

**EVALUASI KEPUASAN KARYAWAN TERHADAP DESAIN SISTEM
REWARD DAN BEBAN KERJA PUSKESMAS PETUKANGAN UTARA**

SKRIPSI

Program Studi Manajemen S1



NAMA : ARDIANSYAH MAULIDY

NIM : 43112010219

Program Studi Manajemen

FAKULTAS EKONOMI BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ardiansyah Maulidy

NIM : 43112010219

Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 27 Juli 2017



(Ardiansyah Maulidy)

NIM : 43112010219

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ardiansyah Maulidy
Nim : 43112010219
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Evaluasi kepuasan karyawan terhadap Desain sistem
Reward dan Beban Kerja Puskesmas Petungkang Utara
Tanggal Lulus Ujian : 20 Juli 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing

Hesti Maheswari, SE., M.Si

Tanggal : 4/4 - 2017

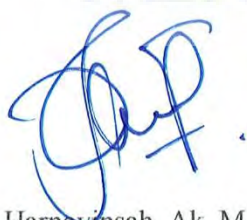


Ketua Penguji

Priyono, SE, ME

Tanggal :

Dekan

Dr. Harnovinsah, Ak, M.Si., CA.

Tanggal :

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Ketua Program Studi S1

Dudi Permana, Ph.D.

Tanggal : 31/7-2017

KATA PENGANTAR

“Bismillahirrahmanirrahim”

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ Evaluasi kepuasan Karyawan terhadap Desain Sistem Reward dan Beban Kerja Puskesmas Petukangan Utara “. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi manajemen Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugrah-Nya, dan untuk itu penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada

1. Orang tua yang sangat saya sayangi dan cintai sepenuh hati ibu Hj. Arpiah yang selalu memberikan doa disetiap sujudnya serta dorongan dan dukungan yang tak ternilai baik moril maupun materil, dan Ayah H. Anshori luar biasa yang selalu saya banggakan, senantiasa memberikan semangat, doa dan dukungan yang tak ternilai baik moril maupun materil.
2. Saudaraku, Adiku Ahmad Fajriansyah Maulidy yang tercinta, yang selalu memberikan semangat, doa dan kasih sayang.
3. Dr. Ir. Arisetyanto, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana
4. Prof. Dr. Harnovinsah, Ak, M.Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Dudi Permana, ST, MM, Ph.D, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

6. Hesti Maheswari Supandi SE. M.Si. selaku dosen pembimbing Skripsi yang luar biasa selalu siap membimbing dengan sabar dan semangat serta selalu memberikan saran dan motivasi yang membangun selama bimbingan demi terselesaikannya skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan staff Program Studi manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
8. Semua karyawan Puskesmas Petukangan Utara, terima kasih atas waktu dan bantuannya serta telah bersedia dengan senang hati menjadi responden dalam penelitian skripsi ini.
9. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk kritik saran yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi penulis dan pembaca. Atas kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 13 juni 2017

Ardiansyah maulidy

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN DRAFT SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	Iv
DAFTAR TABEL.....	vii
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Pembatasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Kontribusi penelitian.....	5
 BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	7
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	7
2. Kepuasan Kerja (Karyawan)	8
3. Pengertian Reward.....	11
4. Beban Kerja	16
5. Peneliti Terdahulu.....	22
B. Rerangka Pemikiran	27
C. Metode QFD.....	28

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian 21/3/2016 – 30/6/2016.....	33
B. Desain Penelitian.....	33
C. Definisi dan operasioanl variabel	33
D. Populasi dan Sampel Pengumpulan	35
E. Teknik Pengumpulan Data	36
F. Metode Analisis	37

BAB IV PEMBAHASAN

A. Customer Needs (1st Room).....	43
B. Planning Matrix (2nd Room).....	45
C. Technical Characteristics (3rd Room).....	63
D. Relationship (4th room).....	65
E. Technical Correlations (5th room)	66
F. Technical Matrix (6th room).....	68

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	72
B. Saran	73

DAFTAR PUSTAKA	74
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 21.....	22
Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1.....	35
Operasional Variabel.....	35
Tabel 4.2.....	44
Costumer Needs karyawan Puskesmas Petukangan Utara.....	44
Tabel 4.3.....	46
Uji Validitas Tingkat Kepentingan.....	46
Tabel 4.4.....	48
Uji Validitas Tingkat Kepuasan.....	48
Tabel 4.5.....	49
UjiReliabilitas.....	49
Tabel 4.6.....	50
Data Costumer Importance.....	50
Tabel 4.7.....	52
Prioritas kepentingan karyawan.....	52
Tabel 4.8.....	55
Costumer Satisfaction Performance.....	55
Tabel4.9.....	57
Urutan Prioritas kepuasan karyawan.....	57
Tabel 4.10.....	59
GAP (kesenjangan).....	59

Tabel 4.11.....	62
Prioritas pengurangan GAP.....	62
Tabel 4.12.....	64
Lambang Dua arah perbaikan karakteristik teknis.....	64
Tabel 4.13.....	65
Arah perbaikan karakteristik teknis.....	65
Tabel 4.14.....	66
Data Relationship.....	66
Tabel 4.15.....	67
Simbol korelasi teknis.....	67
Tabel 4.16.....	68
Nilai Absolute Importance.....	68
Tabel 4.17.....	68
Nilai Relative Importance.....	68
Tabel 4.18.....	69
Prioritas perhatian karakteristik teknis.....	69



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2.....	27
Rerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4.1.....	42
House Of Quality.....	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.....	75
Kuesioner penelitian.....	75
Lampiran 2.....	79
Surat keterangan penelitian.....	79
Lampiran 3.....	80
Rekapitulasi data kuesioner karakteristik responden.....	80
Lampiran 4.....	82
Rekapitulasi data kuesioner jawaban responden variabel kepentingan.....	82
Lampiran 5.....	85
Rekapitulasi data kuesioner jawaban responden variabel kepuasan.....	85
Lampiran 6.....	86
Hasil model House Of Quality.....	86