



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH PEKERJAAN ITU SENDIRI, GAJI DAN
KESEMPATAN KARIR KARYAWAN PT. ANGKASA PURA II
TERHADAP PERSEPSI KUALITAS LAYANAN YANG DIBERIKAN
DI BANDAR UDARA SOEKARNO HATTA.**

TESIS

Oleh:

MAFTUH HASBI

55112120330

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2015**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH PEKERJAAN ITU SENDIRI, GAJI DAN
KESEMPATAN KARIR KARYAWAN PT. ANGKASA PURA II
TERHADAP PERSEPSI KUALITAS LAYANAN YANG DIBERIKAN
DI BANDAR UDARA SOEKARNO HATTA.**

TESIS

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Oleh:

MAFTUH HASBI

55112120330

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2015**

PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Pekerjaan Itu Sendiri, Gaji dan Kesempatan Karir Terhadap Persepsi Kualitas Layanan Yang Diberikan PT. Angkasa Pura II Bandara Soekarno Hatta.**

Bentuk Tesis : Penelitian lapangan

Nama : Maftuh Hasbi

NIM : 55112120330

Program Studi : Magister Manajemen Sumber Daya Manusia

Tanggal : 14 Maret 2015

Mengesahkan:

Pembimbing Utama


Dr. Purwanto S.K., MSi

Pembimbing II


Dr. Augustina Kurniasih, ME

Direktur Program Pascasarjana


Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Ketua Progam Studi
Magister Manajemen


Dr. Augustina Kurniasih, ME

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : **Pengaruh Pekerjaan Itu Sendiri, Gaji dan Kesempatan Karir Terhadap Persepsi Kualitas Layanan Yang Diberikan PT. Angkasa Pura II Bandara Soekarno Hatta.**

Bentuk Tesis : Penelitian lapangan

Nama : Maftuh Hasbi

NIM : 55112120330

Program Studi : Magister Manajemen Sumber Daya Manusia

Tanggal : 14 Maret 2015

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya sendiri dengan bimbingan dosen pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

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

Jakarta, Maret 2015


Maftuh Hasbi

KATA PENGANTAR

Memanjatkan Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, serta atas segala rahmat dan karunianya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh Pekerjaan itu sendiri, Gaji dan Kesempatan Karir Terhadap Persepsi Kualitas Layanan yang diberikan di Bandar Udara Soekarno - Hatta.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini.

Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada Bapak **Dr. Purwanto S.K., MSi** selaku Dosen Pembimbing utama dan **Ibu Dr. Augustina Kurniasih, ME** selaku Dosen Pembimbing kedua, ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Augustina Kurniasih, ME selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Para Dosen pengajar Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis.
5. Rekan-rekan karyawan PT. Angkasa Pura II Bandar udara Soekarno-Hatta yang telah memberikan bantuan dan dorongan moril dalam penyelesaian tesis ini.

6. Kedua orang tua, Drg. H.Ahmad Ramsi M.Kes dan Hj. Marlina S.pdi yang selalu mendukung penuh dalam pendidikan ini.
7. Istriku, dr. Mira Al-hafiizah Harahap dan kedua putriku Muthiah Rasyidah dan Nayla Mufidah yang selalu menemani dalam pembuatan tesis ini.
8. Rekan-rekan di Program Magister Manajemen angkatan XXII yang telah mengisi hari dengan penuh kebersamaan dan keceriaan pada saat kuliah.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna penyempurnaan tesis ini, kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih bagi para pembaca.



Jakarta, Maret 2015

Maftuh Hasbi

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi, Perumusan, dan Batasan Masalah.....	4
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	4
1.2.3 Batasan Penelitian.....	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II DESKRIPSI PT. ANGKASAPURA II(PERSERO)	
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	8
2.2 Lingkup Bidang Usaha.....	11
2.3 Sumber Daya Manusia.....	12
2.4 Tantangan Bisnis Perusahaan.....	15
2.4.1 Analisis Internal Lingkungan Perusahaan	15
2.5 Proses Bisnis Perusahaan.....	17
2.5.1 Kegiatan Pelayanan.....	17
2.5.2 Keuangan PT. Angkasa Pura II	18

BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN

HIPOTESIS	20
3.1 Teori Kepuasan Kerja.....	20
3.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja.....	21
3.1.2 Faktor - faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja..	21
3.1.3 Tujuan Kepuasan Kerja.....	22
3.1.4 Penelitian Terdahulu.....	23
3.1.5 Indikator Kepuasan Kerja	28
3.1.5.1 Indikator Pekerjaan.....	29
3.1.5.2 Indikator Gaji.....	29
3.1.5.3 Indikator Promosi.....	30
3.2 Kualitas Layanan.....	31
3.2.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	32
3.2.2 Tujuan Kualitas Layanan.....	33
3.2.3 Indikator Kualitas Layanan.....	36
3.3 Kerangka Pemikiran.....	38
3.3.1 Pengaruh Pekerjaan Itu Sendiri terhadap Kualitas Layanan.....	38
3.3.2 Pengaruh Gaji terhadap Kualitas Layanan.....	38
3.3.3 Pengaruh Kesempatan Karir terhadap Kualitas Layanan	40
3.5 Hipotesis.....	40

BAB IV. METODOLOGI PENELITIAN

4.1 Jenis/Desain Penelitian.....	41
4.2 Pendekatan Penelitian.....	41
4.3 Variabel Penelitian.....	41
4.3.1 Definisi konseptual.....	42
4.3.2 Definisi Operasional.....	42
4.6 Populasi dan Sampel Penelitian.....	45

4.7	Jenis dan Sumber Data.....	46
4.8	Teknik Pengumpulan Data.....	47
4.9	Teknik Analisis Data.....	49
4.9.1	Analisa Deskriptif.....	49
4.9.2	Uji Validitas dan Uji Reabilitas Instrumen.....	50
4.9.3	Uji Asumsi Klasik.....	51
4.9.3.1	Uji Normalitas.....	52
4.9.3.2	Uji Multikolinieritas.....	52
4.9.3.3	Uji Heteroskedasitas.....	53
4.9.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
4.9.4.1	Koefisien Determinasi.....	54
4.9.4.2	Uji Signifikansi.....	55
4.9.5	Matrik Korelasi Dimensi antar Variabel.....	58
4.10	Jadwal Pelaksanaan Penyusunan Tesis.....	58
 BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN		
5.1	Hasil Penelitian.....	59
5.1.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
5.1.2	Responden Berdasarkan Usia.....	60
5.1.3	Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	61
5.2	Analisa Deskriptif Variabel.....	63
5.2.1	Deskripsi Variabel Pekerjaan Itu Sendiri.....	63
5.2.2	Deskripsi Variabel Gaji.....	64
5.2.3	Deskripsi Variabel Kesempatan Karir.....	66
5.2.4	Deskripsi Variabel Kualitas Layanan.....	67
5.3	Uji Validitas.....	69
5.3.1	Uji Validitas Instrumen Variabel Pekerjaan Itu Sendiri.....	69

5.3.2 Uji Validitas Instrumen Variabel Gaji.....	70
5.3.3 Uji Validitas Instrumen Variabel Kesempatan Karir.....	71
5.3.4 Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Layanan.....	71
5.4 Uji Reliabilitas.....	72
5.5 Uji Normalitas.....	73
5.6 Uji Multikolinieritas.....	74
5.7 Uji Heteroskedasitas.....	74
5.8 Hasil Uji Pengujian Regresi	76
5.8.1 Uji f.....	76
5.8.2. Uji t.....	77
5.9 Koefisien Determinasi.....	80
5.10 Matriks Korelasi Dimensi Antar Variabel.....	81
5.11 Pembahasan dan Temuan Penelitian.....	82
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	81
6.1 Kesimpulan.....	82
6.2 Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	89
RIWAYAT HIDUP	99

MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Rekapitulasi Kuesioner Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Bandara Soekarno Hatta , Tahun 2014.....	1
Tabel 1.2	Kepuasan Kerja Karyawan Operasional PT. Angkasa Pura II Bandara Soekarno Hatta, September 2014.....	3
Tabel 2.2	Pendapatan PT. Angkasa Pura II September 2012.....	12
Tabel 4.1	Konstruksi Variabel, Dimensi dan Indikator Pekerjaan.....	43
Tabel 4.2	Konstruksi Variabel, Dimensi dan Indikator Gaji.....	43
Tabel 4.3	Konstruksi Variabel, Dimensi dan Indikator Kesempatan Karir.....	44
Tabel 4.4	Konstruksi Variabel, Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan.....	44
Tabel 4.5	Populasi dan Sampel PT. Angkasa Pura II.....	46
Tabel 4.6	Tabel Kuisisioner Jawaban Pernyataan dan Skor Penilaian.....	48
Tabel 4.7	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r.....	58
Tabel 4.8	Jadwal dan langkah-langkah penyusunan tesis.....	58
Tabel 5.1	Jenis Kelamin karyawan PT. Angkasa Pura II Bandara Soekarno Hatta Tahun 2014.....	60
Tabel 5.2	Usia Responden karyawan PT. Angkasa Pura II Bandara Soekarno Hatta Tahun 2014.....	61
Tabel 5.3	Tingkat pendidikan karyawan PT. Angkasa Pura II Bandara Soekarno Hatta Tahun 2014.....	62
Tabel 5.4	Tanggapan Responden Mengenai Pekerjaan Itu Sendiri Tahun 2014.....	63
Tabel 5.5	Tanggapan Responden Mengenai Gaji Tahun 2014.....	64
Tabel 5.6	Tanggapan Responden Mengenai Kesempatan Karir Tahun 2014.....	66
Tabel 5.7	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan Tahun 2014.....	68
Tabel 5.8	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Pekerjaan Itu Sendiri.....	70

Tabel 5.9	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Gaji.....	70
Tabel 5.10	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kesempatan Karir.....	71
Tabel 5.11	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Persepsi Kualitas Layanan...	72
Tabel 5.12	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	73
Tabel 5.13	Uji Normalitas Npar Test.....	73
Tabel 5.14	Hasil Uji Multikolinearitas.....	74
Tabel 5.15	Regresi Variabel Pekerjaan, Gaji, Kesempatan Karir terhadap Variabel Persepsi Kualitas layanan.....	76



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura II	14
Gambar 3.1	<i>The Service Quality Gaps Model</i>	32
Gambar 3.2	Kerangka Pemikiran.....	40
Gambar 5.1	Gambar plot Hasil Uji Heterokedatisitas.....	75



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A