

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI DISABILITAS TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN MACHA BALI**

SKRIPSI



Oleh:

**Ma'rifatul Ika Noviyanti
NIM. 200401110188**

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

2025

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI DISABILITAS TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN MACHA BALI**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Dekan Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang untuk memenuhi salah
satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Psikologi (S.Psi)

Oleh:

Ma'rifatul Ika Noviyanti
NIM. 200401110188

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

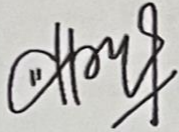
PENGARUH KINERJA PEGAWAI DISABILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN MACHA BALI

SKRIPSI

Oleh:

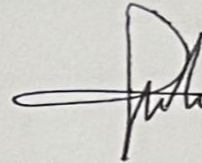
Ma'rifatul Ika Noviyanti
NIM. 200401110188

Dosen Pembimbing 1



Selly Candra Ayu, M.Si.
NIP.199402172023212040

Dosen Pembimbing 2

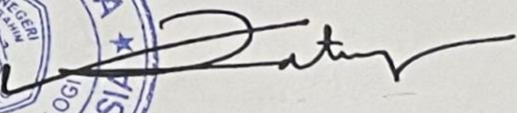


Abd. Hamid Cholili, M.Psi.
NIP: 198906022023211026

Malang, 27 Mei 2025

Mengetahui,
Ketua Program Studi




Yusuf Ratu Agung, MA
NIP: 198010202015031002

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KINERJA PEGAWAI DISABILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN MACHA BALI

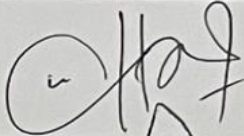
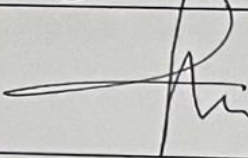
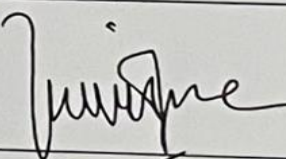
SKRIPSI

Oleh:

Ma'rifatul Ika Noviyanti
NIM. 200401110188

Telah diujikan dan dinyatakan LULUS oleh Dewan Penguji Skripsi dalam Majelis Sidang
Skripsi Pada tanggal 25 Juni 2025

DEWAN PENGUJI SKRIPSI

Dosen Pembimbing	Tanda Tangan Persetujuan	Tanggal Persetujuan
Sekretaris Ujian Selly Candra Ayu, M.Si NIP.199402172023212040		25/06/25
Ketua Penguji Abd. Hamid Cholili, M.Psi NIP.19890602201911201270		25/06/25
Penguji Utama Dr. Retno Mangestuti, M.Si NIP.197502202003122004		25/06/25



Disyahkan oleh,
Dekan,

Prof. Dr. Rifa Hidayah, M. Si
NIP. 197611282002122001

NOTA DINAS

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas Psikologi
UIN Maulana Malik Ibrahim
Malang

Assalamu'alaikum wr.wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah Skripsi berjudul:

PENGARUH KINERJA PEGAWAI DISABILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN MACHA BALI

Yang ditulis oleh:

Nama : Ma'rifatul Ika Noviyanti

NIM : 200401110188

Program : S1 Psikologi

Saya berpendapat bahwa Skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang untuk diujikan dalam Sidang Ujian Skripsi.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Malang, 14 Mei 2025

Dosen Pembimbing I



Selly Candra Ayu, M.Si.
NIP. 199402172023212040

NOTA DINAS

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas Psikologi
UIN Maulana Malik Ibrahim
Malang

Assalamu'alaikum wr.wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah Skripsi berjudul:

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI DISABILITAS TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI PERUSAHAAN MACHA BALI**

Yang ditulis oleh:

Nama : Ma'rifatul Ika Noviyanti

NIM : 200401110188

Program : S1 Psikologi

Saya berpendapat bahwa Skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang untuk diujikan dalam Sidang Ujian Skripsi.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Malang, 27 Mei 2025

Dosen Pembimbing II



Abd. Hamid Cholili, M.Psi.
NIP: 198906022023211026

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ma'rifatul Ika Noviyanti
NIM : 200401110188
Fakultas : Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul **PENGARUH KINERJA PEGAWAI DISABILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN MACHA BALI**, adalah benar-benar hasil karya sendiri baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang disebutkan sumbernya. Jika dikemudian hari ada *claim* dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan pihak Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar saya bersedia mendapatkan sanksi.

Malang, 27 Mei 2025

Penulis



Ma'rifatul Ika Noviyanti
200401110088

MOTTO

“Don’t be afraid of being different, be afraid of being the same as everyone else”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis berhasil menyelesaikan penelitian ini. Sholawat dan salam tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW. yang syafaatnya menjadi pedoman dan harapan bagi seluruh umat manusia di dunia dan di akhirat kelak. Bentuk penghargaan dan ucapan terima kasih penulis hanturkan kepada pihak-pihak yang memiliki peran besar bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

Skripsi ini dipersembahkan kepada kedua orang tua penulis yang menjadi semangat dan motivasi hidup dari penulis, teruntuk “Abi” dan ”Ummi” terimakasih atas segala hal yang diusahakan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan tanggung jawab ini. Kepada sahabat serta teman-teman tercinta, Terima kasih telah menjadi penyemangat yang selalu setia menemani penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Perusahaan MACHA Bali, DNetwork, serta Annika Linden Centre yang telah memberikan tempat, waktu serta kerja sama dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga peneliti mampu menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul Pengaruh Kinerja Pegawai Disabilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Perusahaan Macha Bali. Sholawat serta salam semoga selalu terlimpah curahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW sehingga kita selalu memperoleh syafaat dari beliau. Terdapat beberapa pihak yang selalu ikut berpartisipasi dalam memberikan bantuan dan dukungan. Sehingga penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. M. Zainuddin M.A, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Prof. Dr. Rifa Hidayah, M.Si, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Yusuf Ratu Agung, M.A, selaku Ketua Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Dr. Siti Mahmudah, M.Si, selaku dosen wali akademik yang selalu memberikan informasi, masukan, dan pengarahan dalam segala aktivitas akademik di Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
5. Ibu Selly Candra Ayu, M.Si. dan Abd. Hamid Cholili, M.Psi. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan motivasi serta meluangkan waktunya sehingga karya tulis ilmiah (skripsi) ini dapat terselesaikan.
6. Kepada ketua penguji Bapak Abd. Hamid Cholili, M.Psi. dan Dosen penguji Ibu Dr. Retno Mangestuti, M.Si yang telah meluang waktu dan kesediaan untuk memberikan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

7. Kepada keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan baik secara material maupun moral sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh Bapak dan Ibu dosen serta seluruh civitas akademika Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang luar biasa saat belajar di kampus tercinta ini.
9. Segenap staf dan karyawan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang senantiasa memberikan kemudahan dalam segala administrasi dengan sabar.
10. Para responden yang berperan besar untuk meluangkan waktunya terlibat sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat kepada berbagai kalangan yang terlibat, terkhusus menjadi sumbang asih ilmu pengetahuan Psikologi yang dapat digunakan sebaik-baiknya. Terima kasih, semoga Allah SWT membalas kebaikan kepada pihak yang terlibat dalam kelancaran menyelesaikan tugas akhir ini.

Malang, 27 Mei 2025

Penulis,



Ma'rifatul Ika Noviyanti
200401110088

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS	iv
SURAT PERNYATAAN	vi
MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
خلاصة	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Kepuasan Pelanggan	9
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	9
2. Aspek Kepuasan Pelanggan	10
3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	11
B. Kinerja Pegawai	12
1. Pengertian Kinerja Pegawai	12
2. Aspek Kinerja Pegawai	14
3. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai.....	15
B. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	16
C. Kerangka Konseptual	17

D. Hipotesis Penelitian.....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
A. Desain Penelitian.....	18
B. Variabel Penelitian	18
C. Definisi Operasional	19
1. Kepuasan Pelanggan	19
2. Kinerja Pegawai	19
D. Populasi dan Sampel	19
1. Populasi.....	19
2. Sampel.....	20
E. Teknik Pengumpulan Data	21
F. Instrumen Penelitian	21
1. Skala Kinerja Pegawai	22
2. Skala Kepuasan Pelanggan	22
G. Validitas dan Reliabilitas.....	23
1. Uji Validitas.....	23
2. Uji Reliabilitas	26
H. Analisis Data	28
I. Uji Asumsi Klasik	28
1. Uji Normalitas.....	28
2. Uji Heteroskedastisitas.....	29
J. Analisis Regresi Linear Sederhana	29
1. Uji Parsial (Uji t).....	29
2. Koefisien Determinasi.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
A. Deskriptif Lokasi dan Objek Penelitian	30
B. Analisis Deskriptif	31
1. Analisis Deskriptif Kinerja Pegawai.....	29
2. Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan	33
C. Uji Asumsi Klasik	34
1. Uji Normalitas.....	34
2. Uji Heteroskedastisitas.....	35
D. Analisis Regresi Linear Sederhana	36
1. Uji Parsial (Uji T).....	37

2. Koefisien Determinasi.....	38
E. Uji Pengaruh Aspek	38
F. Pembahasan.....	40
1. Tingkat Kinerja Pegawai Penyandang Disabilitas	40
2. Tingkat Kepuasan Pelanggan di Macha Bali	42
3. Pengaruh Kinerja Pegawai Penyandang Disabilitas terhadap Kepuasan Pelanggan.....	43
BAB V PENUTUP.....	46
A. Kesimpulan	46
B. Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA.....	48
LAMPIRAN.....	51

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Kinerja Pegawai	22
Tabel 3.2 Skala Kepuasan Pelanggan.....	23
Tabel 3.3 Uji Validitas Kinerja Pegawai	24
Tabel 3.4 Blueprint Kinerja Pegawai	25
Tabel 3.5 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	25
Tabel 3.6 Item Total Kepuasan Pelanggan	26
Tabel 3. 7 Uji Reliabilitas Kinerja Pegawai	27
Tabel 3. 8 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	27
Tabel 4.1 Deskriptif Responden Berdasarkan Kewarganegaraan	30
Tabel 4.2 Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (WNI)	31
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Hipotetik dan Empirik	29
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Kinerja Pegawai	33
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan	33
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas.....	34
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	35
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi	36
Tabel 4.9 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	37
Tabel 4.10 Hasil Koefisien Determinasi	38
Tabel 4.11 Tabel <i>Pearson Correlation</i> Aspek <i>Store Atmosphere</i>	38
Tabel 4.12 Skor Beta Kinerja Pegawai	39
Tabel 4.13 Uji Pengaruh Aspek Kinerja Pegawai	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	17
Gambar 4.1 Diagram Kinerja Pegawai	33
Gambar 4.2 Diagram Kepuasan Pelanggan	34
Gambar 4.3 P-plot Normalitas	35
Gambar 4.4 Scatterplot	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	52
Lampiran 2 Blueprint Skala Penelitian	53
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian	59
Lampiran 4 Tabulasi Data Penelitian	63
Lampiran 5 Uji Validitas Awal 35 Responden	72
Lampiran 6 Uji Validitas	74
Lampiran 7 Uji Reliabilitas	76
Lampiran 8 Uji Normalitas	77
Lampiran 9 Uji Heteroskedastisitas	77
Lampiran 10 Analisis Regresi Linear Sederhana	79

ABSTRAK

Noviyanti, Ma'rifatul Ika (2025). Pengaruh Kinerja Pegawai Penyandang Disabilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Macha Bali.

Pembimbing : **Selly Candra Ayu, M.Si.**
Abd. Hamid Cholili, M.Psi.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Kepuasan Pelanggan, Penyandang Disabilitas

Kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan yang dimiliki oleh pelanggan atas pengalaman membeli produk atau menggunakan layanan jasa yang berupa penilaian positif. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu tujuan utama yang ingin dicapai sehingga memberikan pengalaman yang baik kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi berbagai faktor, salah satunya kinerja dari pegawai sebab menjadi penentu dari kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Macha Bali menjadi salah satu usaha yang memberikan kesempatan kepada penyandang disabilitas untuk bergabung sehingga dapat memaksimalkan performanya dalam bekerja. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kinerja pegawai disabilitas, tingkat kepuasan pelanggan serta mengetahui apakah ada pengaruh dari kinerja pegawai disabilitas terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif. Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui secara pasti jumlahnya (*infinite*). Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 101 pelanggan Macha Bali. Instrumen penelitian yang digunakan untuk Kinerja pegawai yakni "*Individual Work Performance Questionnaire*" yang dikembangkan dari teori Koopmans (2011) dan instrumen kepuasan pelanggan menggunakan "*Measurement of Customer Satisfaction Index of Service*" yang dikembangkan dari teori *Expectation-Disconfirmation Theory* (EDT) oleh Richard L. Oliver (1988) kemudian dikembangkan oleh Fornell (1992). Data yang terkumpul dianalisis dengan *software* SPSS menggunakan metode analisis regresi sederhana.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki tingkat yang berada di kategori tinggi sebesar 59% atau 60 orang dengan rata-rata 49.77 dan kepuasan pelanggan memiliki tingkat yang berada di kategori sedang sebesar 77,23% atau 78 orang dengan rata-rata 40.01. Sedangkan sebagaimana hasil pengujian diketahui bahwa kinerja pegawai penyandang disabilitas mempengaruhi kepuasan pelanggan Macha Bali dengan t hitung sebesar $2.141 > 1.29007$ dan signifikansi $0.035 < 0.05$ dengan besar pengaruh 44%.

ABSTRACT

Noviyanti, Ma'rifatul Ika (2025). *The Influence of Disabled Employees' Performance on Customer Satisfaction at Macha Bali.*

Supervisor: Selly Candra Ayu, M.Si.
Abd. Hamid Cholili, M.Psi.

Keywords: *Keywords: Employee Performance, Customer Satisfaction, People with Disabilities*

Customer satisfaction is a feeling that customers have about the experience of buying a product or using a service in the form of a positive assessment. Customer satisfaction is one of the main goals to be achieved so as to provide a good experience to customers. Customer satisfaction is influenced by various factors, one of which is employee performance because it determines the satisfaction felt by customers. Macha Bali is one of the businesses that provides opportunities for people with disabilities to join so that they can maximize their performance at work. The purpose of this study is to determine the performance level of employees with disabilities, the level of customer satisfaction, and to find out whether there is an influence of the performance of employees with disabilities on customer satisfaction.

This study uses a quantitative approach with an associative design. The population in this study is (infinite) and the sample was determined using a purposive sampling technique with a total of 101 Macha Bali customers as respondents. The research instrument used for employee performance is the "Individual Work Performance Questionnaire" developed from the theory of Koopmans (2011) and the customer satisfaction instrument uses the "Measurement of Customer Satisfaction Index of Service" developed from the Expectation-Disconfirmation Theory (EDT) by Richard L. Oliver (1988) then developed by Fornell (1992). The collected data were analyzed with SPSS software using a simple regression analysis method.

The results of this study indicate that employee performance has a level in the high category of 59% or 60 people with an average of 49.77 and customer satisfaction has a level in the medium category of 77.23% or 78 people with an average of 40.01. Meanwhile, as the test results show, the performance of employees with disabilities affects customer satisfaction at Macha Bali with a t count of $2.141 > 1.29007$ and a significance of $0.035 < 0.05$ with a large influence of 44%.

خلاصة

نوفياتنتي، معرفة إيكّا (2025). تأثير أداء الموظفين ذوي الإعاقة على رضا العملاء في متجر ماشا بالي. المشرف: سيلي كاندرا أيو، M.Si.

عبد. حامد شوليلي، عضو في هيئة علماء المسلمين.

الكلمات المفتاحية: أداء الموظفين، رضا العملاء، الأشخاص ذوو الإعاقة

رضا العملاء هو الشعور الذي يشعر به العملاء تجاه تجربة شراء منتج أو استخدام خدمة في شكل تقييم إيجابي. رضا العملاء هو أحد الأهداف الرئيسية التي يجب تحقيقها من أجل تقديم تجربة جيدة للعملاء. كلما كان العميل راضياً عن المنتج أو الخدمة، زادت احتمالية عودته ليصبح عميلاً مخلصاً. يتأثر رضا العملاء بعوامل مختلفة، أحدها هو أداء الموظفين. إن أداء الموظف يحدد مدى الرضا الذي يشعر به العملاء. يعد متجر Macha في بالي أحد الشركات التي توفر فرصاً للأشخاص ذوي الإعاقة للانضمام حتى يتمكنوا من تحقيق أقصى قدر من الأداء في العمل.

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الكمي مع التصميم الترابطي. لم يتم معرفة عدد السكان في هذه الدراسة على وجه اليقين (غير محدد). تم تحديد العينة باستخدام أسلوب أخذ العينات العمدية بإجمالي 101 من المستجيبين من متجر ماشا بالي. تستخدم هذه الدراسة عدة أدوات قياس، بما في ذلك مقياس أداء الموظف المعدل من أداة "استبيان أداء العمل الفردي" المطورة من نظرية كوبمانز (2011) ومقياس رضا العملاء المعدل من "مؤشر قياس رضا العملاء عن الخدمة" المطور من نظرية التوقع وعدم التأكيد (EDT) بواسطة ريتشارد إل. أوليفر (1988) ثم طورها فورنيل (1992). تم تحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام برنامج SPSS باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط.

وتشير نتائج هذه الدراسة إلى أن أداء الموظفين له مستوى في الفئة المرتفعة بنسبة 59% أو 60 شخصاً بمعدل 49.77 وأن رضا العملاء له مستوى في الفئة المتوسطة بنسبة 77.23% أو 78 شخصاً بمعدل 40.01. وفي الوقت نفسه، وكما تظهر نتائج الاختبار، فإن أداء الموظفين ذوي الإعاقة يؤثر على رضا العملاء في Macha Bali مع عدد t $1.29007 > 2.141$ وأهمية $0.035 > 0.05$ مع تأثير كبير بنسبة 44%.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyandang disabilitas merupakan kelompok manusia yang memiliki permasalahan baik secara fisik maupun mental yang menyebabkan terganggunya aktivitas sehari-hari. Penyandang disabilitas merupakan kelompok individu yang mempunyai permasalahan dalam menjalani kehidupan sehari-hari karena keterbatasan pada fisik atau mental sehingga tidak dapat menjalankan fungsi tubuh secara maksimal (Sakawati & Yamin, 2024). Tertulis dalam UU No. 8 tahun 2016 dalam Pasal 1 butir (1) yang berbunyi

“Setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak”.

Pada era sekarang ini, eksistensi dari penyandang disabilitas dalam dunia kerja menarik perhatian banyak kalangan termasuk bagi perusahaan. Beberapa perusahaan telah memberikan peluang kepada penyandang disabilitas untuk mendapatkan hak yang sama seperti yang lainnya (Istiqomah et al., 2021). Kesempatan kerja yang diberikan kepada penyandang disabilitas bertujuan agar tercipta lingkungan kerja yang beraneka ragam dan ramah untuk inklusi (Rahimah et al., 2022). Dalam suatu perusahaan, sumber daya manusia (SDM) memiliki

peran besar dalam operasional perusahaan sebab sumber daya manusia menjadi tenaga penggerak dari perusahaan untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan tentunya dapat dengan sumber daya yang kompeten dan memadai (Maulana et al., 2019). Kompetensi dan kualitas dari sumber daya manusia tentunya sangat dibutuhkan oleh perusahaan. Penyandang disabilitas berhak mendapatkan kesempatan yang sama dalam berbagai aspek termasuk dalam dunia kerja. Akan tetapi, adanya pandangan stereotif terhadap kemampuan kerja dari penyandang disabilitas menjadi permasalahan yang menghambat para penyandang disabilitas untuk memperoleh pekerjaan (Istiqomah et al., 2021). Permasalahan yang dihadapi dalam dunia kerja bagi pegawai disabilitas yakni memastikan kinerja yang diberikan kepada perusahaan maksimal sebab berpengaruh terhadap kepuasan bagi pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan yang dirasakan oleh seseorang setelah menggunakan suatu jasa atau barang yang dibandingkan dengan ekspektasi yang dimiliki. Kepuasan pelanggan dapat tercipta karena adanya kesesuaian dari harapan dengan realita yang dirasakan baik terkait produk atau jasa yang digunakan (Harnadi, 2019). Menurut Kotler & Keller (2016) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan menjadi indikator yang dalam penilaian keberhasilan suatu perusahaan. Pelanggan yang merasa puas memiliki kecenderungan loyal dengan perusahaan tersebut karena pengalaman yang menyenangkan (S. Pantja Djati & Didit Darmawan, 2020).

Menurut Richard L. Oliver (1988) kepuasan pelanggan merupakan kondisi psikologis karena pengalaman dalam menggunakan sesuatu produk dan jasa. Secara sederhana, kepuasan pelanggan direpresentasikan sebagai respons yang melibatkan emosional serta kognitif dalam mengonsumsi sesuatu. Kepuasan pelanggan dipahami sebagai evaluasi yang diberikan pelanggan atas pembelian produk atau penggunaan jasa yang melibatkan aspek psikologis sehingga dapat menandai kesesuaian harapan dari pelanggan atau sebaliknya (Toar & Pangemanan, 2023). Bagi pelanggan, kepuasan menjadi standar untuk perbandingan dari kesesuaian realita dengan harapan dalam pembelian atau penggunaan produk dan jasa. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan merupakan salah satu hal yang penting untuk diperhatikan.

Pada konteks penelitian ini, kepuasan pelanggan dipengaruhi besar oleh kinerja dari pegawai disabilitas sehingga berperan untuk menjanjikan pengalaman menyenangkan bagi pelanggannya. Dengan demikian, pentingnya untuk memastikan pemahaman dari kinerja pegawai sehingga dapat menentukan efektivitas dari pekerjaan yang dilakukan oleh penyandang disabilitas (Sakawati & Yamin, 2024). Bagi seorang penyandang disabilitas, kesempatan bekerja menjadi kesempatan berharga yang tidak akan disia-siakan sehingga para penyandang disabilitas berusaha untuk memberikan kinerja yang maksimal.

Menurut Koopmans (2011) kinerja pegawai diartikan sebagai suatu sikap yang relevan dengan harapan dari perusahaan sehingga para pegawai dapat memaksimalkan potensi yang dimiliki. Kinerja pegawai merupakan suatu kemampuan yang dimiliki oleh seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan

yang memuat kemampuan, usaha, serta dukungan sehingga dapat diukur melalui hasil kerja (Nasution et al., 2024). Menurut Campbell (1970) Kinerja pegawai sebagai suatu perilaku pekerja yang memiliki tujuan utama untuk kepentingan suatu instansi atau organisasi. Selain itu, Campbell menekankan kinerja pegawai tidak sebatas hasil dari pekerjaan yang dilakukan, tetapi proses yang dijalani dalam pekerjaan tersebut sehingga dapat diukur dan diamati (Campbell et al., 1970).

Menurut Stephen P. Robbins (2017) kinerja pegawai dipahami sebagai hasil atau prestasi yang dicapai seorang pekerja dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dibutuhkan oleh organisasi. Menurut Stephen, kinerja pegawai dipengaruhi oleh tiga faktor utama yakni kemampuan, motivasi, dan kesempatan (Robbins & Judge, 2013). Menurut Gibson (2012) kinerja pegawai dipahami sebagai hasil kinerja yang dimiliki oleh seorang pegawai yang dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti keterampilan, motivasi, kemampuan, serta lingkungan kerja. Kinerja pegawai merupakan representasi dari kemampuan pegawai untuk berkontribusi bagi perusahaan dalam mencapai tujuan utama dari perusahaan dengan memaksimalkan potensi yang dimiliki pegawai (Gibson et al., 2009).

Macha yang terletak di Denpasar Bali merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada produksi produk perabotan rumah tangga dan kebutuhan harian lainnya dengan menggunakan gaya boho rustic. Macha mempunyai *showroom* yang disediakan kepada para pengunjung untuk melihat produk dan mendapatkan pelayanan dengan maksimal. Salah satu keunikan dari perusahaan ini memberikan peluang kepada para penyandang disabilitas untuk berkontribusi dalam perusahaan

tanpa membedakan. Macha memberikan kesempatan kepada para penyandang disabilitas sebagai gerakan peduli terhadap kesejahteraan dari penyandang disabilitas. Akan tetapi, mengingat penyandang disabilitas yang memerlukan kebutuhan khusus tentunya perlu dilakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja dari para pegawai tersebut dengan melihat kepuasan dari pelanggan Macha sehingga menjadi alasan dari dilakukannya penelitian ini.

Sebagaimana wawancara pada 4 Maret 2025 yang dilakukan kepada Bapak Gomgom Panggabean selaku Founder dari Macha mengungkapkan bahwa dengan diadakannya program yang memberikan kesempatan kepada penyandang disabilitas untuk bekerja tentunya diperlukan evaluasi secara berkala terkait kepuasan dari pelanggan atas kinerja dari para pegawai.

“Dengan diadakannya kesempatan kerja bagi pegawai penyandang disabilitas menjadi langkah baru bagi perusahaan dan mungkin dapat ditiru oleh perusahaan sebagai bentuk kepedulian terhadap kesejahteraan ekonomi sosial bagi penyandang disabilitas yang memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pekerjaan. Keikutsertaan dari pegawai disabilitas dengan kebutuhan khusus tentunya perlu dievaluasi secara bertahap...agar memastikan kenyamanan dari para sahabat disabilitas”. (Gomgom Panggabean, 4 Maret 2025)

Selain itu, Bapak Gomgom Panggabean juga mengungkapkan bahwa kehadiran teman-teman disabilitas yang bekerja di Perusahaan Macha meningkatkan kepuasan dari para pelanggan. Hal ini disebabkan kesan positif karena kepedulian Perusahaan Macha dengan kesejahteraan teman-teman penyandang disabilitas yang mendapatkan kesempatan kerja yang sama dengan teman-teman lainnya.

“Selain itu, saya juga melihat antusiasme yang tinggi dari pelanggan dan respons positif. Pelanggan merasa puas dengan adanya kehadiran dari teman-teman disabilitas yang bekerja di sini. Selain mendapatkan pengalaman baru dan menyenangkan, mereka juga respect dengan kita yang memberikan kesempatan yang sama. Banyak review positif dari pelanggan yang puas atas pelayanan dan kinerja dari teman-teman penyandang disabilitas”. (Gomgom Panggabean, 4 Maret 2025)

Bapak Gomgom Panggabean mengungkapkan Macha sebagai perusahaan yang memproduksi berbagai prabotan rumah tangga dengan konsep *showroom* tetap harus berfokus pada tujuan utama dari perusahaan untuk memastikan kepuasan dari pelanggan yang mendapatkan pengalaman menarik di Macha.

“Saya juga harus memastikan dengan adanya kebijakan baru ini tetap memberikan pengalaman terbaik bagi pelanggan sehingga dapat terus memenuhi kebutuhan dari pelanggan” (Gomgom Panggabean, 4 Maret 2025)

Sebagaimana pemaparan dari wawancara yang telah dilakukan diketahui bahwa Perusahaan Macha memiliki cara pandang yang berbeda sehingga memberikan kesempatan yang sama bagi para penyandang disabilitas untuk bekerja di Perusahaan Macha Bali. Hal ini tentunya menjadi sesuatu yang menarik sebab tak banyak perusahaan yang memberikan kesempatan kerja bagi penyandang disabilitas, yang ditandai dengan berbagai kriteria kerja yang secara langsung mengecualikan para penyandang disabilitas dapat bergabung dalam perusahaan. Selain itu, kehadiran dari pegawai penyandang disabilitas mendapat respons positif yang menunjukkan perasaan puas dari para pelanggan atas kinerja yang diberikan. Kehadiran dari pegawai penyandang disabilitas menjadi pengalaman menarik dan melahirkan *respect* kepada Perusahaan Macha.

Terbatasnya kesempatan kerja yang diberikan kepada penyandang disabilitas menjadikan hal menarik yang untuk dikaji mendalam terlebih masih banyak perusahaan yang tidak memberikan kesempatan yang sama bagi penyandang disabilitas untuk bekerja. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi gambaran terkait kinerja pegawai disabilitas yang mampu memberikan pengalaman yang menyenangkan sehingga dapat memenuhi ekspektasi dari pelanggan yang melahirkan kepuasan. Sebagaimana beberapa penelitian terdahulu yang membahas mengenai kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan. Akan tetapi, kajian yang spesifik terkait kinerja pegawai penyandang disabilitas masih terbatas sehingga menjadi dasar dari dilakukannya penelitian ini sehingga peneliti berkeinginan melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kinerja Pegawai Disabilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan".

B. Rumusan Masalah

Sebagaimana pemaparan latar belakang dapat diketahui beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kinerja pegawai penyandang disabilitas di Perusahaan Macha Bali?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan yang menggunakan pelayanan jasa dan produk yang dibuat oleh pegawai penyandang disabilitas di Perusahaan Macha Bali?
3. Apakah terdapat pengaruh dari kinerja pegawai disabilitas terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Macha Bali?

C. Tujuan Penelitian

Sebagaimana pemaparan rumusan masalah dapat diketahui beberapa tujuan dari penelitian, untuk:

1. Mengetahui tingkat kinerja pegawai penyandang disabilitas di Macha Bali.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yang menggunakan pelayanan jasa dan produk yang dibuat oleh pegawai penyandang disabilitas di Macha Bali.
3. Mengetahui apakah terdapat pengaruh dari kinerja pegawai disabilitas terhadap kepuasan pelanggan di Macha.

D. Manfaat Penelitian

Terdapat beberapa manfaat dari penelitian ini kepada pihak-pihak, antaranya:

a. Bagi Akademik

Hasil dari penelitian ini hendaknya dapat berkontribusi untuk memberikan gambaran teoritis terkait kinerja pegawai disabilitas dan kepuasan pelanggan.

b. Bagi Praktisi

Hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi para penyedia jasa disabilitas untuk meningkatkan kinerja dari para pegawai agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga menjadi rujukan dan bahan masukan.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Richard L. Oliver (1988) kepuasan pelanggan merupakan kondisi psikologis karena pengalaman dalam menggunakan sesuatu produk dan jasa. Secara sederhana, kepuasan pelanggan direpresentasikan sebagai respons yang melibatkan emosional serta kognitif dalam mengonsumsi sesuatu. Oliver menekankan pelanggan merasa puas ketika harapan dari pelanggan terpenuhi bahkan melebihi atas pengalaman yang dirasakan sebagaimana dalam *Expectation-Disconfirmation Theory* (EDT) (Oliver & DeSarbo, 1988).

Menurut Kotler & Keller (2016) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan menjadi indikator yang dalam penilaian keberhasilan suatu perusahaan. Pelanggan yang merasa puas memiliki kecenderungan loyal dengan perusahaan tersebut karena pengalaman yang menyenangkan (S. Pantja Djati & Didit Darmawan, 2020). Kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan yang dirasakan oleh seseorang setelah menggunakan suatu jasa atau barang yang dibandingkan dengan ekspektasi yang dimiliki (Dwi Cahya et al., 2021). Kepuasan pelanggan dapat tercipta karena adanya kesesuaian dari harapan dengan realita yang dirasakan baik terkait produk atau jasa yang digunakan (Harnadi, 2019).

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan yang dirasakan oleh pelanggan yang memenuhi keinginan dan kebutuhan dari pelanggan atas pembelian produk

atau penggunaan jasa (Harnadi, 2019). *Consumer satisfaction* merupakan suatu respons yang diberikan oleh pelanggan mengacu pada ekspektasi atas realita yang dirasakan dari penggunaan suatu produk atau jasa sehingga memenuhi harapan dari pelanggan. Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan tentunya bergantung dengan harapan dan realita yang dirasakan (Khairani et al., 2022). Oleh karena itu, kepuasan pelanggan dipahami sebagai respons psikologis yang dirasakan pelanggan atas pengalaman dari pembelian suatu produk atau penggunaan layanan jasa yang memenuhi ekspektasinya.

Berdasarkan pemaparan dari para ahli terkait pengertian dari kepuasan pelanggan dapat disimpulkan kepuasan pelanggan merupakan persepsi yang dirasakan oleh pelanggan atas pengalaman dalam menggunakan suatu produk atau jasa yang merasa puas ditandai dengan kesesuaian akan ekspektasi dari realitas yang dirasakan. Oleh karena itu, dengan adanya kepuasan yang dirasakan atas pengalaman suatu produk atau jasa dapat tercipta loyalitas dari pelanggan.

2. Aspek Kepuasan Pelanggan

Terdapat beberapa aspek yang menjadi pengukuran untuk kepuasan pelanggan menurut Richard L. Oliver (1988), sebagai berikut;

a. Harapan (*Expectation*)

Harapan merupakan standar dari pelanggan sebelum menggunakan jasa atau produk sehingga pelanggan dapat mengetahui produk atau jasa tersebut memenuhi yang diinginkan atau sebaliknya.

b. Kinerja yang dirasakan (*Perceived Performance*)

Kinerja yang dirasakan berkaitan dengan kemampuan dari produk atau jasa yang digunakan berfungsi sebagaimana mestinya sehingga memiliki kegunaan yang tepat.

c. Ketidaksesuaian Harapan (*Disconfirmation*)

ketidaksesuaian berkaitan dengan harapan dan realitas dari penggunaan produk atau jasa yang berbeda sehingga menjadi perbandingan yang dapat dirasakan oleh pelanggan.

d. Kepuasan Pelanggan (*Satisfaction*)

Kepuasan pelanggan dipahami sebagai respons yang diberikan oleh pelanggan atas harapan yang terpenuhi dari pembelian produk atau penggunaan jasa.

3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut Kotler & Keller (2018), sebagai berikut:

a. Kualitas produk

Pelanggan dapat merasa puas terhadap produk atau jasa yang ditawarkan memiliki kualitas dan sesuai dengan standar yang dibutuhkan oleh pelanggan. Dalam konteks penelitian ini, produk atau jasa yang ditawarkan adalah penyedia tenaga kerja.

b. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan. Pelayanan yang diberikan secara maksimal dan

memenuhi kebutuhan dari pelanggan mampu membangun persepsi positif atas pengalaman yang dirasakan pelanggan.

c. Emosional

Emosional berkaitan dengan adanya keyakinan yang dirasakan secara psikologis atas pengalaman pelanggan sehingga terdapat perasaan puas ketika menggunakan suatu produk atau jasa tertentu.

d. Harga

Produk atau jasa yang memiliki harga terjangkau dengan produk atau jasa yang berkualitas mempengaruhi besar kepuasan dirasakan oleh pelanggan. Harga yang terjangkau menjadi faktor yang penentu yang lebih disukai oleh para pelanggan.

e. Biaya

Produk atau jasa yang memiliki kualitas sebanding dengan harga yang dibayarkan tanpa adanya biaya tambahan yang harus dibayarkan meningkatkan perasaan puas pelanggan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.

B. Kinerja Pegawai

1. Pengertian Kinerja Pegawai

Menurut Koopmans (2011) kinerja pegawai diartikan sebagai suatu sikap yang relevan dengan harapan dari perusahaan sehingga para pegawai dapat memaksimalkan potensi yang dimiliki. Pada dasarnya, kinerja pegawai tidak hanya sebatas pada hasil akhir sebab kinerja pegawai menekankan pada proses untuk mencapai hasil tersebut (Dwiliesanti & Yudiarso, 2022). Menurut Campbell (1990)

Kinerja pegawai sebagai suatu perilaku pekerja yang memiliki tujuan utama untuk kepentingan suatu instansi atau organisasi. Selain itu, Campbell menekankan kinerja pegawai tidak sebatas hasil dari pekerjaan yang dilakukan, tetapi proses yang dijalani dalam pekerjaan tersebut sehingga dapat diukur dan diamati (Campbell et al., 1970).

Kinerja pegawai merupakan hasil atau prestasi kerja yang diperoleh seseorang dalam pekerjaan untuk memaksimalkan tujuan dari perusahaan dapat tercapai. Kinerja pegawai merupakan representasi dari kemampuan pegawai untuk berkontribusi bagi perusahaan dalam mencapai tujuan utama dari perusahaan dengan memaksimalkan potensi yang dimiliki pegawai (Gibson et al., 2009). Menurut Stephen P. Robbins (2017) kinerja pegawai dipahami sebagai hasil atau prestasi yang dicapai seorang pekerja dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dibutuhkan oleh organisasi. Menurut Stephen, kinerja pegawai dipengaruhi oleh tiga faktor utama yakni kemampuan, motivasi, dan kesempatan (Robbins & Judge, 2013).

Berdasarkan pemaparan dari para ahli terkait pengertian dari kinerja pegawai dapat dipahami bahwa kinerja pegawai merupakan suatu sikap atau perilaku dari pegawai yang berfokus pada memenuhi tujuan dari perusahaan dengan memaksimalkan potensi yang dimiliki dan memberikan hasil terbaik. Kinerja pegawai tidak hanya sebatas pada hasil akhir, tetapi proses yang dilalui oleh pegawai untuk mencapai hasil akhir tersebut.

2. Aspek Kinerja Pegawai

Terdapat beberapa aspek dari kinerja pegawai menurut Koopmans (2011), sebagai berikut:

a. *Task Performance* (Kinerja Tugas)

Task Performance berkaitan dengan kemampuan seseorang pegawai secara efektif untuk mengerjakan dan menyelesaikan tugas yang menjadi kewajiban kerja. Aspek ini berkaitan dengan kemampuan, keterampilan, serta hasil kerja yang memenuhi standar dari perusahaan.

b. *Contextual Performance* (Kinerja Kontekstual)

Contextual Performance berkaitan dengan sikap seorang pekerja yang memberikan dukungan dalam meningkatkan lingkungan kerja untuk memaksimalkan operasional perusahaan untuk mencapai tujuan. Aspek ini mengacu pada membangun hubungan dengan sesama tim, inistiaf, berkomitmen, serta saling membantu antar rekan kerja.

c. *Counterproductive Work Behavior* (Perilaku Kerja Kontraproduktif)

Counterproductive Work Behavior berkaitan dengan suatu sikap yang menimbulkan kerugian bagi perusahaan baik secara sengaja atau tidak ditandai dengan sikap yang buruk sehingga operasional perusahaan terganggu. Aspek ini mengacu pada dampak buruk yang dirasakan sehingga produktivitas perusahaan menurun, lingkungan kerja yang tidak nyaman, bahkan mengganggu kesejahteraan dari pegawai lainnya.

3. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai menurut Robbins & Judge (2017), sebagai berikut:

a. *Ability* (Kemampuan)

Ability berhubungan dengan penentu dari kinerja pegawai dalam perusahaan. Kemampuan yang dimaksud seperti kemampuan secara intelektual, kemampuan fisik, keterampilan serta kompetensi, pengalaman dan pengetahuan dari seorang pegawai. Pegawai yang memiliki kemampuan yang mumpuni dapat memberikan hasil kerja yang maksimal sehingga berkontribusi bagi perusahaan untuk mencapai tujuan utama dari perusahaan.

b. *Motivation* (Motivasi)

Motivation merupakan suatu dorongan yang dirasakan oleh pegawai yang meningkatkan keinginan untuk bekerja dan menyelesaikan pekerjaan dengan tujuan tertentu yang menekankan pada kepentingan dari perusahaan. Seorang pegawai yang memiliki motivasi tinggi cenderung berkeinginan untuk memberikan kinerja terbaik ditandai dengan intensitas dalam menyelesaikan pekerjaan yang tinggi, tujuan yang selaras dengan tujuan perusahaan, dan konsistensi dalam mencapai tujuan yang diharapkan.

c. *Opportunity* (Kesempatan)

Opportunity merupakan peluang dimiliki oleh pegawai sehingga dapat memaksimalkan peluang untuk memberikan hasil terbaik dalam pekerjaan

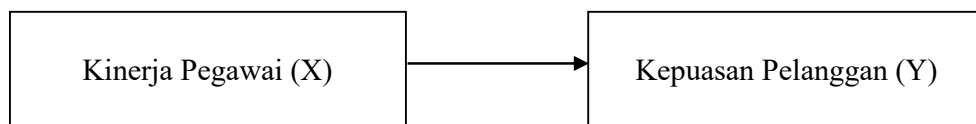
dengan tujuan memenuhi kepentingan pribadi atau bahkan kepentingan dari perusahaan.

C. Pengaruh Kinerja Pegawai Penyandang Disabilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan respons psikologis yang dirasakan oleh pelanggan atas pembelian suatu produk atau penggunaan layanan jasa yang menjadi standar dari kesesuaian harapan dengan realita yang dirasakan (Maulana, 2024). Menurut Kotler & Keller (2016) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan menjadi indikator yang dalam penilaian keberhasilan suatu perusahaan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kinerja pegawai. Kinerja pegawai merupakan suatu hasil atau proses yang dilakukan oleh pegawai dalam memenuhi tanggung jawab atas pekerjaan yang dimiliki (Nasution et al., 2024). Kinerja pegawai dipahami sebagai efektivitas seseorang dalam menjalani tugas dan tanggung jawab atas pekerjaan yang dimiliki dengan melibatkan keterampilan, pengetahuan, skill, dan lainnya (Virgiawansyah et al., 2013). Menurut Koopmans (2011) kinerja pegawai diartikan sebagai suatu sikap yang relevan dengan harapan dari perusahaan sehingga para pegawai dapat memaksimalkan potensi yang dimiliki. Sejalan oleh beberapa temuan diketahui bahwa kinerja pegawai mempengaruhi kepuasan pelanggan (Dwi Cahya et al., 2021; Maulana, 2024; Rilopari & Himawan, 2021; S. Pantja Djati & Didit Darmawan, 2020; Suryana & Paramarta, 2024). Sebagaimana temuan-temuan tersebut diketahui bahwa pegawai yang memberikan kinerja yang maksimal dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sebab pelanggan merasakan pengalaman yang berkesan dan memenuhi ekspektasi.

D. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan representasi terhadap pola penelitian secara teoritis. Oleh karena itu, dapat dipaparkan kerangka konseptual sebagaimana di bawah:



Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual

E. Hipotesis Penelitian

Sebagaimana pemaparan tersebut, dapat dirumuskan hipotesis penelitian ini:

H1 Terdapat pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelanggan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausal. Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang didasari oleh aliran filsafat positivisme sehingga melakukan pengkajian terhadap suatu fenomena yang diukur kemudian dianalisis agar dapat menjawab pertanyaan dalam penelitian (Sugiyono, 2016). Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan yang menggunakan data berbentuk angka sehingga dapat diukur dan diujikan untuk menjawab hipotesis penelitian. Sedangkan desain kausal merupakan desain penelitian yang melakukan pengkajian terhadap hubungan suatu variabel dalam penelitian (Creswell, 2014). Penelitian ini melakukan pengkajian untuk mengetahui terdapat pengaruh dari kinerja pegawai disabilitas terhadap kepuasan pelanggan.

B. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan suatu objek yang diukur dan dikaji dalam penelitian sehingga dapat dianalisis untuk mengetahui jawaban yang dibutuhkan dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan dua variabel yakni variabel independen dan variabel dependen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan dan variabel independen dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai.

C. Definisi Operasional

1. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan yang dirasakan oleh pelanggan atas penyedia jasa penyandang disabilitas dengan realita yang dirasakan sesuai dengan harapan. Kepuasan pelanggan diukur dengan menggunakan beberapa aspek menurut Oliver (1988) yakni *expectation*, *perceived performance*, *disconfirmation*, dan *satisfaction*. Oleh karena itu, semakin tinggi nilai kepuasan pelanggan menandakan semakin besar perasaan puas pelanggan dari Macha Bali atas jasa yang ditawarkan.

2. Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai merupakan suatu hasil kerja yang dilakukan oleh pegawai disabilitas sebagai tanggung jawab untuk memenuhi kewajiban sehingga dapat memberikan hasil pekerjaan yang memuaskan kepada pelanggan. Kinerja pegawai diukur dengan menggunakan beberapa aspek yakni menurut Koopmans (2011) antaranya *Task Performance*, *Contextual Performance*, dan *Counterproductive Work Behavior*. Oleh karena itu, semakin tinggi nilai kinerja pegawai menandakan semakin tinggi kinerja yang diberikan oleh pegawai penyandang disabilitas di Macha.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2016) Populasi merupakan wilayah general dapat berupa objek atau subjek yang diteliti dengan memiliki karakter atau kuantitas

tertentu sehingga dibutuhkan dalam penelitian. populasi menjadi wilayah yang dikaji oleh peneliti sehingga dapat memperoleh data dan dianalisis agar dapat ditarik kesimpulannya (Creswell, 2015). Oleh karena itu, populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa penyandang disabilitas dari Macha dengan jumlah yang tidak diketahui secara pasti atau *infinite* sehingga seluruh dari pelanggan di Macha Bali menjadi populasi penelitian.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian kecil yang menjadi perwakilan atas populasi baik secara kriteria maupun kuantitas yang dibutuhkan dalam penelitian untuk menjawab pertanyaan dan hipotesis (Sugiyono, 2016). Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Lemeshow dapat digunakan untuk menghitung jumlah sampel dengan total populasi yang tidak dapat diketahui secara pasti.

$$n = \frac{z^2 \cdot P \cdot (1-P)}{d^2}$$

Keterangan:

n= Jumlah sampel
 z = Skor z pada kepercayaan 95% = 1,96
 p= Maksimal estimasi
 d= Tingkat Kesalahan

Sebagaimana hasil perhitungan dengan rumus di atas dengan estimasi maksimal sebesar 50 persen dan batas maksimal toleransi kesalahan sebesar 10

persen sehingga dapat diketahui jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini, yakni:

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,01}$$

$$n = 100.5 (101)$$

Dengan demikian, dapat diketahui penelitian ini menggunakan sebanyak 101 pelanggan di Macha Bali sebagai responden.

E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan *non-probability* sampling sehingga sampel yang dipakai terbatas pada populasi dalam penelitian (Sugiyono, 2016). Penentuan sampel dengan *purposive sampling* sehingga terdapat kriteria tertentu yang dibutuhkan peneliti. Adapun beberapa kriteria dari sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Pelanggan yang menggunakan jasa dari penyandang disabilitas dari perusahaan Macha.
2. WNA atau WNI yang menjadi pelanggan di Macha Bali.

F. Instrumen Penelitian

Data dikumpulkan dengan instrumen yang tepat sehingga data yang terkumpul dapat menjawab hipotesis penelitian. data dikumpulkan dengan kuesioner yang memuat sekelompok pertanyaan sehingga jawaban yang didapat

menjadi data penelitian. Alternatif jawaban dengan menggunakan skala likert dengan empat pilihan jawaban yakni Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS) sebab untuk menghindari jawaban yang netral dan kebingungan bagi responden untuk memberikan jawaban. Pertanyaan dalam instrumen ini memiliki dua jenis yakni *Favorable* dan *Unfavorable*. Adapun instrumen yang digunakan dari tiap variabel dipaparkan, sebagai berikut:

1. Skala Kinerja Pegawai

Skala ini bertujuan untuk mengukur kinerja dari pegawai penyandang disabilitas dari perusahaan Macha Bali. Skala yang digunakan dimodifikasi dari instrumen "*Individual Work Performance Questionnaire*" yang dikembangkan dari teori Koopmans (2011) yang terdiri dari 3 aspek dan 18 item.

Tabel 3.1 Skala Kinerja Pegawai

No.	Aspek	Item	Total
1	<i>Task Performance</i>	1, 2, 3, 4, 5	5
2	<i>Contextual Performance</i>	6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13	8
3	<i>Counterproductive Work Behavior</i>	14, 15, 16, 17, 18	5
Total			18

2. Skala Kepuasan Pelanggan

Skala ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa penyandang disabilitas dari perusahaan Macha sebagai penyalur tenaga kerja. Skala yang digunakan dimodifikasi dari instrumen "*Measurement of Customer Satisfaction Index of Service*" yang dikembangkan dari teori *Expectation-Disconfirmation Theory* (EDT) oleh Richard L. Oliver (1988) kemudian dikembangkan oleh Fornell (1992) yang terdiri dari 4 aspek dan 16 item.

Tabel 3.2 Skala Kepuasan Pelanggan

No.	Aspek	Favorable	Unfavorable	Total
1	<i>Expectation</i>	1, 4	2, 3	4
2	<i>Perceived Performance</i>	5, 7	6, 8	4
3	<i>Disconfirmation</i>	9, 11	10, 12	4
4	<i>Satisfaction</i>	13, 15	14, 16	4
Total				16

G. Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas merupakan pengujian instrumen penelitian untuk memastikan data yang terkumpul layak dan dapat digunakan untuk diujikan. Dengan demikian, alat ukur yang telah diujikan validitaskan dapat dipastikan layak untuk mengukur sesuatu yang seharusnya diukur. Pengujian validitas dengan menggunakan *Pearson Correlation* dengan rumus, di bawah:

$$r_y = \frac{\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\left\{\frac{\sum x^2 - (\sum x)^2}{n}\right\}\left\{\frac{\sum y^2 - (\sum y)^2}{n}\right\}}}$$

Keterangan:

R_{xy} = korelasi aitem-total

N = Jumlah Responden

$\sum x$ = Skor Aitem

$\sum y$ = Skor Total

Instrumen dinyatakan valid dengan melihat nilai r hitung $> r$ tabel dengan signifikansi < 0.005 sehingga item dari variabel tersebut layak untuk digunakan

dalam pengumpulan data. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan *Pearson Correlation* terhadap tiap item. Pengujian validitas dilakukan dua kali yakni uji validitas awal dan uji validitas akhir untuk tiap variabel.

a. Validitas Kinerja Pegawai

Pengujian validitas dilakukan kepada 35 responden. Adapun hasil pengujian validitas Kinerja pegawai, dipaparkan pada tabel di bawah:

Tabel 3.3 Uji Validitas Kinerja Pegawai

No. Item	R hitung	Signifikansi	Keterangan
X1	0.517	0.001	Valid
X2	0.664	0.000	Valid
X3	0.473	0.004	Valid
X4	0.608	0.000	Valid
X5	0.712	0.000	Valid
X7	0.426	0.011	Valid
X8	0.482	0.003	Valid
X9	0.734	0.000	Valid
X10	0.750./	0.000	Valid
X12	0.546	0.001	Valid
X13	0.471	0.004	Valid
X14	0.451	0.006	Valid
X15	0.552	0.001	Valid
X17	0.407	0.015	Valid
X18	0.595	0.000	Valid

Setelah dilakukan pengujian validitas, diketahui item dari variabel kinerja pegawai sebanyak tiga item dinyatakan gugur yakni item no X6 (0.121), X11 (0.151), dan X16 (0.289) $< r$ tabel (0.3338).

Tabel 3.4 Blueprint Kinerja Pegawai

No.	Aspek	No. Item	Total Item
1	<i>Task Performance</i>	1, 2, 3, 4, 5	5
2	<i>Contextual Performance</i>	6,7, 8, 9, 10, 11,	6
3	<i>Counterproductive Work Behavior</i>	12, 13, 14, 15	4
Total			15

Sebagaimana hasil dari pengujian validitas kinerja pegawai yang dipaparkan pada tabel 3.4 diketahui item yang valid berjumlah 15 item.

b. Validitas Kepuasan Pelanggan

Pengujian validitas dilakukan kepada 35 responden. Adapun hasil pengujian validitas Kepuasan Pelanggan, dipaparkan pada tabel di bawah:

Tabel 3.5 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

No. Item	R hitung	Signifikansi	Keterangan
X1	0.713	0.000	Valid
X2	0.764	0.000	Valid
X3	0.811	0.000	Valid
X4	0.821	0.000	Valid
X5	0.694	0.000	Valid
X6	0.771	0.000	Valid
X7	0.837	0.000	Valid
X8	0.919	0.000	Valid
X9	0.774	0.000	Valid
X10	0.763	0.000	Valid
X11	0.869	0.000	Valid
X12	0.525	0.000	Valid
X13	0.911	0.000	Valid
X14	0.871	0.000	Valid
X15	0.861	0.000	Valid
X16	0.877	0.000	Valid

Setelah dilakukan pengujian awal, diketahui keseluruhan item dari variabel kepuasan pelanggan berjumlah 16 item dinyatakan valid karena r hitung $> r$ tabel (0.3338) dan signifikansi < 0.05 .

Tabel 3.6 Item Total Kepuasan Pelanggan

No.	Aspek	No. Item	Total Item
1	<i>Expectation</i>	1, 4	4
2	<i>Perceived Performance</i>	5, 7	4
3	<i>Disconfirmation Satisfaction</i>	9, 11 13, 15	4 4
Total			16

Sebagaimana hasil dari pengujian validitas kepuasan pelanggan yang dipaparkan pada tabel 3.6 diketahui item yang valid berjumlah 16 item.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan pengujian instrumen penelitian untuk memastikan konsistensi dari item yang dipakai dapat menghasilkan data yang sama dari populasi yang berbeda (Sugiyono, 2016). Pengujian ini melihat nilai Alpha Cronbach's yang dapat dilihat dengan rumus, di bawah:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma^2 b}{\sigma^2 t} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = Koefisien reliabilitas alpha

k = Jumlah aitem pertanyaan

$\sum \sigma^2 b$ = Jumlah varian butir

σ^2_b = Varians total

Ketika nilai Alpha Cronbachs > 0.60 dinyatakan reliabel dan layak untuk digunakan sebagai pengukuran (Sugiyono, 2016).

a. Reliabilitas kinerja pegawai

Hasil pengujian reliabilitas terhadap variabel kinerja pegawai dipaparkan, di bawah:

Tabel 3. 7 Uji Reliabilitas Kinerja Pegawai

Cronbach's Alpha	N of Items
.861	15

Sebagaimana hasil pengujian reliabilitas variabel kinerja pegawai terhadap 15 item didapat nilai Cronbach's Alpha sebesar $0.861 > 0.60$ sehingga variabel kinerja pegawai bersifat reliabel dan konsisten.

b. Reliabilitas kepuasan pelanggan

Hasil pengujian reliabilitas terhadap variabel Kepuasan Pelanggan dipaparkan, di bawah:

Tabel 3. 8 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Cronbach's Alpha	N of Items
.939	16

Sebagaimana hasil pengujian reliabilitas variabel kepuasan pelanggan terhadap 16 item didapat nilai Cronbach's Alpha sebesar $0.939 > 0.60$ sehingga variabel kepuasan pelanggan bersifat reliabel dan konsisten.

H. Analisis Data

Penelitian ini dianalisis secara dua teknik yakni analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat dengan cara analisis deskriptif bertujuan untuk menganalisis data secara kuantitatif statistik yang melakukan kategorisasi data berdasarkan kriteria tertentu. Analisis deskriptif dilakukan tanpa membuat suatu kesimpulan secara general. Oleh karena itu, penyajian data dapat berupa nilai tertinggi, terendah, rata-rata, standar deviasi, diagram, tabel, dan lainnya. Sedangkan analisis bivariat merupakan analisis data untuk menarik kesimpulan atau hipotesis untuk menjawab pertanyaan dalam penelitian. Pengujian hipotesis penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linear Sederhana (Sugiyono, 2016).

I. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan uji syarat yang harus dipenuhi sebelum analisis regresi berganda. Terdapat beberapa uji asumsi klasik, antaranya:

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan pengujian untuk memastikan data dalam penelitian ini terdistribusi secara normal sehingga memiliki data yang layak untuk diujikan (Creswell, 2015). Uji normalitas dalam penelitian ini dengan Uji Kolmogorov-Smirnov sebab populasi dari data lebih dari 50 orang. Data yang terdistribusi normal ketika nilai signifikansi > 0.05 sehingga data terdistribusi secara normal (Sugiyono, 2016). Selain melakukan pengujian statistik uji normalitas dapat dilakukan dengan melihat p-plot dan histogram.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas merupakan pengujian untuk memastikan populasi tidak terdapat ketidaksamaan varians dari pengamatan satu dengan pengamatan lain (Sugiyono, 2016). Pengujian heteroskedastisitas untuk memastikan tidak terdapat permasalahan dalam varians penelitian. Data yang terbebas dari gejala heteroskedastisitas ketika signifikansi > 0.05 sehingga memenuhi syarat heteroskedastisitas (Sugiyono, 2016).

J. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana merupakan pengujian untuk melihat pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun persamaan matematika yang digunakan untuk analisis regresi ini, sebagai berikut:

$$Y' = a + bx + e$$

Keterangan:

- Y' = Kepuasan Pelanggan
- a = konstanta (nilai Y' apabila X)
- b = Kinerja Pegawai

1. Uji Parsial (Uji t)

Uji T atau uji parsial bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari satu variabel independen terhadap variabel dependen. Dinyatakan terdapat pengaruh dengan melihat nilai t hitung $> t$ tabel dengan signifikansi < 0.05 dan berlaku pada kondisi sebaliknya (Sugiyono, 2016).

2. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan pengujian untuk melihat besar dari pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Besaran pengaruh ini dilihat dari nilai Adjusted R-Square sehingga merepresentasi besaran pengaruh yang diterima oleh variabel dependen (Sugiyono, 2016).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskriptif Lokasi, Objek Penelitian, dan Subjek Penelitian

Macha merupakan sebuah toko yang berlokasi di Bali, Indonesia, yang menawarkan berbagai produk berkualitas tinggi. Toko ini dikenal karena koleksi produknya yang unik dan beragam, mencerminkan budaya dan estetika lokal Bali. Macha Bali terletak di kawasan strategis di Bali, memudahkan akses bagi penduduk lokal maupun wisatawan. Lokasinya yang berada di pusat keramaian menjadikannya tempat yang mudah dijangkau dan sering dikunjungi oleh berbagai kalangan. Objek dari penelitian ini adalah kinerja pegawai penyandang disabilitas dan kepuasan pelanggan Macha Bali.

Adapun karakteristik data responden dalam penelitian berdasarkan kewarganegaraan dan jenis kelamin. Adapun data tersebut disajikan pada tabel, di bawah:

Tabel 4.1 Deskriptif Responden Berdasarkan Kewarganegaraan

Kewarganegaraan	Frekuensi	Persentase
WNI	85	84.16%
WNA	16	15.84%

Sebagaimana pemaparan pada tabel tersebut diketahui bahwa dari 101 responden didominasi oleh responden dengan Wargakenegaraan Indonesia (WNI) sebanyak 85 orang atau 84.16% dan Wargakenegaraan Asing (WNA) sebanyak 16 orang atau 15.84%. Adapun penyajian karakteristik responden disajikan berdasarkan jenis kelamin dari masing-masing warga kenegaraan yang dipaparkan pada tabel, di bawah:

Tabel 4.2 Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (WNI)

No.	Kewarganegaraan	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	WNI	Perempuan	49	48.51%
		Laki-Laki	36	35.64%
2	WNA	Perempuan	9	56.23%
		Laki-Laki	7	43.75%

Sebagaimana pemaparan pada tabel tersebut diketahui bahwa responden WNI didominasi oleh perempuan sebanyak 49 orang atau 48.51% dan laki-laki sebanyak 36 orang atau 35.64%. Sedangkan untuk WNA didominasi oleh perempuan sebanyak 9 orang atau 56.23% dan laki-laki sebanyak 7 orang atau 43.75%.

B. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan analisis data yang menjabarkan data secara mendalam sehingga dapat diketahui informasi dari data berupa nilai tertinggi, terendah, rata-rata, standar deviasi, dan lainnya (Sugiyono, 2016). Dengan demikian, analisis deskriptif tidak berfokus pada penarikan kesimpulan secara general, tetapi hanya memaparkan data secara mendalam yang dapat disajikan berupa tabel, diagram, dan lainnya.

Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Hipotetik dan Empirik

Skala Penelitian	HIPOTETIK				EMPIRIK			
	Min	Max	Mean	Sd	Min	Max	Mean	Sd
Kinerja Pegawai	15	60	37.5	7.5	24	57	40.01	6.755
Kepuasan Pelanggan	16	64	40	8	17	64	49.77	10.58

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dalam penelitian ini dapat dipaparkan, sebagai berikut:

- a. Skala Kinerja Pegawai (X) yang berjumlah 15 aitem dengan nilai rendah 1 dan tinggi 4. Secara hipotetik didapatkan skor terendah 15 dan tertinggi 60 dengan mean 37.5 dan standar deviasi 7.5. Sedangkan secara empirik diketahui skor terendah 24 dan tertinggi 57 dengan mean 40.01 dan standar deviasi 6.775.
- b. Skala Kepuasan Pelanggan (Y) yang berjumlah 16 aitem dengan nilai rendah 1 dan tinggi 4. Secara hipotetik didapatkan skor terendah 16 dan tertinggi 64 dengan mean 40 dan standar deviasi 8. Sedangkan secara empirik diketahui skor terendahnya 17 dan tertingginya 64 dengan mean 49.77 dan standar deviasi 10.58.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dipaparkan, data dapat dikategorisasikan sesuai dengan kaidah mengacu pada data hipotetik sebagai acuan untuk kategorisasi sehingga dapat diketahui tingkat kategorisasi dari Kinerja Pegawai (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y).

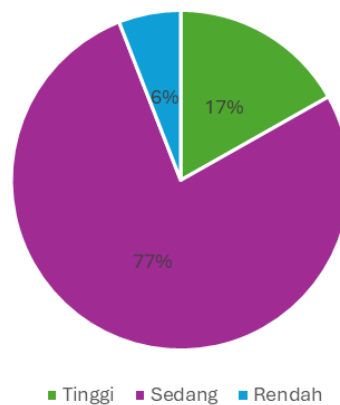
1. Analisis Deskriptif Kinerja Pegawai

Berdasarkan kategorisasi yang menggunakan data hipotetik dapat dipaparkan hasil pengujian sebagai berikut:

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Kinerja Pegawai

Kategori	Rumus	Frekuensi	Persentase
Tinggi	$X > 45$	17	16.8317
Sedang	$30 \leq X \leq 45$	78	77.2277
Rendah	$X < 30$	6	5.94059

Pemaparan tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa pada data Kinerja pegawai kepada 101 responden pelanggan Macha Bali didominasi oleh kategorisasi **Sedang** sebanyak 78 orang atau 77.22%, **Tinggi** sebanyak 17 orang atau 16.83%, dan **Rendah** sebanyak 6 orang atau 5.94%. Hasil persentase data dipaparkan dalam diagram di bawah ini.

**Gambar 4.1** Diagram Kinerja Pegawai

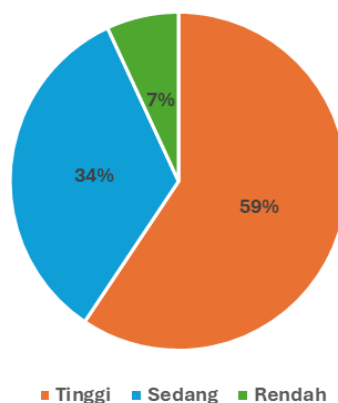
2. Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan kategorisasi yang menggunakan data hipotetik dapat dipaparkan hasil pengujian sebagai berikut:

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan

Kategori	Rumus	Frekuensi	Persentase
Tinggi	$X > 48$	60	59.4059
Sedang	$32 \leq X \leq 48$	34	33.6634
Rendah	$X < 32$	7	6.93069

Pemaparan tabel 4.2 dapat disimpulkan bahwa pada data Kepuasan pelanggan kepada 101 responden pelanggan Macha Bali didominasi oleh kategorisasi **Tinggi** sebanyak 60 orang atau 59.40%, **Sedang** sebanyak 34 orang atau 33.66%, dan **Rendah** sebanyak 7 orang atau 6.93%. Hasil persentase data dipaparkan dalam diagram di bawah ini.



Gambar 4.2 Diagram Kepuasan Pelanggan

C. Uji Asumsi Klasik

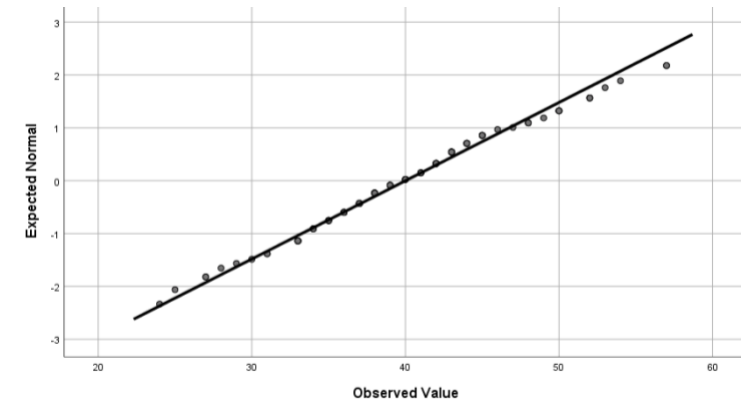
1. Uji Normalitas

Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Statistic	df	Sig.
Total_X	.121	101	.101
Total_Y	.072	101	.200

Sebagaimana hasil pengujian yang dilakukan dapat diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) Kolmogorov-Smirnov Kinerja Pegawai (X) sebesar 0.101 dan Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0.200 > 0.05 sehingga data dalam penelitian

tersebut terdistribusi secara normal. Selain itu, dapat dilihat dari diagram yang dipaparkan di bawah:



Gambar 4.3 P-plot Normalitas

Sebagaimana hasil yang dipaparkan pada gambar di atas diketahui bahwa terdapat titik yang mengitari garis diagonal sehingga menunjukkan bahwa penyebaran data bersifat normal.

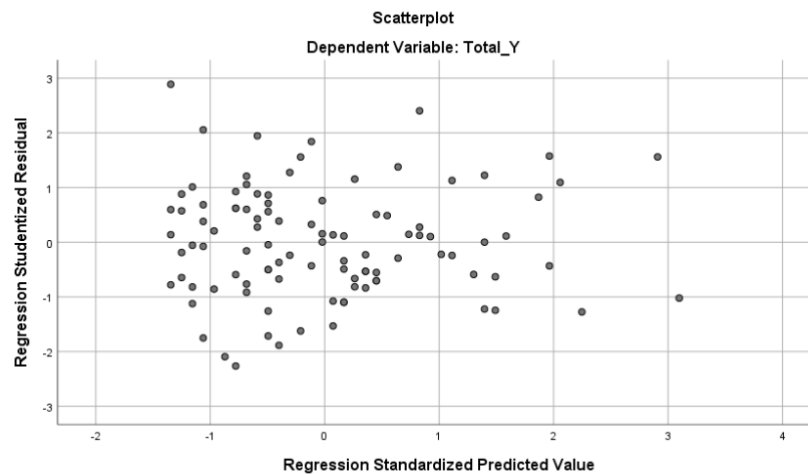
2. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.818	1.888		2.552	.012
Total X	.010	.037	.026	.259	.796

a. Dependent Variable: ABS

Sebagaimana hasil pengujian didapatkan nilai signifikansi pada Kinerja Pegawai sebesar $0.796 > 0.05$ sehingga terbebas dari gejala heteroskedastisitas dan layak untuk dilakukan analisis regresi. Selain itu, pengujian heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat scatterplot, di bawah:



Gambar 4.4 Scatterplot

Sebagaimana dilihat dari scatterplot terlihat penyebaran titik yang tidak merata sehingga tidak membuat suatu pola. Dengan demikian, data dari penelitian ini terbebas dari gejala heteroskedastisitas.

D. Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	46.695	3.191		14.633	.000
Total X	.134	.063	.210	2.141	.035

a. Dependent Variable: Total_Y

Berdasarkan hasil pengujian analisis regresi linear berganda yang dilakukan pada variabel Kinerja Pegawai (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dapat gambarkan dalam persamaan di bawah:

$$Y = 46.695 + 0.134X + e$$

Sebagaimana persamaan tersebut dapat diinterpretasikan hasil dari tiap variabel, sebagai berikut:

- a. Konstanta 46.695 sehingga ketika Kinerja Pegawai bernilai 0 dapat dipahami bahwa Kepuasan Pelanggan bernilai 46.695
- b. Nilai koefisien Kinerja Pegawai (X) sebesar 0.134 sehingga ketika terjadi kenaikan 1% pada Kinerja Pegawai berdampak pada kenaikan Kepuasan Pelanggan sebesar 0.134.

1. Uji Parsial (Uji T)

Sebagaimana hasil pengujian parsial dipaparkan pada tabel di bawah, sebagai berikut:

Tabel 4.9 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	46.695	3.191		14.633	.000
Total X	.134	.063	.210	2.141	.035

a. Dependent Variable: Total Y

Sebagaimana hasil pengujian yang dilakukan dapat diketahui bahwa t hitung Kinerja pegawai sebesar 2.141 > 1.29007 dengan signifikansi 0.000 < 0.05 sehingga H1 diterima atau terdapat pengaruh positif yang signifikan dari Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelanggan di Macha Bali.

2. Koefisien Determinasi

Sebagaimana hasil pengujian koefisien determinasi dipaparkan pada tabel di bawah, sebagai berikut:

Tabel 4.10 Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.210 ^a	.044	.035	6.637
a. Predictors: (Constant), Total $\bar{X}$				
b. Dependent Variable: Total $\bar{Y}$				

Sebagaimana hasil pengujian didapatkan nilai R Square sebesar 0.044 atau 44% sehingga besar pengaruh dari sebesar 44% dengan 56% disebabkan faktor lainnya di luar penelitian.

E. Uji Pengaruh Aspek

Adapun serangkaian pengujian untuk mengetahui aspek yang memiliki pengaruh paling besar pada variabel Kinerja Pegawai, sebagai berikut:

Tabel 4.11 Tabel *Pearson Correlation* Aspek *Store Atmosphere*

Correlation		
	<i>Kepuasan Pelanggan</i>	
<i>Task Performance</i>	Pearson Correlation	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	101
<i>Contextual Performance</i>	Pearson Correlation	.420**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	101
<i>Counterproductive Work Behavior</i>	Pearson Correlation	.131*
	Sig. (2-tailed)	.028
	N	101

Berdasarkan pada tabel 4.9 dilakukan untuk mendapatkan nilai *pearson correlation* dari tiap aspek pada variabel Kinerja Pegawai. Setelah pengujian

pearson correlation dilakukan, untuk memperoleh pengaruh dari tiap aspek dilanjutkan dengan pengujian regresi sehingga didapat nilai beta untuk masing-masing aspek yang disajikan pada tabel di bawah:

Tabel 4.12 Skor Beta Kinerja Pegawai

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.553	1.211		2.934	.004
<i>Task Performance</i>	.191	.098	.352	1.952	.054
<i>Contextual Performance</i>	.112	.120	.317	.931	.354
<i>Counterproductive Work Behavior</i>	.056	.204	.220	.274	.785

Pada tabel 4.10 diketahui skor beta dari tiap aspek pada variabel Kinerja Pegawai antaranya *Task Performance* (0,325), *Contextual Performance* (0,317), dan *Counterproductive Work Behaviour* (0,2290). Setelah diperoleh data tersebut dapat dilakukan penghitungan untuk memperoleh aspek yang memiliki pengaruh terbesar dengan menggunakan perhitungan *Standardized Coefficients Beta x Pearson Correlation x 100*. Hasil dari perhitungan tersebut dapat dipaparkan pada tabel, di bawah:

Tabel 4.13 Uji Pengaruh Aspek Kinerja Pegawai

Aspek	<i>Pearson Correlation</i>	Beta	Pengaruh (%)
<i>Task Performance</i>	0.789	0.352	27.77
<i>Contextual Performance</i>	0.420	0.317	7.76
<i>Counterproductive Work Behavior</i>	0.131	0.220	2.88

Berdasarkan tabel 4.161 diketahui bahwa aspek Kinerja Pegawai yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan paling besar yakni *Task Performance*

(2777%), diikuti dengan *Contextual Performance* (7.76%), dan *Counterproductive Work Behavior* (3,98%).

F. Pembahasan

1. Tingkat Kinerja Pegawai Penyandang Disabilitas Perusahaan

Perusahaan Macha

Sebagaimana hasil analisis deskriptif yang disajikan dalam diagram pada **Gambar 4.1** diketahui bahwa tingkatan kinerja pegawai dalam kategori tinggi sebesar 16.83% atau 17 orang, sedang sebesar 77.23% atau 78 orang, dan rendah sebesar 5.9% atau 6 orang. Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa tingkat kinerja pegawai didominasi oleh kategori sedang yang menunjukkan Kinerja Pegawai cukup baik. Selain itu, mengacu pada **Tabel 4.1** diketahui rata-rata dari Kinerja Pegawai sebesar 40.01 dengan standar deviasi 6.755 sehingga menunjukkan bahwa penyebaran data dari Kinerja pegawai memiliki variasi yang tidak terlalu besar. Dengan demikian, mayoritas dari pegawai memiliki skor kinerja mendekati rata-rata yang menunjukkan data bersifat lebih homogen.

Berdasarkan hasil pengujian dari tingkat kinerja yang berada pada kategori sedang ditandai dengan kemampuan dari pegawai penyandang disabilitas yang memberikan kinerja cukup baik. Pegawai penyandang disabilitas mampu menjalani pekerjaan sesuai tugas dan beban kerja. Akan tetapi, dengan adanya keterbatasan yang dimiliki oleh pegawai penyandang disabilitas menyebabkan kinerja yang diberikan belum cukup maksimal sehingga berada pada kategori sedang atau cukup baik. Kinerja pegawai dengan kategori sedang menunjukkan kinerja yang cukup baik meskipun memiliki beberapa keterbatasan. Keterbatasan dalam konteks penelitian

ini adalah kondisi dari pegawai penyandang disabilitas sehingga beberapa kondisi tertentu tidak dapat dilakukan secara maksimal.

Pegawai Perusahaan Macha yang sebagian adalah penyandang disabilitas memiliki kesempatan yang sama untuk bekerja. Pegawai penyandang disabilitas bekerja secara maksimal sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Akan tetapi, dalam beberapa kondisi tugas yang dikerjakan membutuhkan waktu yang lebih lama daripada teman-teman non disabilitas. Meskipun demikian, semangat kerja dan dedikasi dari pegawai penyandang disabilitas tetap tinggi agar memberikan kinerja yang maksimal serta menjaga kepuasan dari para pelanggan Perusahaan Macha Bali.

Kinerja pegawai merupakan performa yang diberikan pegawai dalam menyelesaikan tanggung jawab atas pekerjaan yang dimilikinya. Kinerja pegawai merepresentasikan kemampuan dari pegawai menyelesaikan tugas dan tanggung jawab secara maksimal sehingga mampu memberikan hasil yang baik. Kinerja pegawai merupakan hasil yang dicapai oleh pegawai melalui serangkaian proses sehingga memenuhi standar yang telah ditentukan. Oleh karena itu, semakin tinggi kinerja pegawai menunjukkan bahwa hasil yang diberikan oleh pegawai tersebut semakin baik. Secara sederhana, kinerja pegawai merepresentasikan kemampuan dari pegawai menyelesaikan pekerjaan dengan maksimal yang diwakili oleh *Task Performance*, *Contextual Performance*, dan *Counterproductive Work Behavior* (Koopmans et al., 2012). Dengan demikian, hasil kerja yang baik ditandai dengan kinerja pegawai yang baik dan maksimal sehingga mampu mencapai tujuan dari perusahaan.

2. Tingkat Kepuasan Pelanggan Perusahaan Perusahaan Macha

Sebagaimana hasil analisis deskriptif yang disajikan dalam diagram pada **Gambar 4.2** diketahui bahwa kepuasan pelanggan dalam kategori tinggi sebesar 59% atau 60 orang, sedang sebesar 34% atau 34 orang, dan rendah sebesar 7% atau 7 orang. Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa kepuasan pelanggan didominasi oleh kategori tinggi yang menunjukkan pelanggan tersebut merasa sangat puas terhadap kinerja dari pegawai penyandang disabilitas. Selain itu, mengacu pada **Tabel 4.21** diketahui rata-rata dari kepuasan pelanggan sebesar 49.77 dengan standar deviasi 10.58 sehingga menunjukkan bahwa penyebaran data dari kepuasan pelanggan memiliki variasi yang tidak terlalu besar. Dengan demikian, mayoritas dari pelanggan memiliki skor kepuasan mendekati rata-rata yang menunjukkan data bersifat lebih homogen.

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa kepuasan pelanggan yang berada pada kategori tinggi ditandai dengan tepenuhinya bahkan melebihi ekspektasi dari pelanggan atas kinerja yang diberikan oleh para pegawai penyandang disabilitas. Selain itu, pelanggan merasa puas dengan pengalaman berkunjung dan mendapatkan pelayanan dari para pegawai penyandang disabilitas sebab menjadi pengalaman baru dan menarik yang melahirkan kesan positif atas kinerja dari para pegawai penyandang disabilitas. Kepuasan pelanggan yang berada pada kategori tinggi menunjukkan kepuasan dari pelanggan atas kinerja yang diberikan oleh pegawai sehingga membentuk kesan positif.

Pelanggan Perusahaan Macha Bali memiliki tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa pelayanan, produk, serta pengalaman yang ditawarkan oleh

Perusahaan Macha baik sehingga menimbulkan kesan positif yang memenuhi harapan dari pelanggan. Kesesuaian harapan dengan realita yang dirasakan oleh pelanggan Perusahaan Macha menyebabkan adanya kecenderungan dari pelanggan untuk berkunjung kembali bahkan berkomitmen dengan Perusahaan Macha. Selain itu, kesan positif yang dirasakan mampu mendorong dari pelanggan yang merasa puas untuk menyarankan Perusahaan Macha kepada orang terdekat.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu bentuk emosi yang berupa perasaan senang atau sedih (kecewa) atas pengalaman dalam pembelian produk atau penggunaan layanan jasa sehingga realita tersebut dapat dibandingkan dengan harapan yang diinginkan (Suryana & Paramarta, 2024). Secara sederhana, kepuasan pelanggan merupakan perasaan yang dirasakan oleh pelanggan atas pengalaman dalam membeli atau menggunakan suatu produk dan layanan jasa sehingga mewakili perasaan pelanggan berupa puas atau sebaliknya (S. Pantja Djati & Didit Darmawan, 2020). Oleh karena itu, semakin tinggi kepuasan pelanggan menunjukkan semakin besar ekspektasi pelanggan yang terpenuhi dengan realita yang dirasakan diwakili oleh *Expectation*, *Perceived Performance*, *Disconfirmation*, dan *Satisfaction* (Oliver & DeSarbo, 1988). Dengan demikian, semakin pelanggan merasa puas menunjukkan bahwa realita yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan.

3. Pengaruh Kinerja Pegawai Penyandang Disabilitas terhadap Kepuasan Pelanggan

Sebagaimana hasil pengujian yang dilakukan dapat diketahui bahwa t hitung Kinerja pegawai sebesar $2.141 > 1.29007$ dengan signifikansi $0.000 < 0.05$ sehingga

H1 diterima atau terdapat pengaruh positif yang signifikan dari Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelanggan di Macha Bali. Kinerja pegawai mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 44% sehingga 56% lainnya dipengaruhi oleh faktor di luar dari fokus penelitian. Hasil dari temuan ini diperkuat oleh beberapa temuan yang menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan (Akbar Usman et al., 2022; Anantama & Sari, 2024; Khairani et al., 2022; Maulana et al., 2019; Nasution et al., 2024; Ratnasari & Handari, 2021; Virgiawansyah et al., 2013; Wijaya & Dewi, 2022). Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa semakin baik kinerja yang diberikah oleh pegawai maka pelanggan semakin puas sehingga terdapat keinginan dari pelanggan untuk berkunjung kembali bahkan merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain.

Berdasarkan pengujian diketahui bahwa aspek yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atas kinerja pegawai penyandang disabilitas adalah aspek *task performance* sebesar 27.77%. kemampuan dari pegawaai yang memenuhi tugas secara maksimal meskipun terdapat keterbatasan yang dimiliki tidak menjadi penghaalang sehingga performa tugas yang diberikan oleh pegawai tetap profesional. Hasil temuan ini sejalan dengan temuan Ibrahim & Thawil (2019) mengungkapkan bahwa peforma kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Dengan performa kerja yang tinggi pelanggaan merasakan pengalaman baik dan berkesan sehingga kepuasan yang dirasakan semakin tinggi. Kepuasan pelanggan pada dasarnya merupakan tujuan yang ingin dicapai dalam suatu bisnis atau perusahaan sehingga tujuan utama dari perusahaan tidak sebatas pada materi,

tetapi kelekatan emosional dengan pelanggan yang merasa puas terhadap peforma kerja dari pegawai (Rahimah et al., 2022).

Kinerja pegawai yang maksimal mampu meningkatkan kepuasan pelanggan terlebih dalam konteks penelitian ini, pegawai yang bekerja di Macha Bali adalah pegawai berkebutuhan khusus atau penyandang disabilitas. Kinerja pegawai yang baik merupakan salah satu hal penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan sehingga dapat memberikan pengalaman yang baik kepada pelanggan. Kesempatan yang diberikan oleh Macha Bali kepada pegawai yang menyandang disabilitas untuk memberikan peforma kerja yang maksimal kepada pelanggan membuktikan bahwa para penyandang disabilitas mampu beradaptasi dengan lingkungan dan tetap memberikan kinerja yang berkualitas. Dalam lingkup pekerjaan inklusif, pelanggan tidak hanya menilai layanan berdasarkan kualitas yang diberikan, tetapi nilai kemanusiaan menjadi pertimbangan lain. Keberadaan pegawai penyandang disabilitas yang memberikan peforma sebagaimana pegawai lainnya menunjukkan kemampuan dari pegawai penyandang disabilitas untuk terjun dalam lingkungan yang sama (Toar & Pangemanan, 2023)

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Sebagaimana hasil pengujian yang telah dilakukan dalam penelitian yang berjudul "Pengaruh Kinerja Pegawai Penyandang Disabilitas terhadap Kepuasan Pelanggan di Macha Bali" dapat disimpulkan, yakni:

1. Kinerja pegawai didominasi oleh kategori sedang sebesar 77% atau 78 orang sehingga menunjukkan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan di Macha Bali dikategorikan cukup baik sehingga diartikan Pegawai penyandang disabilitas mampu menjalani pekerjaan sesuai tugas dan beban kerja. Akan tetapi, dengan adanya keterbatasan yang dimiliki oleh pegawai penyandang disabilitas menyebabkan kinerja yang diberikan belum cukup maksimal.
2. Kepuasan pelanggan didominasi oleh kategori tinggi sebesar 59% atau 60 orang sehingga menunjukkan bahwa kinerja yang diberikan pegawai penyandang disabilitas membuat pelanggan sangat puas yang ditandai dengan terpenuhinya bahkan melebihi ekspektasi dari pelanggan atas kinerja yang diberikan pegawai disabilitas. Selain itu mendapatkan pelayanan dari penyandang disabilitas menjadikan ini pengalaman yang menarik bagi pelanggan.
3. Berdasarkan hasil pengujian parsial kinerja pegawai penyandang disabilitas terhadap kepuasan pelanggan di Macha Bali diketahui nilai t hitung sebesar

$2.141 > 1.29007$ dan signifikansi $0.000 < 0.05$ dengan besar pengaruh 44% sehingga H1 diterima atau terdapat pengaruh positif yang signifikan dari Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelanggan di Macha Bali. Hal ini didukung oleh tingginya pengaruh aspek task performance sebesar 27.77% yang menjadikan pegawai disabilitas mampu melaksanakan tugas dengan maksimal meskipun terdapat keterbatasan.

B. Saran

Sebagaimana hasil pengujian terdapat beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti, antaranya:

1. Bagi pelanggan Perusahaan Macha Bali, hendaknya terus memberikan umpan balik dengan jujur, tetapi tetap mengedepankan sopan santun sehingga para pegawai penyandang disabilitas dapat terus meningkatkan kinerjanya secara berkala.
2. Bagi pemilik Perusahaan Macha Bali, hendaknya memberikan job desc khusus kepada pegawai penyandang disabilitas sehingga dapat tetap memberikan performa yang maksimal, tetapi tetap mengedepankan kesejahteraan dari pegawai.
3. Bagi peneliti selanjutnya, hendaknya menambahkan variabel lain seperti memperluas demografi subjek dengan menganalisa lebih dalam misalnya jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan lainnya sehingga memberikan variasi terbaru dalam penelitian. Selain itu, peneliti selanjutnya juga dapat mengkaji aspek-aspek lebih mendalam sehingga mendapat pemahaman lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar Usman, Ramlawati, & Serlin Serang. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah. *YUME : Journal of Management*, 5(3), 226–240.
- Anantama, D. A., & Sari, R. R. N. (2024). PENGARUH KINERJA, KUALITAS PELAYANAN, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (STUDI KASUS DI KANTOR DESA BALONGGEBANG KECAMATAN GONDANG). *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntans*, 111–121.
- Campbell, J. P., Dunnette, M. D., Edward E. Lawler, I., & Karl E. Weick, J. (1970). *Managerial Behavior, Performance, and Effectiveness*. McGraw-Hill Book Company. <https://doi.org/10.2307/2521540>
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design Qualitative: Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Creswell, J. W. (2015). *Penelitian Kulitatif dan Desain Riset: Memilih di Antara Lima Pendekatan* (3rd ed). Pustaka Belajar.
- Dwi Cahya, A., Julita Sari, A., & Andar Feryanta, K. (2021). Pengaruh Kinerja Karyawan, Keputusan Pembelian Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen. *YUME : Journal of Management*, 4(2), 218–229. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.861>
- Dwiliesanti, W. G., & Yudiarso, A. (2022). Rasch Analysis of The Indonesian Version of Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ). *Jurnal Pengukuran Psikologi Dan Pendidikan Indonesia*, 11(2), 153–167. <https://doi.org/10.15408/jp3i.v11i2.24157>
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., James H. Donnelly, J., & Konopaske, R. (2009). *ORGANIZATIONS: BEHAVIOR, STRUCTURE, PROCESSES, FOURTEENTH EDITION*. McGraw-Hill Companies, Inc.
- Harnadi, A. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Staf Penyandang Disabilitas Samakta Guest House Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Transaksi*, 11(2), 1–14.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas*, 4(1), 175–182. <https://doi.org/10.4324/9780080914947-10>
- Istiqomah, A. F., Ekawati, & Wahyuni, I. (2021). Analisis Faktor Kepuasan Dan Produktivitas Kerja Pada Pekerja Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Intelektual. *Kesehatan Masyarakat*, 9(1). <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm>
- Khairani, B., Suliawati, S., & Hernawati, T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan

- Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ud. Mini Top Di Medan Johor. *Buletin Utama Teknik*, 18(1), 54–58. <https://doi.org/10.30743/but.v18i1.5852>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Van Buuren, S., Van Der Beek, A. J., & de Vet, H. C. w. (2012). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 6–28. <https://doi.org/10.1108/17410401311285273>
- Maulana, I. (2024). PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang). *Jurnal GICI : Jurnal Keuangan Dan Bisnis*, 16(1), 57–66.
- Maulana, I., Salistia, F., & Sukarna, S. (2019). Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah: *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 2(1), 111–123. <https://doi.org/10.47467/elmal.v2i1.317>
- Nasution, M. A., Lubis, A., Nasution, N., & Nasution, E. E. (2024). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Inovasi Manajemen Bisnis*, 6(2), 51–57.
- Oliver, R. L., & DeSarbo, W. S. (1988). Response Determinants in Satisfaction Judgments. *Journal of Consumer Research*, 14(4), 495. <https://doi.org/10.1086/209131>
- Panggabean, Gomgom. (2025). "Kinerja pegawai dan Kepuasan Pelanggan Macha Store Bali". 4 Maret 2024
- Rahimah, R. avia, Prasilowati, S. L., & Utama, A. (2022). Membangun Kinerja Karyawan Penyandang Disabilitas Melalui Lingkungan Kerja Eksklusif, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja. *MASTER: Jurnal Manajemen Strategik Kewirausahaan*, 2(2), 215–228. <https://doi.org/10.37366/master.v2i2.457>
- Ratnasari, A., & Handari, W. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Kampoeng Radjoet Binong Bandung Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(2), 1554–1569.
- Rilopari, P., & Himawan, A. F. I. (2021). Pengaruh Kinerja Operasional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Prima Megah Irsa. *Master: Jurnal Manajemen Dan Bisnis Terapan*, 1(2), 57. <https://doi.org/10.30595/jmbt.v1i2.12667>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). Organizational Behavior. In *Pearson Education, Inc. Pearson Education, Inc.* http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- S. Pantja Djati, & Didit Darmawan. (2020). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Dan Kesetiaan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Dan*

Kewirausahaan, 7(1), 48–59.
<http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/man/article/view/16135>

Sakawati, H., & Yamin, M. N. (2024). Evaluasi Pelayanan Penyandang Disabilitas di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang
 Evaluation of Services For Persons With Disabilities at The Office of Population and Civil Registry Services , Enrekang District. *Jurnal Perkembangan Kajian Sosial (PERKASA)*, 1(1), 37–46.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.

Suryana, N., & Paramarta, V. (2024). PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI VARIABEL INTERVENING KUALITAS. *Jurnal Inspirasi Ilmu Manajemen*, 3(1), 23–32.
<https://doi.org/10.32897/jiim.2024.3.1.3539>

Toar, C., & Pangemanan, F. (2023). Kinerja Dinas Sosial Dalam Pemberdayaan Masyarakat Penyandang Disabilitas Dan Lanjut Usia Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Governance*, 3(1), 1–7.

Virgiawansyah, E., Utomo, B. B., & Rosyid, R. (2013). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 7(1), 48–59.

Wijaya, B., & Dewi, R. (2022). Pengaruh Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mini Market Arifamart Kota Lhokseumawe. *Negotium: Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(2), 189.
<https://doi.org/10.29103/njiab.v5i2.8302>

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS PSIKOLOGI**

Jalan Gajayana 50 Malang, 65144, Telepon: 0341-558918, Website: fps.i.uin-malang.ac.id

Nomor : 170/FPsi.1/PP.009/2/2023

20 Desember

2023 Hal: **IZIN PENELITIAN SKRIPSI**

Kepada Yth.
Kepala Pemilik Macha Store Balik
Jl. Gatot Subroto IV No.14, Dangin Puri Kaja, Kec.
Denpasar Utara, Kota Denpasar, Bali 80231
di Tempat

Assalamu 'alaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh.

Dengan hormat,

Dalam rangka pengembangan keilmuan bagi mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, maka dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian skripsi kepada:

Nama / NIM : Ma'rifatul Ika Noviyanti /200401110188
Tempat Penelitian : Macha Store Bali
Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Pegawai Disabilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Perusahaan Macha Bali
Dosen : 1. Ibu Selly Candra Ayu, M.Si.
Pembimbing : 2. Abd. Hamid Cholili, M.Psi.

Tanggal Penelitian : 23-12-2023 s.d 28-04-2025

Model Kegiatan : Offline

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik,



Tembusan:

1. Dekan;
2. Wakil Dekan 2 dan 3;
3. Ketua Prodi;
4. Kabag Tata usaha.

Lampiran 2 Blueprint Skala Penelitian

Kinerja Pegawai

Item original	Terjemah	Translate	Item final
TP7 – <i>I managed to plan my work so that it was done on time.</i>	Saya berhasil merencanakan pekerjaan saya sehingga selesai tepat waktu.	The employee completed their tasks on time.	Pegawai disabilitas mampu melayani saya dengan cepat dan tepat waktu.
TP9 – <i>I kept in mind the results that I had to achieve in my work.</i>	Saya selalu mengingat hasil yang harus saya capai dalam pekerjaan saya.	The employee seemed focused on delivering good results.	Pegawai disabilitas menunjukkan fokus terhadap hasil pelayanan yang saya butuhkan.
TP11 – <i>I was able to separate main issues from side issues at work.</i>	Saya mampu membedakan antara isu utama dan isu sampingan dalam pekerjaan.	The employee was able to distinguish between important and less important tasks.	Pegawai disabilitas mampu membedakan hal-hal yang penting dan tidak penting dalam memberikan layanan.
TP12 – <i>I was able to perform my work well with minimal time and effort.</i>	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan saya dengan waktu dan usaha seminimal mungkin.	The employee completed their tasks efficiently with minimal time and effort.	Pegawai disabilitas melayani saya secara efisien tanpa membuang waktu.
CP10 – <i>I started new tasks myself, when my old ones were finished.</i>	Saya memulai tugas baru sendiri, ketika tugas sebelumnya telah selesai.	The employee took initiative to help without being asked.	Pegawai disabilitas sigap dalam melayani saya tanpa perlu disuruh.
CP12 – <i>I was open to criticism of my work.</i>	Saya terbuka terhadap kritik terhadap pekerjaan saya.	The employee was open to feedback or suggestions.	Pegawai disabilitas menunjukkan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya.
CP13 – <i>I tried to learn from the feedback I got from others on my work.</i>	Saya berusaha belajar dari umpan balik (feedback) yang saya terima dari orang lain tentang pekerjaan saya.	The employee showed willingness to learn and improve.	Pegawai disabilitas terlihat terus mengembangkan pengetahuan dan keterampilannya dalam melayani pelanggan.
CP14 – <i>I took on challenging work tasks, when available.</i>	Saya mengambil tugas kerja yang menantang, jika tersedia.	The employee handled challenging tasks with a positive attitude.	Pegawai disabilitas menerima masukan atau kritik dengan sikap terbuka.

AP1 – <i>I worked at keeping my job knowledge up-to-date.</i>	Saya berupaya menjaga pengetahuan kerja saya tetap mutakhir.	The employee demonstrated up-to-date knowledge related to their job.	Pegawai disabilitas tampak berusaha memperbaiki layanan berdasarkan masukan pelanggan.
AP2 – <i>I worked at keeping my job skills up-to-date.</i>	Saya berupaya menjaga keterampilan kerja saya tetap mutakhir.	The employee showed good skill in performing their job.	Pegawai disabilitas bersedia mengambil tugas pelayanan yang lebih sulit atau menantang.
AP5 – <i>I recovered fast after difficult situations or setbacks at work.</i>	Saya cepat pulih setelah mengalami situasi sulit atau hambatan dalam pekerjaan.	The employee recovered quickly when facing difficulties or setbacks.	Pegawai disabilitas tetap ramah dan profesional meskipun menghadapi kondisi sulit saat melayani.
AP6 – <i>I came up with creative solutions to new problems.</i>	Saya menghasilkan solusi kreatif untuk masalah baru.	The employee came up with creative solutions when problems occurred.	Pegawai disabilitas mampu memberikan solusi kreatif terhadap permasalahan pelayanan.
CWB1 – <i>I complained about unimportant matters at work.</i>	Saya mengeluh tentang hal-hal yang tidak penting di tempat kerja.	The employee complained about trivial or unimportant things.	Pegawai disabilitas sering mengeluh tentang hal-hal kecil saat melayani saya.
CWB2 – <i>I made problems greater than they were at work.</i>	Saya membesar-besarkan masalah di tempat kerja.	The employee made small problems seem bigger than they were.	Pegawai disabilitas cenderung melebih-lebihkan masalah yang terjadi saat pelayanan.
CWB3 – <i>I focused on the negative aspects of a work situation, instead of on the positive aspects.</i>	Saya lebih fokus pada aspek negatif dari situasi kerja dibanding aspek positifnya.	The employee focused more on negative aspects than positive ones.	Pegawai disabilitas lebih sering menyoroti hal negatif dibanding solusi saat melayani.
CWB4 – <i>I spoke with colleagues about the negative aspects of my work.</i>	Saya membicarakan hal-hal negatif tentang pekerjaan saya dengan rekan kerja.	The employee talked negatively about their work to other staff.	Pegawai disabilitas sering berbicara hal negatif tentang perusahaan kepada pelanggan.
CWB5 – <i>I spoke with people outside the organization about the negative aspects of my work.</i>	Saya membicarakan hal-hal negatif tentang pekerjaan saya dengan orang di luar organisasi.	The employee talked negatively about their work to customers.	Pegawai disabilitas membicarakan hal-hal yang tidak pantas kepada pelanggan terkait perusahaan.
CWB6 – <i>I purposely worked slowly.</i>	Saya sengaja bekerja dengan lambat.	The employee seemed to work more slowly on purpose.	Pegawai disabilitas pernah bersikap kurang sopan saat melayani saya.

Variabel	Aspek	Indikator	Item	Item		Total
				F	UF	
Kinerja Pegawai	<i>Task Performance</i>	Kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan	1. Pegawai disabilitas mampu melayani saya dengan cepat dan tepat waktu. 2. Pegawai disabilitas menunjukkan fokus terhadap hasil pelayanan yang saya butuhkan. 3. Pegawai disabilitas mampu membedakan hal-hal yang penting dan tidak penting dalam memberikan layanan. 4. Pegawai disabilitas melayani saya secara efisien tanpa membuang waktu.	1,2	3, 4	4
	<i>Contextual Performance</i>	Sikap pekerja dalam bekerja	5. Pegawai disabilitas sigap dalam melayani saya tanpa perlu disuruh. 6. Pegawai disabilitas menunjukkan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya. 7. Pegawai disabilitas terlihat terus mengembangkan pengetahuan dan keterampilannya dalam melayani pelanggan. 8. Pegawai disabilitas menerima masukan atau kritik dengan sikap terbuka. 9. Pegawai disabilitas tampak berusaha memperbaiki layanan berdasarkan masukan pelanggan.	5, 6	7, 8	4

			10. Pegawai disabilitas bersedia mengambil tugas pelayanan yang lebih sulit atau menantang. 11. Pegawai disabilitas tetap ramah dan profesional meskipun menghadapi kondisi sulit saat melayani. 12. Pegawai disabilitas mampu memberikan solusi kreatif terhadap permasalahan pelayanan.			
	<i>Counterproductive Work Behavior</i>	Sikap yang merugikan perusahaan	13. Pegawai disabilitas sering mengeluh tentang hal-hal kecil saat melayani saya. 14. Pegawai disabilitas cenderung melebih-lebihkan masalah yang terjadi saat pelayanan. 15. Pegawai disabilitas lebih sering menyoroti hal negatif dibanding solusi saat melayani. 16. Pegawai disabilitas sering berbicara hal negatif tentang perusahaan kepada pelanggan. 17. Pegawai disabilitas membicarakan hal-hal yang tidak pantas kepada pelanggan terkait perusahaan. 18. Pegawai disabilitas pernah bersikap kurang sopan saat melayani saya.	9, 12	10, 11	4

Kepuasan Pelanggan

Variabel	Aspek	Indikator	Item	Item		Total
				F	UF	
Kepuasan pelanggan	<i>Expectation</i>	Kemampuan melakukan layanan yang dijanjikan secara terpercaya dan tepat	1. Saya beranggapan bahwa kualitas pelayanan dari pegawai disabilitas tidak akan jauh berbeda dengan pegawai lainnya. 2. Saya tidak berharap banyak pegawai disabilitas di Macha Bali dapat bekerja secara profesional. 3. Saya yakin pegawai disabilitas memiliki kemampuan komunikasi yang baik. 4. Saya meragukan kemampuan pegawai disabilitas	1, 3	2, 4	4
	<i>Perceived Performance</i>	Kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat	5. Pegawai disabilitas memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami. 6. Pegawai disabilitas tampak bingung dan tidak terampil saat melayani saya. 7. Saya merasa dilayani dengan ramah oleh pegawai disabilitas. 8. Pegawai disabilitas tampak kurang percaya diri dalam melayani pelanggan.	5, 7	6, 8	4
	<i>Disconfirmation</i>	pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka	9. Pelayanan pegawai disabilitas ternyata lebih baik daripada yang saya bayangkan sebelumnya.	9, 11	10, 12	4

		untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan	10. Saya merasa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan ekspektasi saya. 11. Kinerja pegawai disabilitas dalam melayani saya memenuhi apa yang saya harapkan. 12. Saya kecewa karena pelayanan yang saya terima dari pegawai disabilitas di bawah harapan saya.			
	<i>Satisfaction</i>	kepedulian, perhatian individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya	13. Saya merasa puas atas pelayanan yang saya terima dari pegawai disabilitas. 14. Saya tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai disabilitas. 15. Saya akan kembali menggunakan layanan Macha Bali karena puas dengan pelayanannya. 16. Saya merasa pengalaman saya kurang menyenangkan saat dilayani oleh pegawai disabilitas.	13, 15	14, 16	4

Lampiran 3 Kuesioner Penelitian

SKALA PENELITIAN

1. IDENTITAS RESPONDEN

Nama/Inisial :

Umur :

Pendidikan Terakhir :

2. PETUNJUK PENGISIAN

- a. Bacalah pertanyaan yang telah disediakan, kemudian pilih jawaban yang paling sesuai atau mendekati dengan keadaan yang dirasakan.
- b. Nyatakan jawaban dengan memberikan tanda silang (X) pada salah satu pilihan jawaban yang telah disediakan. Dengan pilihan, sebagai berikut:
 - SS : Sangat sesuai
 - S : Sesuai
 - TS : Tidak sesuai
 - STS : Sangat Tidak sesuai
- c. Setiap pertanyaan harus memilih 1 jawaban.
- d. Dalam menjawab pertanyaan tidak ada benar dan salah, jawablah dengan jujur dan sesuai dengan keadaan anda, jangan sampai ada pertanyaan yang terlewat.
- e. Kerahasiaan dalam pengisian angket ini terjaga.

Kinerja Pegawai

No.	Pertanyaan	SS (Sangat Sesuai)	S (Sesuai)	TS (Tidak Sesuai)	STS (Sangat Tidak Sesuai)
1	Pegawai disabilitas mampu melayani saya dengan cepat dan tepat waktu.				
2	Pegawai disabilitas menunjukkan fokus terhadap hasil pelayanan yang saya butuhkan.				
3	Pegawai disabilitas mampu membedakan hal-hal yang penting dan				

	tidak penting dalam memberikan layanan.				
4	Pegawai disabilitas melayani saya secara efisien tanpa membuang waktu.				
5	Pegawai disabilitas sigap dalam melayani saya tanpa perlu disuruh.				
6	Pegawai disabilitas terlihat terus mengembangkan pengetahuan dan keterampilannya dalam melayani pelanggan.				
7	Pegawai disabilitas menerima masukan atau kritik dengan sikap terbuka.				
8	Pegawai disabilitas tampak berusaha memperbaiki layanan berdasarkan masukan pelanggan.				
9	Pegawai disabilitas bersedia mengambil tugas pelayanan yang lebih sulit atau menantang.				
10	Pegawai disabilitas mampu memberikan solusi kreatif terhadap permasalahan pelayanan.				
11	Pegawai disabilitas sering mengeluh tentang hal-hal kecil saat melayani saya.				
12	Pegawai disabilitas cenderung melebih-lebihkan masalah yang terjadi saat pelayanan.				
13	Pegawai disabilitas lebih sering menyoroti hal negatif dibanding solusi saat melayani.				
14	Pegawai disabilitas membicarakan hal-hal yang tidak pantas kepada pelanggan terkait perusahaan.				
15	Pegawai disabilitas pernah bersikap kurang sopan saat melayani saya.				

Kepuasan Pelanggan

No.	Pertanyaan	SS (Sangat Sesuai)	S (Sesuai)	TS (Tidak Sesuai)	STS (Sangat Tidak Sesuai)
1	Saya beranggapan bahwa kualitas pelayanan dari pegawai disabilitas tidak akan jauh berbeda dengan pegawai lainnya.				
2	Saya tidak berharap banyak pegawai disabilitas di Macha Bali dapat bekerja secara profesional.				
3	Saya yakin pegawai disabilitas memiliki kemampuan komunikasi yang baik.				
4	Saya meragukan kemampuan pegawai disabilitas				
5	Pegawai disabilitas memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami.				
6	Pegawai disabilitas tampak bingung dan tidak terampil saat melayani saya.				
7	Saya merasa dilayani dengan ramah oleh pegawai disabilitas.				
8	Pegawai disabilitas tampak kurang percaya diri dalam melayani pelanggan.				
9	Pelayanan pegawai disabilitas ternyata lebih baik daripada yang saya bayangkan sebelumnya.				
10	Saya merasa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan ekspektasi saya.				
11	Kinerja pegawai disabilitas dalam melayani saya memenuhi apa yang saya harapkan.				
12	Saya kecewa karena pelayanan yang saya terima dari pegawai disabilitas di bawah harapan saya.				
13	Saya merasa puas atas pelayanan yang saya terima dari pegawai disabilitas.				

14	Saya tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai disabilitas.				
15	Saya akan kembali menggunakan layanan Macha Bali karena puas dengan pelayanannya.				
16	Saya merasa pengalaman saya kurang menyenangkan saat dilayani oleh pegawai disabilitas.				

1	4	3	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	55
4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	56
4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	2	4	3	3	3	49
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	58
4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	58
4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	46
1	1	1	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	1	3	35
4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	61
4	4	3	1	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	52
4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
4	4	3	2	3	1	3	2	4	3	2	1	2	3	1	3	41
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	61
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	61
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	2	3	57
3	4	1	3	4	3	3	4	4	1	4	3	3	4	4	3	51
2	2	2	2	4	4	1	1	4	3	2	3	2	3	2	3	40
3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	43
4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	50
2	1	2	2	2	1	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	34
4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	51
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	62
1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	1	3	29
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	19
4	2	1	3	1	1	2	1	1	1	1	4	1	1	1	4	29

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	48

Kepuasan Pelanggan

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Total Y
4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	38
3	3	2	3	3	2	2	1	1	3	2	2	2	3	1	33
4	3	2	1	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	42
2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4	2	42
2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	36
3	2	2	1	3	4	1	4	4	4	1	4	3	4	4	39
1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	4	2	3	2	25
4	3	3	4	2	2	2	2	2	1	4	2	4	4	3	44
2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	37
4	4	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	4	2	4	39
3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	27
3	3	1	3	4	2	3	3	3	3	2	2	4	4	3	40
4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	1	4	3	3	4	44
4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	48
3	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	34
4	3	3	4	4	1	3	4	4	3	1	3	4	4	2	42
4	2	1	2	2	2	2	4	4	4	3	2	4	4	4	43
4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	50

2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	40
3	1	1	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	35
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	33
3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	31
4	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	4	2	35
4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	4	2	38
4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	52
4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	2	4	2	2	3	43
4	2	3	2	3	2	2	2	4	4	2	4	2	3	2	38
3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	45
3	2	1	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	4	2	37
3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	37
3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	2	2	4	4	3	47
3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	4	4	46
3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	38
4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	1	3	3	1	45
3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	35
4	4	3	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	48
4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	1	3	3	4	2	45
3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	43
3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	1	3	2	4	1	36
4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	36
3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	2	3	2	3	2	42
2	2	2	3	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	34
4	1	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	36

3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	34
4	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	38
2	3	2	2	4	2	2	3	4	3	2	3	2	3	2	34
4	3	2	4	3	2	4	4	4	4	1	4	4	4	3	44
4	4	2	4	4	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	52
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	33
4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2	4	3	3	43
3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	43
3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	4	2	35
4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	50
4	3	3	4	3	3	4	2	3	2	1	1	2	4	2	43
3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	4	50
3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	33
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	1	4	4	4	57
3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	38
4	4	1	3	4	2	2	1	3	3	2	3	2	4	2	37
3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	41
4	2	1	4	4	1	4	3	2	4	1	3	1	4	3	43
4	3	2	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	52
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	2	3	2	42
4	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	39
4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	27
4	3	2	1	3	3	4	4	3	2	1	4	2	4	4	41
3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	1	3	1	4	3	38
4	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	37
4	4	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	4	2	38

4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	3	4	53
4	4	2	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	54
3	3	3	4	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	40
3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	36
4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	4	3	1	4	1	29
1	4	2	2	2	3	2	3	2	3	1	2	1	3	2	30
2	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	24
4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	4	2	4	2	40
4	3	2	3	4	2	3	4	3	2	2	4	3	4	3	41
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57
3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	1	1	1	1	2	33
4	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	1	2	3	2	33
3	4	4	3	4	4	1	2	2	1	1	1	1	1	1	31
3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	40
4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	44
4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	39
4	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	4	2	28
3	2	4	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	37
4	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	50
4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	49
4	3	2	3	4	2	3	4	4	3	1	4	3	4	3	41
3	3	4	2	3	2	3	1	3	4	1	4	1	3	3	35
3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	1	4	4	4	4	45
4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	41
4	4	1	2	2	2	4	4	2	3	1	4	2	4	3	42
4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	2	4	2	42

3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	2	4	4	3	48
4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	1	3	4	4	4	45
3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	37
4	2	2	3	3	3	3	4	2	3	2	4	3	4	3	42
3	3	2	2	3	2	3	2	2	1	1	2	3	3	2	33

Lampiran 5 Uji Validitas Awal 35 Responden

Kinerja Pegawai

[illegible]

Kepuasan Pelanggan

		Correlations																			
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Total Y	
Y1	Pearson Correlation	1	.315	.094	.122	.295	.297	.285	-.020	.212	.379*	.114	.172	.285	.052	.460**	.274	.188	.345*	.517**	
	Sig. (2-tailed)		.066	.592	.486	.085	.083	.097	.909	.222	.025	.516	.322	.097	.765	.005	.111	.280	.043	.001	
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	
Y2	Pearson Correlation	.315	1	.429*	.451**	.296	.034	.294	.317	.344*	.322	.143	.135	.235	.395*	.458**	.428*	.044	.367*	.664**	
	Sig. (2-tailed)	.066		.010	.007	.084	.844	.087	.063	.043	.059	.412	.440	.175	.019	.006	.010	.801	.030	.000	
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	
Y3	Pearson Correlation	.094	.429*	1	.482**	.283	.161	-.174	.384*	.347*	.399*	-.075	.203	.227	.269	.058	-.099	.128	-.019	.473**	
	Sig. (2-tailed)	.592	.010		.003	.100	.354	.319	.023	.041	.018	.667	.242	.189	.118	.740	.572	.463	.915	.004	
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	
Y4	Pearson Correlation	.122	.451**	.482**	1	.614**	-.104	.048	.565**	.488**	.357*	.015	.185	.474**	.091	.140	.093	.267	-.014	.608**	
	Sig. (2-tailed)	.486	.007	.003		.000	.551	.784	.000	.003	.035	.930	.286	.004	.602	.422	.593	.121	.935	.000	
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	
Y5	Pearson Correlation	.295	.296	.283	.614**	1	-.039	.263	.557**	.593**	.568**	.014	.553**	.227	.169	.239	-.056	.491**	.174	.712**	
	Sig. (2-tailed)	.085	.084	.100	.000		.826	.127	.001	.000	.000	.936	.001	.189	.331	.167	.749	.003	.318	.000	
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	
Y6	Pearson Correlation	.297	.034	.161	-.104	-.039	1	.205	-.105	-.258	-.008	-.016	-.167	.135	.273	.065	-.129	-.068	.166	.121	
	Sig. (2-tailed)	.083	.844	.354	.551	.826		.239	.550	.135	.965	.929	.339	.439	.113	.712	.480	.699	.341	.490	
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	
Y7	Pearson Correlation	.285	.294	-.174	.048	.263	.205	1	.035	.172	.171	.034	.119	.098	.312	.179	.449**	.148	.391*	.426*	
	Sig. (2-tailed)	.097	.087	.319	.784	.127	.239		.844	.324	.326	.846	.496	.575	.068	.303	.007	.396	.020	.011	
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	
Y8	Pearson Correlation	-.020	.317	.384*	.565**	.557**	-.105	.035	1	.471**	.355*	.105	.187	.345*	-.136	.118	.016	.184	-.096	.482**	
	Sig. (2-tailed)	.909	.063	.023	.000	.001	.550	.844		.004	.037	.550	.281	.042	.437	.499	.927	.291	.583	.003	
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	
Y9	Pearson Correlation	.212	.344*	.347*	.488**	.593**	-.258	.172	.471**	1	.751**	.064	.621**	.318	.121	.327	-.009	.370*	.366*	.734**	
	Sig. (2-tailed)	.222	.043	.041	.003	.000	.135	.324	.004		.000	.713	.000	.062	.487	.055	.959	.029	.031	.000	
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	
Y10	Pearson Correlation	.379*	.322	.399*	.357*	.568**	-.008	.171	.355*	.751**	1	.008	.757**	.157	.289	.372*	-.019	.204	.383*	.750**	
	Sig. (2-tailed)	.025	.059	.018	.035	.000	.965	.326	.037	.000		.965	.000	.366	.092	.028	.913	.240	.023	.000	
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	
Y11	Pearson Correlation	.114	.143	-.075	.015	.014	-.016	.034	.105	.064	.008	1	-.046	-.068	.009	.011	.451*	-.101	.133	.155	
	Sig. (2-tailed)	.516	.412	.667	.930	.936	.929	.846	.550	.713	.965		.791	.700	.958	.951	.007	.565	.446	.373	
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	
Y12	Pearson Correlation	.172	.135	.203	.185	.553**	-.167	.119	.187	.621**	.757**	-.046	1	.042	.266	.115	-.062	.183	.287	.546**	
	Sig. (2-tailed)	.322	.440	.242	.286	.001	.339	.496	.281	.000	.000	.791		.813	.122	.510	.724	.292	.094	.001	
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	

Lampiran 6 Uji Validitas

Kinerja Pegawai

		Correlations																
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	Total X
X1	Pearson Correlation	1	.551**	.532**	.543**	.373**	.405**	.509**	.509**	.325**	.338**	.435**	.146	.481**	.448**	.425**	.411**	.640**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.001	.000	.145	.000	.000	.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
X2	Pearson Correlation	.551**	1	.562**	.468**	.540**	.494**	.578**	.597**	.534**	.510**	.673**	.288**	.674**	.580**	.630**	.592**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
X3	Pearson Correlation	.532**	.562**	1	.791**	.356**	.380**	.669**	.650**	.444**	.718**	.500**	.351**	.681**	.629**	.569**	.557**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
X4	Pearson Correlation	.543**	.468**	.791**	1	.317**	.387**	.647**	.601**	.367**	.558**	.454**	.383**	.588**	.564**	.540**	.511**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
X5	Pearson Correlation	.373**	.540**	.356**	.317**	1	.653**	.424**	.456**	.580**	.440**	.577**	.122	.486**	.458**	.546**	.434**	.675**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.223	.000	.000	.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
X6	Pearson Correlation	.405**	.494**	.380**	.387**	.653**	1	.391**	.424**	.445**	.388**	.658**	.063	.448**	.341**	.514**	.387**	.644**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.530	.000	.000	.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
X7	Pearson Correlation	.509**	.578**	.669**	.647**	.424**	.391**	1	.643**	.449**	.566**	.447**	.404**	.634**	.641**	.561**	.604**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
X8	Pearson Correlation	.509**	.597**	.650**	.601**	.456**	.424**	.643**	1	.491**	.645**	.581**	.251**	.701**	.704**	.602**	.631**	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.011	.000	.000	.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
X9	Pearson Correlation	.325**	.534**	.444**	.367**	.580**	.445**	.449**	.491**	1	.490**	.603**	.191	.599**	.555**	.609**	.458**	.700**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.056	.000	.000	.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
X10	Pearson Correlation	.338**	.510**	.718**	.558**	.440**	.388**	.566**	.645**	.490**	1	.468**	.250	.647**	.653**	.490**	.574**	.740**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.012	.000	.000	.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
X11	Pearson Correlation	.435**	.673**	.500**	.454**	.577**	.658**	.447**	.581**	.603**	.468**	1	.216	.664**	.516**	.695**	.465**	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.030	.000	.000	.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
X12	Pearson Correlation	.146	.288**	.351**	.383**	.122	.063	.404**	.251	.191	.250	.216	1	.301**	.314**	.263**	.376**	.419**
	Sig. (2-tailed)	.145	.003	.000	.000	.223	.530	.000	.011	.056	.012	.030		.002	.001	.008	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101

Kepuasan Pelanggan

		Correlations																	
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y7	Y8	Y9	Y10	Y12	Y13	Y14	Y15	Y17	Y18	Total Y		
Y1	Pearson Correlation	1	.210 [*]	.067	.128	.279 ^{***}	.155	.238 [*]	.233 [*]	.237 [*]	.111	.224 [*]	.155	.331 ^{***}	.301 ^{***}	.283 ^{**}	.476 ^{***}		
	Sig. (2-tailed)		.035	.506	.202	.005	.123	.017	.019	.017	.268	.024	.123	.001	.002	.004	.000		
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101		
Y2	Pearson Correlation	.210 [*]	1	.361 ^{***}	.294 ^{***}	.272 ^{***}	.252 [*]	.123	.194	.226 [*]	.033	.138	.232 [*]	.333 ^{***}	.228 [*]	.257 [*]	.444 ^{***}		
	Sig. (2-tailed)	.035		.000	.003	.006	.011	.219	.052	.023	.744	.167	.020	.001	.022	.010	.000		
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101		
Y3	Pearson Correlation	.067	.361 ^{***}	1	.280 ^{***}	.235 [*]	.145	.130	.182	.281 ^{***}	.144	.092	.102	.182	-.073	.113	.340 ^{***}		
	Sig. (2-tailed)	.506	.000		.005	.018	.149	.194	.068	.004	.152	.362	.311	.068	.469	.259	.000		
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101		
Y4	Pearson Correlation	.128	.294 ^{***}	.280 ^{***}	1	.551 ^{***}	.277 ^{***}	.371 ^{***}	.423 ^{***}	.437 ^{***}	.383 ^{***}	.303 ^{***}	.185	.312 ^{***}	.176	.258 [*]	.636 ^{***}		
	Sig. (2-tailed)	.202	.003	.005		.000	.005	.000	.000	.000	.000	.002	.063	.002	.079	.009	.000		
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101		
Y5	Pearson Correlation	.279 ^{***}	.272 ^{***}	.235 [*]	.551 ^{***}	1	.392 ^{***}	.436 ^{***}	.552 ^{***}	.607 ^{***}	.484 ^{***}	.105	.303 ^{***}	.388 ^{***}	.274 ^{**}	.404 [*]	.652 ^{***}		
	Sig. (2-tailed)	.005	.006	.018	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.297	.002	.000	.005	.000	.000		
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101		
Y7	Pearson Correlation	.155	.252 [*]	.145	.277 ^{***}	.392 ^{***}	1	.120	.363 [*]	.366 [*]	.281 ^{***}	.232 [*]	.227 [*]	.377 ^{***}	.027	.386 [*]	.567 ^{***}		
	Sig. (2-tailed)	.123	.011	.149	.005	.000		.232	.000	.000	.004	.019	.022	.000	.789	.000	.000		
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101		
Y8	Pearson Correlation	.238 [*]	.123	.130	.371 ^{***}	.436 ^{***}	.120	1	.426 ^{**}	.306 [*]	.250 [*]	.032	.126	.212 [*]	.283 [*]	.297 [*]	.519 ^{**}		
	Sig. (2-tailed)	.017	.219	.194	.000	.000	.232		.000	.002	.012	.750	.211	.033	.004	.003	.000		
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101		
Y9	Pearson Correlation	.233 [*]	.194	.182	.423 ^{***}	.552 ^{***}	.363 ^{**}	.426 ^{***}	1	.660 ^{***}	.563 ^{***}	.177	.367 ^{**}	.457 ^{**}	.306 ^{**}	.510 ^{**}	.702 ^{**}		
	Sig. (2-tailed)	.019	.052	.068	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.077	.000	.000	.002	.000	.000		
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101		
Y10	Pearson Correlation	.237 [*]	.226 [*]	.281 ^{***}	.437 ^{***}	.607 ^{***}	.366 [*]	.306 ^{**}	.660 ^{***}	1	.674 ^{***}	.237 [*]	.417 ^{**}	.496 ^{**}	.197 [*]	.483 [*]	.683 [*]		
	Sig. (2-tailed)	.017	.023	.004	.000	.000	.000	.002	.000		.000	.017	.000	.000	.048	.000	.000		
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101		
Y12	Pearson Correlation	.111	.033	.144	.383 ^{***}	.484 ^{***}	.281 ^{***}	.250 [*]	.563 [*]	.674 ^{***}	1	.175	.470 ^{**}	.303 [*]	.185	.427 ^{**}	.589 ^{**}		
	Sig. (2-tailed)	.268	.744	.152	.000	.000	.004	.012	.000	.000		.080	.000	.002	.065	.000	.000		
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101		
Y13	Pearson Correlation	.224 [*]	.138	.092	.303 ^{**}	.105	.232 [*]	.032	.177	.237 [*]	.175	1	.215 [*]	.354 ^{**}	.152	.193	.459 ^{**}		
	Sig. (2-tailed)	.024	.167	.362	.002	.297	.019	.750	.077	.017	.080		.031	.000	.130	.053	.000		
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101		
Y14	Pearson Correlation	.155	.232 [*]	.102	.185	.303 ^{**}	.227 [*]	.126	.367 ^{**}	.417 ^{**}	.470 ^{**}	.215 [*]	1	.305 ^{**}	.270 ^{**}	.547 ^{**}	.458 ^{**}		
	Sig. (2-tailed)	.123	.020	.311	.063	.002	.022	.211	.000	.000	.000	.031		.002	.006	.000	.000		
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101		

Lampiran 7 Uji Reliabilitas

Kinerja Pegawai

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.939	16

Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.861	15

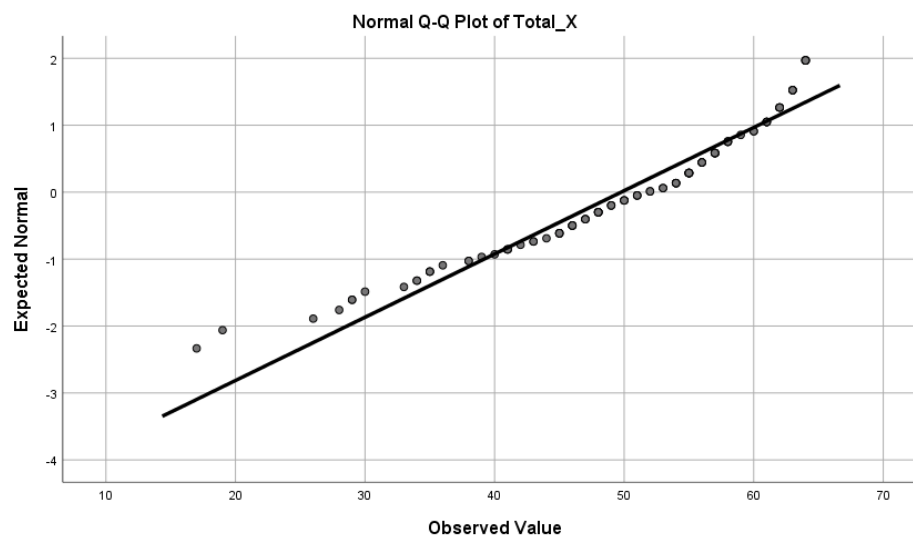
Lampiran 8 Uji Normalitas

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Total_X	.121	101	.101	.934	101	.200
Total_Y	.072	101	.200 [*]	.988	101	.486

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

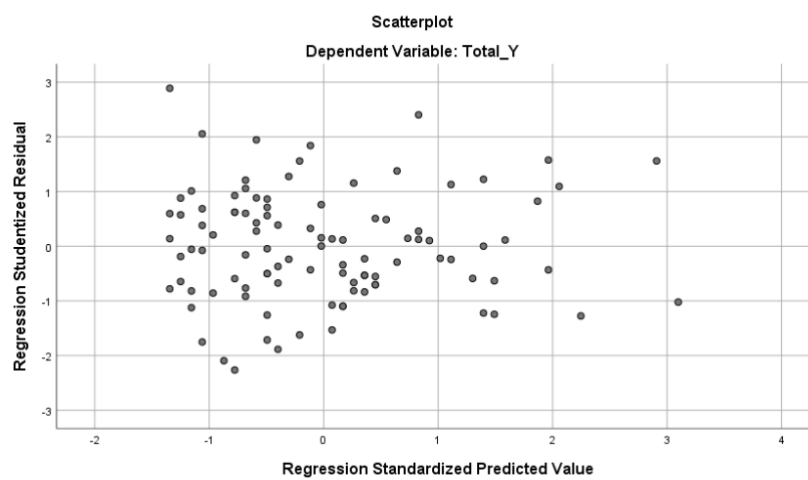


Lampiran 9 Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.818	1.888		2.552	.012
	Total X	.010	.037	.026	.259	.796

a. Dependent Variable: ABS



Lampiran 10 Analisis Regresi Linear Sederhana

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.210 ^a	.044	.035	6.637

a. Predictors: (Constant), Total_X

b. Dependent Variable: Total_Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	201.981	1	201.981	4.585	.035 ^b
	Residual	4361.009	99	44.051		
	Total	4562.990	100			

a. Dependent Variable: Total_Y

b. Predictors: (Constant), Total_X

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	46.695	3.191		14.633	.000
	Total_X	-.134	.063	-.210	-2.141	.035

a. Dependent Variable: Total_Y