

**PENGARUH BEBAN KERJA, KONFLIK KERJA, DAN
KOMPETENSI TERHADAP KEPUASAN KERJA
PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
(PDAM) TIRTA BANGKA SUNGAILIAT**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

**NAMA : SANDI PRANATA
NIM : 302 12 11 096**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2016**

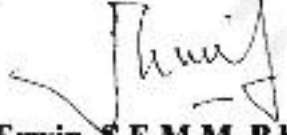


UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Sandi Pranata
NIM : 302 12 11 096
Jurusan : Manajemen
Judul Usulan Penelitian : Pengaruh Beban Kerja, Konflik Kerja dan Kompetensi terhadap Kepuasan Kerja pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bangka Sungailiat.

Pembimbing Utama


Erwin, S.E.,M.M.,P.hD
NP. 506507013

Pembimbing Pendamping


Dian Prihardini Wibawa, S.E., M.M
NIP.1982207222014042002

Balunujuk, 10 Agustus 2016
Ketua Jurusan Manajemen


Maya Yusnita, S.E., M.Si.
NIP. 198605082014042001

PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL:

**PENGARUH BEBAN KERJA, KONFLIK KERJA, DAN
KOMPETENSI TERHADAP KEPUASAN KERJA
PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
(PDAM) TIRTA BANGKA SUNGAILIAT**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh: Sandi Pranata
Nomor Induk Mahasiswa: 302 12 11 096

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 10 Agustus 2016 dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Ketua

Erwin, S.E., M.M Ph.D
NP. 506507013

Tim Penguji:
Anggota

H. Sumar, S.E., M.M
NP. 506808015

Anggota

Hidayati, S.E., M.M
NIP. 506306010

Balunijuk, 10 Agustus 2016
Universitas Bangka Belitung
Fakultas Ekonomi
Jurusan Manajemen

Dekan

Dr. Reniati, S.E., M.Si.
NP. 507206007

Ketua Jurusan Manajemen

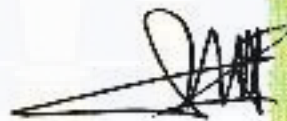
Maya Yusnita, S.E., M.Si.
NIP. 198605082014042001

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja, Konflik Kerja dan Kompetensi terhadap Kepuasan Kerja pada Perusahaan Daerah Air Minum PDAM Turta Bangka Sungailiat” ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh keserjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.”

Balunijuk, 10 Agustus 2016

Penulis



Sandi Pranata



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain) Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.” (Qs. Al-Insyirah, 6-8)

Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. (QS. Ar Ra'd 13:11).

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- 1. Kepada ALLAH SWT yang telah menciptakan segala yang ada di langit dan di bumi, atas ridhanya lah yang memberikan kemudahan dalam hidup ini melwati Al Furqaan (Al Qur'an).*
- 2. Setulus hati kupersembahkan untuk kedua orang tua ku, ayah kutercinta (Marzuki) dan ibu kutercinta (Ratna) yang selalu memberi kasih sayang yang tulus, selalu memotivasi, mendo'akan dan memberi semangat moril maupun materil.*
- 3. Untuk bibi dan paman, adik-adik dan kakak-kakak ku dan yang tercinta dan tersayang yang selalu memberi motivasi dan dukungan moril maupun materil.*
- 4. Sahabatku Ayu lestari yang telah mendo'akan dan memberi bantuan serta dorongan, sahabat-sahabat semasa kuliah manajemen 2 angkatan 2012 terima kasih atas kebersamaan dan kekompakkan selama ini semoga masa pertemanan kita tak pernah terlupakan. Saudara-saudaraku yang selalu memberikan motivasi dan semangat untukku, dan untuk orang-orang hebat dalam hidupku yang selalu memberiku pelajaran hidup.*

5. *Dosen UBB Fakultas Ekonomi yang telah memberikan pengetahuan dan ilmunya*
6. *Almamaterku tercinta Universitas Bangka Belitung.*



ABSTRACT

Sandi Pranata. 3021211096

The Influence of Workload, Work Conflict, and Competence on the Employee Performance at Local District Company (PDAM) Tirta Bangka Sungailiat. Economics Faculty

The purpose of this study is to analyze and to determine how much the influence of work load, work conflict and competence either partially or simultaneously on the employee at PDAM Tirta Bangka Sungailiat. This is descriptive quantitative research with a total sample of 47 respondents while the sampling technique uses census sampling in which the sampling technique where all of population is used as sample of research.

The independent variable of study consists of workload, work conflict, and competence, while the dependent variable is employee performance. The test of instrument uses validity test and reliability test. While the data analyzing method uses classical assumption test, multiple linear regression with t test and f test, and coefficient of determination (R^2).

The result research of independent variable is (X_1) $t_{value} (2.187) > t_{table} (2.017)$, variable (X_2) $t_{value} (3.629) > t_{table} (2.017)$ and variable (X_3) $t_{value} (2.807) > t_{table} (2.017)$. Thus variable X_1 partially has positive and significant influence on variable Y, variable X_2 partially has positive and significant influence on variable Y, and X_3 partially has positive and significant influence on variable Y. The result of F test indicates that $F_{value} (50.298) > F_{table} (2.827)$ with significance of $(0.000) < \alpha$ on the level of 5% or 0,05, so H_0 is rejected and H_a is accepted, which means independent variable simultaneously influence dependent variable significantly. Coefficient of determination (Adjusted R Square) is 0.763 or 76.3%, thus the influence of variable X simultaneously on variable Y in the amount of 76.3% which means that variable of employee performance at PDAM Tirta Bangka Sungailiat can be explained by variable of workload, work conflict, and competence.

Keywords: workload, work conflict, competence, employee performance

ABSTRAK

Sandi Pranata. 3021211096. Pengaruh Beban Kerja, Konflik Kerja dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bangka Sungailiat.

Penelitian ini bertujuan menganalisis dan mengetahui seberapa besar pengaruh beban kerja, konflik kerja dan kompetensi secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan di PDAM Tirta Bangka Sungailiat. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan jumlah sampel 47 responden sedangkan metode pengambilan sampel dengan menggunakan teknik sampling jenuh (sensus) yaitu teknik pengumpulan sampel dengan semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

Pada penelitian ini variabel bebasnya terdiri dari beban kerja, konflik kerja, kompetensi, sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan kerja karyawan. Pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan uji reabilitas. Sedangkan metode analisis data menggunakan uji asumsi klasik, regresi linier berganda dengan uji t dan uji f, dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian variabel independen (X_1) $t_{hitung} (2,187) > t_{tabel} (2,017)$, variabel (X_2) $t_{hitung} (3,629) > t_{tabel} (2,017)$ dan variabel (X_3) $t_{hitung} (2,807) > t_{tabel} (2,017)$. Maka variabel X_1 berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap variabel Y, variabel X_2 berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap variabel Y, dan variabel X_3 berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap variabel Y. Hasil dari perhitungan uji f menunjukkan bahwa $f_{hitung} (50,298) > f_{tabel} (2,827)$ dengan signifikansi $(0,000) < \alpha$ pada taraf 5% atau 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Sedangkan koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,763 atau 76,3%, maka pengaruh variabel X secara serentak berpengaruh terhadap variabel Y sebesar 76,3% yang berarti variabel kepuasan kerja di PDAM Tirta Bangka Sungailiat dapat dijelaskan oleh variabel beban kerja, konflik kerja dan kompetensi.

Kata kunci : Beban Kerja, Konflik Kerja, Kompetensi, dan Kepuasan Kerja

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang Maha Mengetahui, Maha Adil, lagi Maha Penyayang atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini guna melengkapi persyaratan menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung. Shalawat serta salam saya haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan pegangan hidup bagi setiap makhluk untuk sadar dengan ketidak sempurnannya, dan berusaha untuk berbuat baik bagi sesama. Semoga kita termasuk orang-orang yang mendapatkan syafaatnya di hari akhir.

Bukan tanpa aral rintangan, banyak proses yang harus dilewati, banyak pula pihak yang turut membantu kelancaran penulisan skripsi ini, saya telah berusaha dengan segala daya dan upaya guna menyelesaikannya. Namun tanpa bantuan dari berbagai pihak lain yang dengan keikhlasan hati tentunya skripsi ini tidak mungkin dapat terwujud. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada **Bapak Erwin, S.E.M.M.,P.hD.** Sebagai dosen pembimbing utama dan **Ibu Dian Prihardini Wibawa, S.E.,M.M.** Sebagai dosen pembimbing pendamping atas kesabaran dalam bimbingan dan arahnya selama masa penyusunan skripsi.

Selain itu penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada mereka yang telah banyak memberi sumbangan kepada penulis dalam rangka menyelesaikan karya ini, mereka adalah :

1. Bapak Dr.Ir.Muhammad Yusuf, M.Si. selaku Rektor Universitas Bangka Belitung
2. Ibu Dr. Reniati, S.E.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung
3. Bapak Khairiyansyah, S.E.,M.M selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung
4. Ibu Maya Yusnita, S.E. M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen

5. Seluruh Dosen dan staf akademik Universitas Bangka Belitung terutama Fakultas Ekonomi
6. Kedua Orang Tuaku tercinta yang senantiasa memberikan kasih sayang dan pengorbanan serta doanya untuk keberhasilanku
7. Sahabatku Heri, Jamal, Erdian, Agus, Fhadri, Senaini, Akhbar, Fajar, Alwi, Ilham, Irwan, Rahmat, Ancha, Irwandi Pasha, Novi, Rosmini, Musda, Kiki Marsela, Mentari, yang senantiasa memberi semangat, pelajaran hidup, suka duka dan selalu ada untukku mendengar keluh kesahku
8. Teman-temanku di Manajemen 2 Tahun 2012, empat tahun kita lalu bersama menjalani kuliah, suka duka, tawa dan marah kita jalani bersama. Pererat hubungan ini dan jangan lelah berjuang bersama menuntut ilmu dan juga membuat sejarah baru di hidup kita
9. Teman-temanku “anak kolong” KKN PPM UBB Tahun 2015 yang telah memberiku keluarga baru
10. Senior-seniorku, terima kasih atas pendampingan dan diskusinya.

Tiada manusia yang sempurna, jauh sebelumnya penulis meminta maaf setulus hati kepada semua pihak atas kesalahan yang penulis pernah lakukan. Serta penulis harapkan kritik yang arif serta saran yang konstruktif. Tidak lain supaya di waktu yang akan datang kami dapat menyajikan karya ilmiah yang lebih baik dari sebelumnya. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya, pihak-pihak yang berkepentingan, serta bagi peneliti khususnya.

Sungailiat, 10 Agustus 2016

Penulis

Sandi Pranata

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latarbelakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Batasan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	12
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
2.1 Konsep Manajemen SDM	14
2.1.1 Pengertian Manajemen.....	14

2.1.2	Pengertian MSDM	15
2.2	Konsep Beban Kerja	16
2.2.1	Pengertian Beban Kerja	16
2.2.2	Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja	18
2.2.3	Kondisi yang Menyebabkan Beban Kerja	21
2.3	Konsep Konflik Kerja	22
2.3.1	Pengertian Konflik Kerja	22
2.3.2	Faktor yang Mempengaruhi Konflik	23
2.3.3	Sebab-sebab Terjadinya Konflik	24
2.3.4	Tipe-tipe Konflik	25
2.3.5	Mengelola Konflik Secara Efektif.....	26
2.4	Konsep Kompetensi.....	27
2.4.1	Pengertian Kompetensi	27
2.4.2	Tipe-tipe Kompetensi	28
2.4.3	Model Kompetensi.....	30
2.4.4	Strata Kompetensi.....	31
2.4.5	Unsur-unsur Kompetensi	32
2.5	Konsep Kepuasan Kerja.....	34
2.5.1	Pengertian Kepuasan Kerja	34
2.5.2	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	35
2.5.3	Teori-teori Kepuasan Kerja	36
2.5.4	Pengaruh Kepuasan Kerja	37
2.5.5	Cara Meningkatkan Kepuasan Kerja	39

2.6	PenelitianTerdahulu	40
2.7	KerangkaPemikiran	46
2.7.1	Gambaran Beban Kerja, Konflik Kerja, Kompetensi danKepuasan Kerja	48
2.7.2	HubunganBeban KerjaterhadapKepuasan Kerja.....	49
2.7.3	HubunganKonflik KerjaterhadapKepuasan Kerja.....	50
2.7.4	HubunganKompetensi terhadap Kepuasan Kerja.....	51
2.7.5	HubunganBeban Kerja, Konflik Kerja Dan Kompetensi terhadapKepuasanKerja.....	51
2.8	Hipotesis	53
BAB III METODE PENELITIAN		54
3.1	PendekatanPenelitian	54
3.2	TempatdanWaktuPenelitian	54
3.3	PopulasidanSampel	54
3.3.1	Populasi	54
3.3.2	Sampel	55
3.4	TeknikPengumpulanData	55
3.4.1	Metode Kuesioner	56
3.4.2	Metode Wawancara/ <i>Interview</i>	56
3.4.3	Studi Kepustakaan	57
3.4.4	Metode Observasi	57
3.5	Jenis Data	58
3.5.1	Data Primer	58

3.5.2 Data Sekunder	58
3.6 Definisi Operasional Variabel	58
3.7 Teknik Analisis Data	61
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif dan Analisis Verifikatif	61
3.7.2 Uji Validitas dan Uji Reabilitas	62
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	64
3.7.4 Analisis Regresi Linear Berganda	66
3.7.5 Pengujian Hipotesis	66
3.7.6 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	68
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	69
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	69
4.1.1 Profil singkat PDAM Tirta Bangka Sungailiat	69
4.1.2 Visi dan Misi PDAM Tirta Bangka Sungailiat	70
4.1.3 Kegiatan Usaha PDAM Tirta Bangka Sungailiat	71
4.1.4 Struktur Organisasi PDAM Tirta Bangka Sungailiat	73
4.2 Hasil Penelitian	78
4.2.1 Karakteristik Responden	79
4.3 Hasil Deskriptif Variabel	82
4.3.1 Variabel Beban Kerja	82
4.3.2 Variabel Konflik Kerja	87
4.3.3 Variabel Kompetensi	94
4.3.4 Variabel Kepuasan Kerja	100
4.3.5 Rekapitulasi Analisis Deskriptif	109

4.4 Hasil Analisis Data.....	110
4.4.1 Uji Validitas	110
4.4.2 Uji Reliabilitas	111
4.4.3 Uji Asumsi Klasik	112
4.4.4 Analisis Regresi Linier Berganda	116
4.4.5 Uji Parsial atau Uji t	118
4.4.6 Uji Simultan atau Uji f	120
4.4.7 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	121
4.5 Pembahasan	122
4.5.1 Hasil Deskriptif Variabel	122
4.5.2 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja PDAM Tirta Bangka Sungailiat.....	122
4.5.3 Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kepuasan Kerja PDAM Tirta Bangka Sungailiat.....	123
4.5.4 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja PDAM Tirta Bangka Sungailiat.....	124
4.5.5 Pengaruh Beban Kerja , Konflik Kerja, dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja PDAM Tirta Bangka Sungailiat.....	125

BAB V PENUTUP.....	126
5.1 Kesimpulan	126
5.2 Saran	127
5.3 Keterbatasan Penelitian	128

DAFTAR PUSTAKA.

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Tingkat Pendidikan Karyawan PDAM Tirta Bangka Sungailiat	6
Tabel I.2	Hasil Survey Pra Penelitian	8
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu	40
Tabel III.1	Skala Pengukuran Variabel	56
Tabel III.2	Definisi Operasional Variabel	59
Tabel III.3	Kategori Skala	62
Tabel IV.1	Perkembangan Jumlah Pelanggan	73
Tabel IV.2	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	78
Tabel IV.3	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	89
Tabel IV.4	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan tingkat pendidikan.....	80
Tabel IV.5	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja.....	81
Tabel IV.6	Hasil Penelitian Deskriptif Lingkungan Psikis.....	82
Tabel IV.7	Hasil Penelitian Deskriptif Lingkungan Psikis.....	83
Tabel IV.8	Hasil Penelitian Deskriptif Lingkungan Psikis.....	84
Tabel IV.9	Hasil Penelitian Deskriptif Lingkungan Psikis.....	84
Tabel IV.10	Hasil Penelitian Deskriptif Lingkungan Fisik	85
Tabel IV.11	Hasil Penelitian Deskriptif Lingkungan Fisik	86

Tabel IV.12	Hasil Penelitian Deskriptif Lingkungan Fisik	86
Tabel IV.13	Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Variabel Beban Kerja	87
Tabel IV.14	Hasil Penelitian Deskriptif Internal	88
Tabel IV.15	Hasil Penelitian Deskriptif Internal	88
Tabel IV.16	Hasil Penelitian Deskriptif Internal	89
Tabel IV.17	Hasil Penelitian Deskriptif Internal	90
Tabel IV.18	Hasil Penelitian Deskriptif Internal	90
Tabel IV.19	Hasil Penelitian Deskriptif Internal	91
Tabel IV.20	Hasil Penelitian Deskriptif Eksternal	92
Tabel IV.21	Hasil Penelitian Deskriptif Eksternal	93
Tabel IV.22	Hasil Penelitian Deskriptif Eksternal	93
Tabel IV.23	Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Variabel Konflik Kerja	94
Tabel IV.24	Hasil Penelitian Deskriptif Pengetahuan	95
Tabel IV.25	Hasil Penelitian Deskriptif Pengetahuan	95
Tabel IV.26	Hasil Penelitian Deskriptif Pengetahuan	96
Tabel IV.27	Hasil Penelitian Deskriptif Keterampilan	97
Tabel IV.28	Hasil Penelitian Deskriptif Keterampilan	98
Tabel IV.29	Hasil Penelitian Deskriptif Sikap	98
Tabel IV.30	Hasil Penelitian Deskriptif Sikap	99
Tabel IV.31	Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Variabel Kompetensi	100
Tabel IV.32	Hasil Penelitian Deskriptif Gaji	100
Tabel IV.33	Hasil Penelitian Deskriptif Gaji	101
Tabel IV.34	Hasil Penelitian Deskriptif Pekerjaan itu sendiri	102

Tabel IV.35	Hasil Penelitian Deskriptif Pekerjaan itu sendiri	102
Tabel IV.36	Hasil Penelitian Deskriptif Rekan Sekerja	103
Tabel IV.37	Hasil Penelitian Deskriptif Rekan Sekerja	104
Tabel IV.38	Hasil Penelitian Deskriptif Atasan	104
Tabel IV.39	Hasil Penelitian Deskriptif Atasan	105
Tabel IV.40	Hasil Penelitian Deskriptif Promosi	106
Tabel IV.41	Hasil Penelitian Deskriptif Promosi	107
Tabel IV.42	Hasil Penelitian Deskriptif Lingkungan Kerja	107
Tabel IV.43	Hasil Penelitian Deskriptif Lingkungan Kerja	108
Tabel IV.44	Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Variabel Kepuasan Kerja.....	109
Tabel IV.45	Rekapitulasi Analisis Deskriptif	109
Tabel IV.46	Hasil Uji Validitas	110
Tabel IV.47	Hasil Uji Reabilitas.....	111
Tabel IV.48	Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	114
Tabel IV.49	Hasil Uji Multikolonieritas	114
Tabel IV.50	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	116
Tabel IV.51	Hasil Uji t	118
Tabel IV.52	Hasil Uji f	120
Tabel IV.53	Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	121

DAFTAR GAMBAR

GambarII.1	Kerangka Pemikiran	47
GambarIV.1	Struktur Organisasi	77
GambarIV.2	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	79
GambarIV.3	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	80
GambarIV.4	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	81
GambarIV.5	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja	82
GambarIV.6	Hasil Uji Normalitas	112
GambarIV.7	Hasil Uji Heteroskedastisitas	115

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3 Hasil Deskriptif Statistik
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Reabilitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F, dan Koefisien Determinasi
- Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 9 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 10 Surat Keterangan Hasil TOEFL
- Lampiran 11 Surat Keterangan Hasil Abstrak
- Lampiran 12 Kartu Bimbingan Proposal/Skripsi
- Lampiran 13 Hasil Gambar Saat Survey dan Penyebaran Kuesioner