011. Mendongkrak Motivasi dan Kinerja. Penerbit UB Press. Malang.

Singarimbun, M. Dan Effendi S. 1995. Metode Penelitian Survai. LP3ES. Jakarta.

Siswiastuti, N. T. 2008. Pengaruh Kemampuan Manajemen Lurah dan Kemampuan Kerja Pegawai Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Kantor Kelurahan Di Wilayah Kecamatan Semarang Utara. Universitas Ponegoro. Semarang.

Suhadi, M. 2005. Jurnal Ekonomi dan Perbankan PROBANK Vol. 11 No 1. Yogyakarta.

Suwarni Dan Mayasari D. S. 2009. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen. Universitas Negeri Malang.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 31. 2004. Perikanan.

Widhianto, E. 2007. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PO. Purwo Widodo Di Sidoharjo, Wonogiri. Universitas Muhammadiyah. Surakarta.

Yogaswara, A. 2010. Jurnal Penelitian Kinerja Guru Vol. 11 No 2. Purwakarta.

Yullyanti, E. 2009. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi Vol. 13 No 3.

Lampiran 1. Hasil Tabulasi Kuesioner

Tabulasi Kuesioner Kinerja Karyawan

No	Kinerja	Motivasi	Peluang	Kemampuan
1	34	18	4	11
2	33	16	4	12
3	33	17	4	10
4	29	16	4	10
5	28	18	4	11
6	35	15	4	11
7	30	19	3	12
8	31	17	4	13
9	33	18	4	10
10	33	20	4	12
11	32	18	4	12
12	34	17	4	10
13	33	20	4	10
14	34	19	5	12
15	35	21	3	11
16	30	17	4	12
17	32	18	3	11
18	33	18	5	10
19	32	18	5	10
20	32	18	5	10
21	32	18	5	10
22	21	15	4	11
23	28	12	5	12
24	32	18	4	12
25	33	18	4	14
26	33	18	5	12
27	33	17	4	11
28	35	21	4	13
29	31	17	5	13
30	34	21	4	13
31	33	19	4	10

Tabulasi Kuesioner Nelayan

No	Kepuasan	Fasilitas	Harga	Pelayanan
1	5	9	5	18
2	5	8	6	18
3	5	8	6	18
4	7	9	6	22
5	7	6	7	24
6	7	7	7	24
7	7	10	7	23
8	7	9	7	25
9	6	9	7	25
10	6	8	7	25
11	7	6	6	21
12	6	6	7	22
13	5	8	7	21
14	5	12	8	23
15	5	12	8	23
16	5	12	8	23
17	5	12	8	23
18	5	9	7	15
19	7	8	6	24
20	5	9	8	26
21	5	10	7	23
22	5	10	7	23
23	6	9	7	22
24	5	9	7	23
25	6	10	7	23
26	6	10	7	24
27	6	12	8	21
28	5	11	8	21
29	5	9	8	24
30	6	11	8	22
31	5	10	6	23
32	6	10	7	24
33	5	11	6	23
34	5	10	7	24
35	5	10	7	23
36	6	9	8	24
37	6	10	6	23
38	7	8	7	25

repository.ub.ac
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

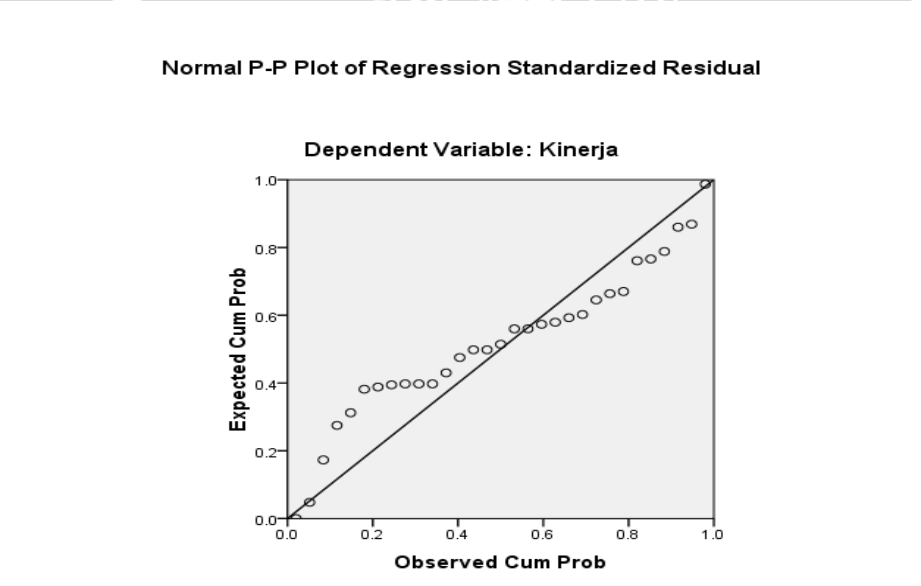
Lampiran 2. Uji BLUE Kinerja

1. **Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kinerja	Motivasi	Peluang	Kemampuan
N		31	31	31	31
Normal Parameters[a]	Mean	31.9677	17.8065	4.1613	11.3226
	Std. Deviation	2.73842	1.86939	.58291	1.16582
Most Extreme Differences	Absolute	.247	.201	.351	.194
	Positive	.134	.201	.351	.194
	Negative	-.247	-.186	-.294	-.171
Kolmogorov-Smirnov Z		1.373	1.117	1.954	1.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		.046	.164	.001	.192

a. Test distribution is Normal.



2. Uji Multikolinearitas

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.538[a]	.290	.211	2.43302

a. Predictors: (Constant), Kemampuan, Peluang, Motivasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.276[a]	.076	.044	1.82734

a. Predictors: (Constant), Peluang

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.091[a]	.008	.026	1.89350

a. Predictors: (Constant), Kemampuan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.079[a]	.006	.028	.59102

a. Predictors: (Constant), Kemampuan

repository.ub.ac
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
´(Constant)	15.594	7.496		2.080	.047		
Motivasi	.820	.248	.559	3.306	.003	.919	1.088
Peluang	.539	.794	.115	.679	.503	.921	1.086
Kemampuan	.041	.383	.017	.107	.916	.989	1.012

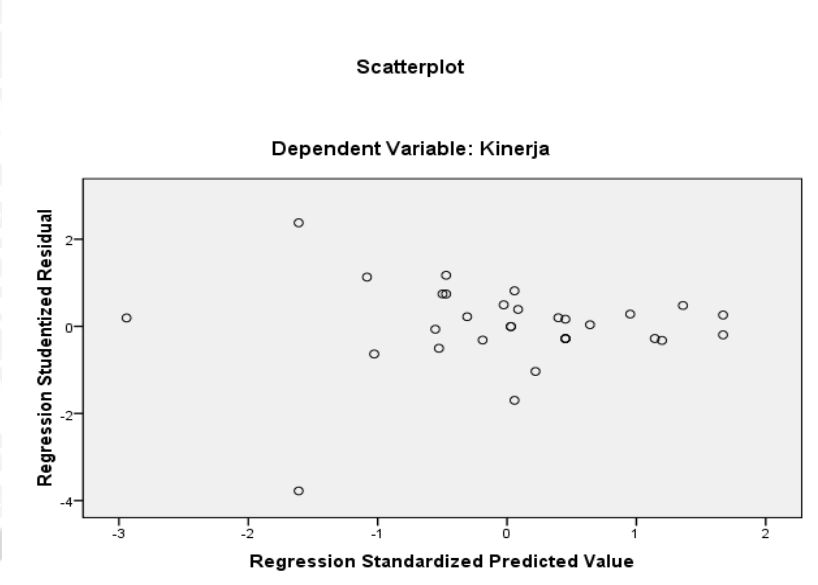
a. Dependent Variable: Kinerja

3. Uji Heteroskedastisitas

Correlations

			Unstandardized Residual	Motivasi	Peluang	Kemampuan
Spearman's rho	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	1.000	-.108	-.095	-.018
		Sig. (2-tailed)	.	.565	.612	.923
		N	31	31	31	31
	Motivasi	Correlation Coefficient	-.108	1.000	-.181	.087
		Sig. (2-tailed)	.565	.	.331	.641
		N	31	31	31	31
	Peluang	Correlation Coefficient	-.095	-.181	1.000	-.091
		Sig. (2-tailed)	.612	.331	.	.626
		N	31	31	31	31
	Kemampuan	Correlation Coefficient	-.018	.087	-.091	1.000
		Sig. (2-tailed)	.923	.641	.626	.
		N	31	31	31	31

repository.ub.ac
UNIVERSITAS BRAWIJAYA



4. Uji Autokorelasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.538[a]	.290	.211	2.43302	2.228

a. Predictors: (Constant), Kemampuan, Peluang, Motivasi

b. Dependent Variable: Kinerja

Lampiran 3. Analisis Regresi Linier

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kemampuan, Peluang, Motivasi[a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kinerja

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.538[a]	.290	.211	2.43302

a. Predictors: (Constant), Kemampuan, Peluang, Motivasi

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	65.138	3	21.713	3.668	.024[a]
	Residual	159.829	27	5.920		
	Total	224.968	30			

a. Predictors: (Constant), Kemampuan, Peluang, Motivasi

b. Dependent Variable: Kinerja

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.594	7.496		2.080	.047
	Motivasi	.820	.248	.559	3.306	.003
	Peluang	.539	.794	.115	.679	.503
	Kemampuan	.041	.383	.017	.107	.916

a. Dependent Variable: Kinerja

Variabel	Sig	T tabel	T hitung
Motivasi (X_1)	0,003	2,052	3,306
Peluang (X_2)	0,503	2,052	0,679
Kemampuan X_3)	0,916	2,052	0,107

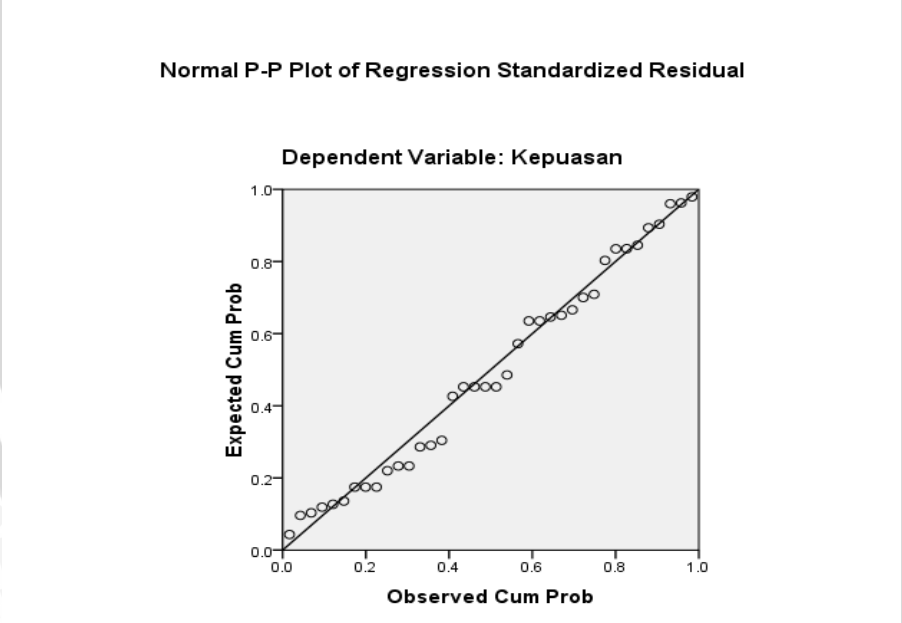
Lampiran 4. Uji BLUE Kepuasan Pelanggan

1. **Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kepuasan	Fasilitas	Harga	Pelayanan
N		38	38	38	38
Normal Parameters[a]	Mean	5.7105	9.3684	7.0000	22.5789
	Std. Deviation	.80229	1.63444	.77110	2.23766
Most Extreme Differences	Absolute	.312	.148	.263	.259
	Positive	.312	.139	.237	.131
	Negative	-.188	-.148	-.263	-.259
Kolmogorov-Smirnov Z		1.924	.910	1.622	1.596
Asymp. Sig. (2-tailed)		.001	.379	.010	.012

a. Test distribution is Normal.



2. Uji Multikolinearitas

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.595[a]	.354	.297	.67276

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Fasilitas, Harga

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.450[a]	.203	.181	1.47946

a. Predictors: (Constant), Harga

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.058[a]	.003	.024	1.65417

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.345[a]	.119	.094	.73385

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	5.428	1.335		4.065	.000		
Fasilitas	.220	.076	.448	2.881	.007	.787	1.271
Harga	.110	.172	.105	.638	.528	.696	1.438
Pelayanan	.138	.053	.384	2.598	.014	.869	1.150

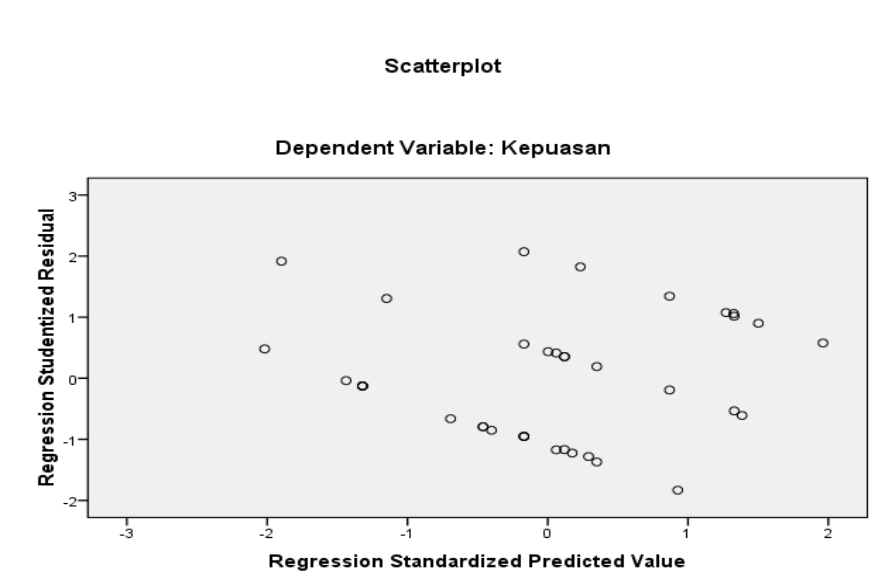
a. Dependent Variable: Kepuasan

3. Uji Heteroskedastisitas

Correlations

			Unstandardized Residual	Fasilitas	Harga	Pelayanan
Spearman's rho	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	1.000	-.013	-.018	-.032
		Sig. (2-tailed)	.	.938	.914	.849
		N	38	38	38	38
	Fasilitas	Correlation Coefficient	-.013	1.000	.462**	-.077
		Sig. (2-tailed)	.938	.	.003	.646
		N	38	38	38	38
	Harga	Correlation Coefficient	-.018	.462**	1.000	.231
		Sig. (2-tailed)	.914	.003	.	.163
		N	38	38	38	38
	Pelayanan	Correlation Coefficient	-.032	-.077	.231	1.000
		Sig. (2-tailed)	.849	.646	.163	.
		N	38	38	38	38

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



4. Uji Autokorelasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.595[a]	.354	.297	.67276	1.735

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Fasilitas, Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan

Lampiran 5. Analisis Regresi Linier

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pelayanan, Fasilitas, Harga[a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.595[a]	.354	.297	.67276

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Fasilitas, Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.427	3	2.809	6.206	.002[a]
	Residual	15.389	34	.453		
	Total	23.816	37			

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Fasilitas, Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.428	1.335		4.065	.000
	Fasilitas	.220	.076	.448	2.881	.007
	Harga	.110	.172	.105	.638	.528
	Pelayanan	.138	.053	.384	2.598	.014

a. Dependent Variable: Kepuasan

Variabel	Sig	T tabel	T hitung
Fasilitas (X_1)	0,007	2,042	2,881
Harga (X_2)	0,528	2,042	0,638
Pelayanan (X_3)	0,014	2,042	2,598