

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, KEDISIPLINAN KERJA DAN  
PENGALAMAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
DIVISI TEKNISI DI TELKOM AKSES SUKODONO**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Untuk Menyusun Skripsi S-1 Program Studi Manajemen



**Diajukan Oleh:**

**DIMAS CATUR WICAKSONO**  
**1412010075/FEB/EM**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
2018**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, KEDISIPLINAN KERJA DAN  
PENGALAMAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
DIVISI TEKNISI DI TELKOM AKSES SUKODONO**

Disusun Oleh :

**DIMAS CATUR WICAKSONO**

**1412010075 / FEB / EM**

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal : 31 Agustus 2018

**TIM PEMBIMBING :**

**Pembimbing Utama**

**Drs. Ec. Bowo Santoso, MM**  
**NPT. 362079600581**

**TIM PENGUJI :**

**Ketua,**

**Dr.Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS**  
**NIP. 195907011987031001**  
**Sekretaris,**

**Drs. Ec. Bowo Santoso, MM**  
**NPT. 362079600581**

**Anggota,**

**Ugy Soebiantoro, SE., MM**  
**NPT. 367089600581**

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

**Prof. Dr. Syamsul Huda, SE, MT**  
**NIP. 195908281990031001**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran ALLAH S.W.T atau rahmat hidayah yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**PENGARUH KEPUASAN KERJA, KEDISIPLINAN KERJA DAN PENGALAMAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIVISI TEKNISI DI TELKOM AKSES SUKODONO**”

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi satu syarat penyelesaian program studi pendidikan strata satu, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Penulis menyadari bahwa penyelesaian penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, bimbingan dan pengarahan yang telah diberikan oleh berbagai pihak yang bersangkutan. Maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Teguh Soerdarto, MP, Selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
2. Bapak Prof. Dr. Samsul Huda, SE.MT selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Ec. Kustini, M.Si selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
4. Bapak Drs. Ec. Bowo Santoso, MM selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
5. Bapak atau Ibu Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi dan bisnis (Manajemen) Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah banyak membantu selama menempuh pendidikan ini.
6. Bapak dan Ibu Staff Pengajar yang telah banyak membantu selama menempuh pendidikan ini.
7. Terima kasih mendalam dan tidak terhingga pada keluarga saya : Bapak, Ibu, Mbak dan Mas saya yang selalu memberikan dukungan moril maupun materil serta doa yang tiada henti - hentinya sehingga dalam pelaksanaan penelitian maupun penyelesaian skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
8. Seluruh sahabat, rekan - rekan dan teman – teman Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Jatim angkatan 2014 yang tidak dapat penulis sebutkan satu – persatu yang selalu memberikan dukungan moril maupun materil sehingga dalam pelaksanaan penelitian maupun penyelesaian skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.

Pada akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi semua pihak, Amin

Surabaya, Agustus 2018

Dimas Catur Wicaksono

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAKSI .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1.Latar Belakang .....	1
1.2.Rumusan Masalah .....	8
1.3.Tujuan Penelitian .....	9
1.4.Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1. Penelitian Terdahulu.....	11
2.2. Landasan Teori.....	12
2.2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	12
2.3. Kepuasan Kerja .....	11
2.3.1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	12
2.3.2. Indikator – Indikator Kepuasan Kerja.....	13
2.4. Pengalaman Kerja.....	14
2.4.1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengalaman Kerja .....	15
2.4.2. Indikator-Indikator Pengalaman Kerja.....	16

2.5. Kedisiplinan Kerja.....	17
2.5.1. Indikator-indikator kedisiplinan kerja.....	18
2.6. Kinerja Karyawan.....	18
2.6.1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	19
2.6.2. Yang Menilai Kinerja Karyawan.....	21
2.6.3. Indikator-indikator Kinerja Karyawan .....	21
2.7. Hubungan Antar Variabel.....	22
2.7.1. Hubungan Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan .....	22
2.7.2. Hubungan Pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Karyawan .....	22
2.7.3. Hubungan Pengaruh Kedisiplinan Kerja terhadap Kinerja Karyawan .....	23
2.8. Kerangka Konseptual .....	24
2.9. Hipotesis Penelitian.....	24
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	25
3.1.1. Definisi Operasional Variabel.....	25
3.1.2. Pengukuran Variabel .....	28
3.2. Teknik Pengambilan Sampel .....	29
3.3. Prosedur Pengumpulan Data.....	31
3.3.1. Jenis Data.....	31
3.3.2. Metode Pengumpulan Data .....	31
3.4. Teknik Analisis dan Uji Hipotesis .....	32
3.4.1. Teknik Analisis.....	32

3.4.2. Model Indikator Formatif .....	34
3.4.3. Kepuasan Metode Partial Least Square (PLS) .....	38
3.4.4. Pengukuran Metode Partial Least Square (PLS).....	38
3.4.5. Langkah-langkah PLS.....	39
3.4.6. Asumsi PLS.....	51
3.4.7. Ukuran Sampel .....	51
3.4.8. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	
4.1. Deskripsi Objek Penelitian .....	54
4.1.1. Sejarah Singkat PT. Telkom Akses .....	54
4.1.2. Visi Dan Misi PT. Telkom Akses.....	55
4.2. Lokasi perusahaan.....	55
4.3. Deskripsi Hasil Penelitian .....	56
4.3.1. Karakteristik Responden.....	56
4.4. Deskripsi Variabel.....	57
4.4.1. Deskriptif Variabel Kepuasan kerja, Kedisiplinan Kerja dan Penegalaman Kerja Serta Indikatornya.....	57
4.5. Hasil Pengujian Hipotesis.....	63
4.5.1. Uji Outlier .....	63
4.5.2. Model Pengukuran Data .....	64
4.5.3. Pengujian Model Pengukuran dan Validitas (Outder Model).....	65
4.6. Pembahasan .....	73
4.6.1. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	73
4.6.2. Pengaruh Kedisiplinan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	74
4.6.3. Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	75

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>77</b>
1.1 Kesimpulan.....	77
2.1 Saran .....	77

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

1.1. Data Absensi Divisi Teknisi Telkom Akses Sukodono .....	3
1.2. Data Target Pemasangan Wifi Tahun 2017.....	6
4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	56
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	57
4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	57
4.5. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepuasan kerja (X1).....	58
4.6. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Kedisiplinan Kerja (X2) .....	59
4.7. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai pengalaman kerja (X3) .....	61
4.8. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Kinerja Karyawan (Y) .....	62
4.9. Residuals Statistics .....	63
4.10. Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values).....	66



## **DAFTAR GAMBAR**

2.1. Kerangka Konseptual .....	29
3.1. Composite Latent Variable (Formative) Model.....	43
4.1. Diagram Jalur Hasil Output PLS.....	65

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, KEDISIPLINAN KERJA DAN  
PENGALAMAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIVISI  
TEKNISI DI TELKOM AKSES SUKODONO**

**OLEH:  
DIMAS CATUR WICAKSONO  
NPM:1412010075**

**Abstraksi**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja, kedisiplinan kerja dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan divisi teknisi Telkom akses sukodono. Kemudian tujuan penelitian ini adalah untuk mengungkapkan adanya pengaruh kepuasan kerja, kedisiplinan kerja, dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan baik secara masing-masing maupun bersama-sama. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan divisi teknisi Dimana metode penentuan sampel menggunakan teknik Slovin Sehingga dari populasi sebanyak 110 karyawan diperoleh 52 karyawan sebagai sampel. Data pada penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari 52 orang sampel sebagai responden. Teknik analisis yang digunakan adalah *Partical Least Square* (PLS) untuk melihat pengaruh kepuasan kedisiplinan kerja dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil pengolaan data, dapat diperoleh kesimpulan bahwa: 1 kepuasan kerja mampu menciptakan dan meningkatkan kinerja karyawan, sedangkan 2 kedisiplinan kerja mampu mendukung dan meningkatkan kinerja karyawan dan 3 pengalaman kerja mampu mendukung dan meningkatkan kinerja karyawan

**Kata Kunci:** *Kepuasan Kerja, Kedisiplinan Kerja Dan Pengalaman Kerja*