

Pengaruh kepuasan kerja pegawai, iklim organisasi dan insentif terhadap kepuasan klien Dinas Tata Bangunan DKI Jakarta

Ishak Djohar, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73684&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini dilakukan karena dilatarbelakangi oleh suatu keinginan untuk mengetahui bagaimana persepsi para pemimpin proyek (untuk selanjutnya disingkat pimpro) pembangunan gedung-gedung milik Pemerintah Daerah dilingkungan Pemerintah Dearah DKI Jakarta terhadap kualitas pelayanan karyawan Dinas Tata Bangunan DKI Jakarta (untuk selanjutnya disingkat DTB DKI Jakarta) serta secara khusus menganalisis signifikansi korelasi dan pengaruh antara varibel-varibel kepuasan kerja, iklim organisasi dan insentif di DTB DKI Jakarta terhadap kepuasan kliennya (pelanggan), dalam hal ini para pimpro. Untuk mengumpulkan data lapangan yang diperlukan, dipilih secara sistematis random sebanyak 94 responden dari kelompok karyawan DTB DKI Jakarta dan para pimpro dilingkungan Pemerintah Daerah DKI Jakarta termasuk 5 (lima) Wilayah Kotamadya.

Penelitian dilakukan untuk mengetahui korelasi dan pengaruh ketiga variabel bebas (kepuasan kerja, iklim organisasi dan insentif) terhadap variabel terikat (kepuasan klien). Analisis dilakukan dengan menggunakan model regresi linier (sederhana) dan regresi ganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan ketiga variabel bebas memberikan kontribusi signifikan sebesar 31,2 % terhadap variabel terikat yang ditunjukkan oleh koefisien determinasi ($R^2 = 0,312$ $\alpha = 0,05$).

Sedangkan varibel bebas kepuasan kerja, iklim organisasi dan insentif secara sendiri-sendiri juga mempunyai korelasi yang signifikan pula terhadap variabel terikat kepuasan klien (pelanggan). Dari hasil penelitian didapat hubungan varibel kepuasan kerja dengan varibel kepuasan klien yang ditunjukkan korelasi ($R = 0,303$ $\alpha = 0,05$), kemudian hubungan varibel iklim organisasi dengan varibel kepuasan klien menunjukkan korelasi ($R = 0,324$ $\alpha = 0,05$) dan hubungan varibel insentif dengan varibel kepuasan klien menunjukkan korelasi ($R = 0,382$ $\alpha = 0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan masing-masing varibel bebas terhadap variabel terikat menunjukkan korelasi yang signifikan. Jadi dari analisis yang telah dilakukan bahwa ketiga variabel bebas (kepuasan kerja, iklim organisasi dan insentif) di DTB DKI Jakarta mempunyai korelasi dan pengaruh terhadap tingkat kepuasan klien.