



**“PENGARUH MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI SEKOLAH
TINGGI DAN AKADEMI BUDDHI TANGERANG”**

KARYA AKHIR

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Magister Manajemen**

Oleh
SUHENDRI
55109120029

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2012**



**“PENGARUH MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI SEKOLAH
TINGGI DAN AKADEMI BUDDHI TANGERANG”**

KARYA AKHIR

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Magister Manajemen**

Oleh
SUHENDRI
55109120029

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2012**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : **“Pengaruh Motivasi, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Bagian Akademik Sekolah Tinggi dan Akademi Buddhi Tangerang”.**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis.

Nama : Suhendri

NIM : 55109120029

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen.

Tanggal : Februari 2012

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercubuana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 01 Februari 2012

METERAI
TEMPEL
PALEMBANG
97D932AAF93931657
ENAM RIBU RUPIAH
6000 DUP
Suhendri

PENGESAHAN

Judul : **“Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Sekolah Tinggi dan Akademi Buddhi Tangerang”.**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis.

Nama : Suhendri

NIM : 55109120029

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen.

Tanggal : Februari 2012

Mengesahkan

**Ketua Program Studi
Magister Manajemen**

Direktur Program Pascasarjana

Dr. Rina Astini, SE, ME

Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Pembimbing Utama


Dr. Ade A. Rozi, MBA

Kata Pengantar

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Karya Akhir ini. Penulisan Karya Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen Pascasarjana Program Magister Manajemen Universitas Mercubuana. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Thesis ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan Karya Akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, M.S**, Sebagai **Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana**, yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menyelesaikan Karya Akhir ini.
2. Bapak **Dr. Ade Ahmad Rozi, MBA** sebagai **dosen pembimbing Utama** yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam membantu penyelesaian Karya Akhir ini.
3. Bapak dan Ibu Dosen **Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana**.
4. Ketua Bidang Pendidikan Buddhi, Ibu Limajatini, SE.,BKP., MM dan para Ketua masing-masing Institusi dan jurusan Sekolah Tinggi dan Akademi Buddhi Tangerang.
5. Segenap Karyawan Sekolah Tinggi & Akademi Buddhi Tangerang, terutama untuk para staf Bagian Akademik Buddhi Tangerang serta rekan-rekan karyawan yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data guna menyelesaikan Karya Akhir ini.

6. Ayah, Ibu dan keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan doa dan moral. **Bakti, sujud dan hormat ku selalu.**
7. Untuk **istriku tercinta, Devy Suyanto** yang selalu mendampingi dan setia memotivasi.
8. Teman- teman satu angkatan di program pasca sarjana, Ibu Tiwi, Mas Wawan, Ridwan, Munir, dan semua sahabat yang tak pernah tergantikan, wish all best for all.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis.

Jakarta, 03 Juli 2011

Suhendri



DAFTAR ISI

| | |
|----------------------|-----|
| Halaman Judul | i. |
| Kata Pengantar | ii |
| Daftar Isi | iii |
| Daftar Gambar | vi |
| Daftar Tabel | vii |

BAB 1 PENDAHULUAN

| | |
|----------------------------------|---|
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Masalah Penelitaian | 5 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 6 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 6 |

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

| | |
|---|----|
| 2.1 Motivasi | 10 |
| 2.1.1 Pengaruh Potensial Motivasi dengan Kualitas layanan | 15 |
| 2.2 Kepuasan Kerja | 17 |
| 2.2.1 Teori Kepuasan Kerja | 19 |
| 2.2.2 Penyebab Kepuasan Kerja | 20 |
| 2.2.3 Korelasi Kepuasan Kerja | 22 |
| 2.2.4 Mengukur Kepuasan Kerja | 24 |
| 2.2.5 Pengaruh Kepuasan Kerja | 26 |

| | |
|--|----|
| 2.2.6 Meningkatkan Kepuasan Kerja..... | 28 |
| 2.3 Kinerja Karyawan | 29 |
| 2.4 Kerangka Pemikiran..... | 31 |
| 2.5 Hipotesis..... | 32 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| 3.1 Rancangan Penelitian..... | 33 |
| 3.2 Populasi dan Sample | 33 |
| 3.3 Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data..... | 35 |
| 3.3.1 Dokumentasi | 37 |
| 3.3.2 Rekam Arsip | 37 |
| 3.3.3 Observasi Langsung..... | 37 |
| 3.4 Variabel Penelitian..... | 37 |
| 3.5 Analisis Data | 38 |
| 3.5.1 Frekuensi dan Prosentase..... | 38 |
| 3.5.2 Mean..... | 38 |
| 3.5.3 Korelasi | 39 |
| 3.5.4 Regresi | 40 |
| 3.5.6 Faktorial ANOVA..... | 41 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA | 42 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Hierarki Kebutuhan – kebutuhan dari Maslow | 12 |
| Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran..... | 31 |



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3.1 Matriks Pengembangan Instrumen..... | 36 |
|---|----|

