

**ANALISIS FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN KERJA KARYAWAN PDAM TIRTANADI
PROVINSI SUMATERA UTARA
CABANG BERASTAGI**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Untuk Memenuhi Tugas-Tugas dan Syarat-Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada Fakultas Sosial Dan Hukum Universitas
Quality

Oleh

DEWANTY JURINI DAMANIK

NPM : 1602020035



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY
MEDAN
2020**



UNIVERSITAS QUALITY

FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Jl. Ringroad - Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp. (061) 80047003
web : www.universitasquality.ac.id | e-mail : info@universitasquality.ac.id

PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA
KARYAWAN PDAM TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA CABANG
BERASTAGI**

Nama : Dewanty Jurini Damanik
NPM : 1602020035
Fakultas : Sosial dan Hukum
Prodi : Manajemen

Disetujui :

Pembimbing Utama

Rikawati Ginting Munthe, SE.,M.Si
Tanggal :

Pembimbing Pendamping

Conie Nopinda Br Sitepu SE., M.Si
Tanggal :

Diketahui
Ketua Program Studi Manajemen

Maria Kristina Situmorang, SE, M.Si
Tanggal :



UNIVERSITAS QUALITY
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Jl. Ringroad – Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp. (061) 80047003

web : www.universitasquality.ac.id | e-mail : info@universitasquality.ac.id

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
KERJA KARYAWAN PDAM TIRTANADI PROVINSI SUMATERA
UTARA CABANG BERASTAGI**

SKRIPSI

**DISUSUN OLEH:
DEWANTY JURINI DAMANIK**

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana
pada tanggal : 23 Juli 2020

Tim Penguji

Pembimbing Utama

Rikawati Ginting Munthe SE.,M.Si
Tanggal: 23 juli 2020

Pembimbing Pendamping

Conie Nopinda Br Sitepu SE., M.Si
Tanggal: 23 juli 2020

Ketua Program Studi Manajemen

Maria Kristina Situmorang, SE., M.Si
Tanggal : 23 juli 2020

Dekan Fakultas Ekonomi

Jupianus Sitepu, SE., MM
Tanggal : 23 juli 2020



UNIVERSITAS QUALITY
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Jl. Ringroad – Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp. (061) 80047003

web : www.universitasquality.ac.id | e-mail : info@universitasquality.ac.id

PERSETUJUAN PERBANYAK SKRIPSI

Sesuai dengan hasil draft skripsi mahasiswa :

Nama : Dewanty Jurini Damanik
NPM : 1602020035
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang Berastagi.

DOSEN PEMBIMBING

1. Rikawati Ginting Munthe SE.,M.Si
2. Conie Nopinda Br Sitepu SE.,M.Si

Telah memperbaiki sesuai hasil, oleh sebab itu Skripsi tersebut telah diperbanyak berdasarkan peraturan yang berlaku di Fakultas Sosial Hukum Universitas Quality Medan.

No	Nama	Sebagai	Tanda Tangan
1	Jupianus Sitepu SE.,M.M	Penguji I	
2	Samuel T.U.A Ginting SE.,MM	Penguji II	
3	Rikawati Ginting Munthe SE.,M.Si	Penguji III	
4	Rikawati Ginting Munthe SE.,M.Si	Pembimbing I	
5	Conie Nopinda Br Sitepu SE.,M.Si	Pembimbing II	
6	Rikawati Ginting Munthe SE.,M.Si	Moderator	

Demikian surat pernyataan Skripsi ini diperbuat untuk dipergunakan seperti maksud diatas.

Medan,23 Juli 2020

Mengetahui,

Dekan

Jupianus Sitepu,SE., MM

Ketua Program Studi

Maria Kristina Situmorang, SE., M.Si

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **DEWANTY JURINI DAMANIK**

NPM : **1602020035**

Program Studi : **Manajemen**

Fakultas : **Sosial Dan Hukum**

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul : **“ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA KARYAWAN PDAM TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UATARA CABANG BERASTAGI”**. Merupakan hasil karya asli penulis, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar besar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh penulis lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi maupun plagiasi dari hasil karya penulis lain dan atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang penulis peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikianlah surat pernyataan ini saya perbuat sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.

Medan, Juli 2020

Yang Menyatakan



Dewanty Jurini Damanik
1602020035

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan kebaikan yang diberikan-Nya kepada penulis pada saat ini, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang Berastagi”**.

Adapun dasar dari penulisan Skripsi ini adalah guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Sosial Dan Hukum Program Studi Manajemen Universitas Quality Medan.

Penulis menyadari sepenuhnya, tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, Skripsi ini tidak akan dapat diselsaikan dengan baik. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang teristimewa penulis ucapkan kepada kedua Orangtua penulis yaitu Bapak B.Damanik dan Ibu R.Br.Tampubolon dan keluarga tercinta atas segala doa, nasehat dan dukungannya, secara moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Pada kesempatan ini, mahasiswa juga tidak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah banyak memberikan dukungan maupun bantuan selama penulisan Skripsi, diantaranya kepada :

1. Ibu Prof.Dr.Erna Frida,M.Si, selaku rektor Universitas Quality.
2. Bapak Jupianus Sitepu S.E.,M.M, selaku Dekan Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality.

3. Ibu Maria Kristina Situmorang,S.E.,M.Si, selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality.
4. Ibu Rikawati Ginting,S.E.,M.Si, sebagai Dosen Pembimbing Utama dalam menyusun Skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
5. Ibu Conie Nopinda Br Sitepu S.E.,M.Si sebagai Dosen Pembimbing Pendamping dalam menyusun Skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staff PPI Fakultas Sosial dan Hukum yang telah banyak membantu dalam memberikan informasi.
7. Bapak Kepala Cabang dan seluruh karyawan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang Berastagi yang telah memberikan informasi dan data yang diperlukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat tercinta kak Heroniani, Fitriayu, Roma Kristian, yudik yang selalu memberikan dorongan, nasehat dan membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Saudara/i penulis, Candra, Miliarsen, Castel Ferianto, Melawati, dan Mitra br Damanik.
10. Dan seluruh teman seperjuangan kelas 1B41 stambuk 2016 yang saling membantu, saling memotivasi, dan mendukung dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini belum sempurna baik dalam penulisan maupun isi, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna menambah ilmu bagi semuanya.

Akhir kata semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan peneliti selanjutnya dimasa yang mendatang.

Medan, Juli 2020

Penulis,

Dewanty Jurini Damanik

NPM : 1602020035

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	11
1.3 Batasan Masalah.....	11
1.4 Rumusan Masalah	12
1.5 Tujuan Penelitian	12
1.6 Manfaat Penelitian	13

BAB II URAIAN TEORITIS

2.1 Kepuasan Kerja	14
2.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja	14
2.1.2 Teori-Teori Tentang Kepuasan Kerja	17
2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	19
2.1.4 Pengukuran Kepuasan Kerja.....	22
2.1.5 Indikator kepuasan kerja	25
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Berpikir.....	27
2.4 Hipotesis.....	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	29
3.1.1 Lokasi Penelitian.....	29
3.1.2 Waktu Penelitian	29
3.2 Subjek Penelitian.....	30
3.2.1 Populasi	30
3.2.2 Sampel.....	31
3.3 Sumber Data.....	31
3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	32

3.4.1	Variabel Penelitian	32
3.4.2	Defenisi Operasional Variabel Penelitian	32
3.4.3	Skala Pengukuran.....	34
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.6	Uji Kualitas Data.....	35
3.6.1	Uji Validitas	35
3.6.2	Uji Reliabilitas	36
3.7	Teknik Analisis Data.....	37
3.7.1	Metode Analisis Deskriptif	37
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	37
3.7.3	Analisis Regresi Linier Berganda	38
3.8	Pengujian Hipotesis.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	41
4.1.1	Sejarah Sigkat PDAM Tirtanadi Cabang Berastagi	41
4.1.2	Visi Dan Misi PDAM Tirtanadi Cabang Berastagi.....	45
4.1.3	Struktur Organisasi PDAM Tirtanadi Cabang Berastagi	45
4.2	Hasil Penelitian	53
4.2.1	Karakteristik Responden	53
4.2.1.1	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.2.1.2	Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	54
4.2.1.3	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
4.3	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	55
4.3.1	Pekerjaan Itu Sendiri (X1)	55
4.3.2	Atasan (<i>Supervisor</i>) (X2).....	60
4.3.3	Teman Sekerja (X3)	63
4.3.4	Promosi (X4).....	65
4.3.5	Gaji/Upah (X5).....	67
4.4	Kepuasan Kerja	70
4.5	Persentase Rata-Rata Jawaban Responden Berdasarkan Variabel.....	72
4.6	Uji Kualitas Data.....	76
4.6.1	Uji Validitas	76
4.6.2	Uji Reabilitas.....	78
4.7	Teknik Analisis Data.....	79
4.7.1	Uji Asumsi Klasik	79
4.7.1.1	Uji Normalitas.....	79

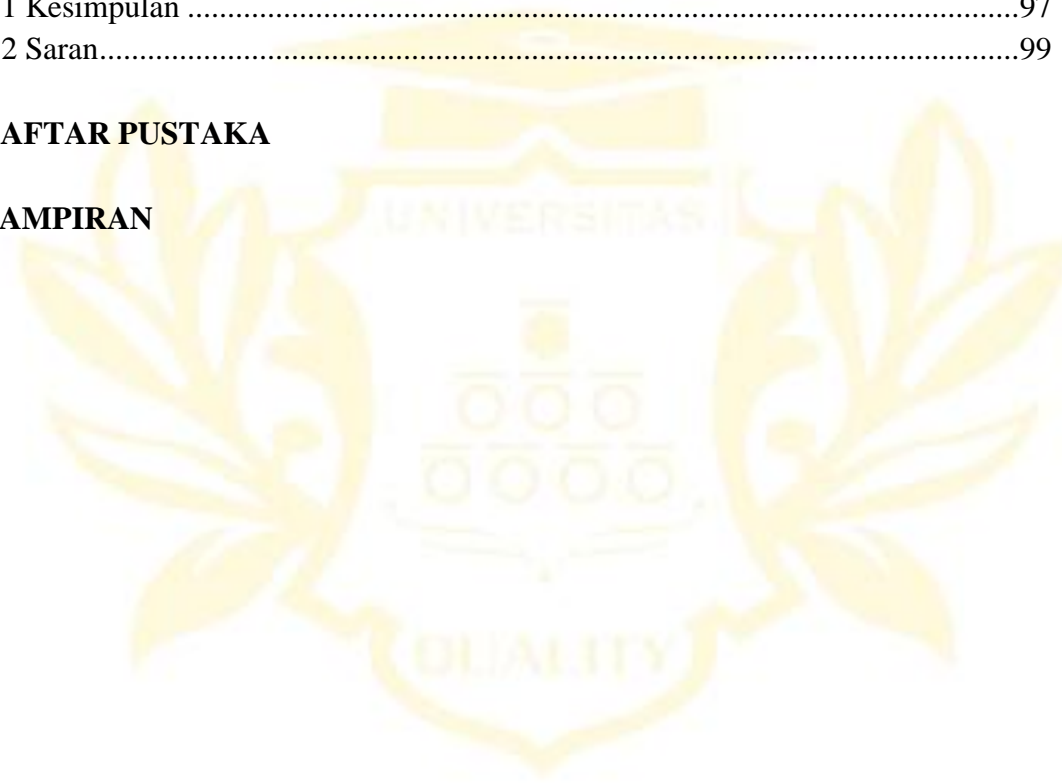
4.7.1.2 Uji Multikolinieritas	80
4.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda	81
4.8 Pengujian Hipotesis.....	84
4.8.1 Uji Parsial (t).....	84
4.8.2 Uji Simultan (F)	87
4.8.3 Uji Determinasi (R^2)	88
4.9 Pembahasan.....	89

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	97
5.2 Saran.....	99

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Karyawan PDAM Tirtanadi Cabang Berastagi	7
Tabel 1.2 Data Absensi Karyawan PDAM Tirtanadi.....	9
Tabel 1.3 Data Gaji di PDAM Tirtanadi Cabang Berastagi.....	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	30
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	33
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	54
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
Tabel 4.4 Jawaban Responden Tentang Identitas Pekerjaan Yang Jelas	56
Tabel 4.5 Jawaban Responden Tentang Pekerjaan Membutuhkan Berbagai Ketrampilan dan Keahlian.....	57
Tabel 4.6 Jawaban Responden Tentang Fasilitas Kantor Memadai Untuk Mendukung Pekerjaan.....	58
Tabel 4.7 Jawaban Responden Tentang Diberi Tanggung Jawab Kepercayaan Terhadap Pekerjaan.....	59
Tabel 4.8 Jawaban Respoden Tentang Supervisor Memberikan Arahan Yang Jelas Dalam Pencapaian Target.....	60
Tabel 4.9 Jawaban Responden Tentang Kenyamanan Bekerja Dengan Supervisor	61
Tabel 4.10 Teguran Yang Diterima Dari Supervisor Ketika Tidak Melakukan Pekerjaan Dengan Baik.....	62
Tabel 4.11 Jawaban Responden Tentang Rekan Kerja Membantu Dalam Pekerjaan.....	63
Tabel 4.12 Jawaban Responden Tetang Komunikasi Yang Terjalin Baik Dengan Teman Sekerja.....	64

Tabel 4.13 Jawaban Responden Tentang Sistem Prpmosi Yang Dilakukan Secara Transparan dan Berdasarkan Prestasi	65
Tabel 4.14 Jawaban Respoden Memiliki Peluang Yang Sama	66
Tabel 4.15 Jawaban Responden Tentang Gaji/Upah Yang Diterima Sudah Layak.....	67
Tabel 4.16 Gaji Yang Diterima Cukup Untuk Memenuhi Kebutuhan	68
Tabel 4.17 Selain Gaji/Upah Responden Menerima Tunjangan Lainnya.....	69
Tabel 4.18 Jawaban Responden Tentang Kepuasan Dalam Pekerjaan.....	70
Tabel 4.19 Jawaban Responden Tentang Kenyamanan Dalan Pekerjaan.....	71
Tabel 4.20 Persentase Rata-Rata Jawaban Responden Berdasarkan Variabel	72
Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	77
Tabel 4.22 Hasil Pengujian Reabilitas	78
Tabel 4.23 Hasil Uji Multikolinieritas	80
Tabel 4.24 Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda.....	81
Tabel 4.25 Hasil Uji t Parsial	84
Tabel 4.26 Hasil Uji F.....	87
Tabel 4.27 Hasil Uji Koefisien Determinasi	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skala Indeks Deskripsi Jabatan	23
Gambar 2.2 Skala Kepuasan Kerja Berdasarkan Ekspresi Wajah	24
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	27
Gambar 4.1 Logo PDAM Tirtanadi	44
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PDAM Tirtanadi Cabang Berastagi	46

