

# ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. HERBALIFE JEMBER

Vicky Imanda, M. Naely Azhad, Wenny Murtalining Tyas

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

[Vickyimanda76@gmail.com](mailto:Vickyimanda76@gmail.com)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial variabel kualitas produk dan kepuasan Pelanggan terhadap loyalitas Pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pelanggan pengguna produk Herbalife yang di Kota Jember. Sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 30 responden menurut pendapat Roscoe (2000). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan accidental sampling yaitu; sampel yang diambil secara acak dimana seluruh pengunjung rumah sehat Herbalife yang ditemui pada saat pengambilan sampel berpeluang menjadi responden. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan wawancara dan kuesioner. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) secara simultan kualitas produk dan kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas Pelanggan. (2). Secara parsial kualitas produk dan kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas Pelanggan.

**Kata Kunci : Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.**

## ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of simultaneous and partial variables of product quality and customer satisfaction on consumer loyalty. Population in this research is all consumer of Herbalife product user in Jember City. The sample in this study were 30 respondents in the opinion of Roscoe (2000). The sampling technique used in this research is by using accidental sampling that is; Samples taken at random where all Herbalife healthy home visitors encountered at the time of sampling are likely to be respondents. Data collection method in this research is using interview and questioner. This research uses multiple linear regression analysis The results showed that: (1) simultaneously product quality and customer satisfaction have a significant effect on consumer loyalty. (2). Partially product quality and customer satisfaction have a significant effect on consumer loyalty.*

**Keywords: Product Quality, Consumer Satisfaction, Consumer Loyalty**

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pemerintah secara berkala menyelenggarakan rekrutmen dan seleksi pegawai agar pelayanan kepada publik tidak terhambat. Diselenggarakannya rekrutmen untuk mengisi kekosongan dan juga untuk memenuhi akan kebutuhan tenaga kerja, oleh karena itu pemerintah mengadakan rekrutmen sesuai kemampuan seperti yang disampaikan Siagian (1994) "untuk mendapatkan sebanyak mungkin calon pelamar, maka pemerintah mempunyai kesempatan lebih besar untuk melakukan pilihan terhadap calon karyawan yang dianggap memenuhi standar kualifikasi organisasi". Keberhasilan proses rekrutmen karyawan dapat mempengaruhi kelancaran

dan keberhasilan fungsifungsi dan aktivitas manajemen yang lain. Fungsi-fungsi tersebut meliputi fungsi penempatan, fungsi pengembangan dan fungsi adaptasi. Sedangkan aktivitas-aktivitas yang mengikuti rekrutmen adalah seleksi, orientasi, dan promosi.

Dalam melaksanakan tugasnya pemerintahan memerlukan karyawan (sumber daya aparatur) yang handal dan profesional. Langkah strategis yang digunakan untuk mewujudkan hal tersebut, adalah dengan menyelenggarakan rekrutmen dan seleksi atas dasar sistem prestasi (*merit system*) untuk memilih calon pelamar yang terbaik diantara yang baik Menurut Riggs (dalam Sulardi, 2005), sistem ini telah diterapkan secara luas di negara-

negara maju dan terbukti menghasilkan pegawai-pegawai yang ahli dan profesional.

Hampir setiap tahun pemerintah membuka formasi calon pegawai. Pada umumnya pemerintah mengadakan perekrutan baru untuk mengisi jabatan yang kosong. Sedangkan ketersediaan perekrutan yang cukup akan menunjang kinerja birokrasi pemerintah. Baik buruknya suatu pemerintahan akan tergantung pula pada baik buruknya birokrasi penyelenggara pemerintahan. Sementara itu, birokrasi pemerintah sangat bergantung pada kepegawaian sebagai aparatur penyelenggara pemerintah. Birokrasi yang baik membutuhkan sosok pegawai yang profesional, yang mempunyai sikap dan perilaku yang penuh kesetiaan, ketaatan, disiplin, bermoral, bermental baik, akuntabel dan memiliki kesadaran yang tinggi terhadap tanggung jawab tersebut. Tujuan ini diperlukan suatu sistem rekrutmen dan seleksi pegawai yang baik dan tepat sebagai suatu proses berkelanjutan dari manajemen sumber daya manusia atau aparatur.

Pengembangan karir pada dasarnya berorientasi pada perkembangan perusahaan atau organisasi dalam menjawab tantangan bisnis di masa mendatang. Setiap organisasi harus menerima kenyataan, bahwa eksistensinya di masa depan tergantung pada SDM yang kompetitif sebuah organisasi akan mengalami kemunduran dan akhirnya dapat tersisih karena ketidakmampuan menghadapi pesaing. Kondisi seperti itu mengharuskan organisasi untuk melakukan pembinaan karir pada pekerja, yang harus dilaksanakan secara berencana dan berkelanjutan. Dengan kata lain, pembinaan karir adalah salah satu kegiatan manajemen SDM. Harus dilaksanakan sebagai kegiatan formal yang dilakukan secara terintegrasi dengan kegiatan SDM lainnya.

Sehingga mereka tidak mengembangkan potensi yang ada pada diri mereka. Karir adalah semua pekerjaan yang dipegang seseorang selama kehidupan dalam pekerjaannya (Keith Davis dan Werther W.B; 1996). Komponen utama karir terdiri atas alur karir, tujuan karir, perencanaan karir dan pengembangan karir. Alur karir adalah pola

pekerjaan yang berurutan yang membentuk karir seseorang. Tujuan karir merupakan pernyataan tentang posisi masa depan di mana seseorang berupaya mencapaisebagian dari karir hidupnya. Tujuan ini menunjukkan kedudukan seseorang sepanjang karirnya. Perencanaan karir merupakan proses di mana seseorang menyeleksi tujuan dan arus karir untuk mencapai tujuan tersebut, sedangkan pengembangan karir seseorang meliputi perbaikan-perbaikan personal yang dilakukan untuk mencapai rencana dan tujuan karirnya. Pengembangan karier meliputi setiap aktivitas untuk mempersiapkan seseorang untuk menempuh jalur karir tertentu. Suatu rencana karir yang telah dibuat oleh seseorang pekerja harus disertai oleh suatu tujuan karir yang realistis. Menurut Sunyoto (2012)

Dalam hal ini peneliti memilih salah satu perguruan tinggi di Jember yaitu Universitas Muhammadiyah Jember sebagai tempat penelitian kami. Universitas Muhammadiyah Jember ini bertempat di Jl. Karimata no. 49, Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur.

Beberapa faktor untuk memenuhi akan kebutuhan sumberdaya manusia pada UM Jember baik dibidang kebersihan, dibidang administrasi, dibidang keamanan, dibidang parkir, maupun dibidang laboratorium UM Jember melakukan perekrutan karyawan. Selain untuk memenuhi kebutuhan UM Jember melakukan perekrutan karyawandan juga untuk mengisi jabatan yang kosong. Dalam melakukan perekrutan UM Jember mengadakan seleksi yaitu menggunakan media iklan, lowongan, seleksi administrasi calon karyawan, tes psikologi, interview dengan BPH, dan selanjutnya penempatan.

Selain mengadakan rekrutmen UM Jember juga menyelenggarakan atau mengadakan pengembangan karir terhadap karyawan. Pengembangan karir dilakukan bagi karyawan yang memiliki latar belakang pendidikan minimal S1, berdedikasi baik, serta berakhlak baik dan dapat menduduki jabatan Kepala biro. Kepala Biro di UM Jember meliputi : Biro

Umum, Biro kepegawaian, Biro keuangan, dan Biro administrasi akademik kemahasiswaan. Jabatan Kepala biro ditentukan pula pada kinerja yang dilakukan oleh karyawan tersebut. Pengembangan karir juga mempunyai tahapan-tahapan yaitu : tahap awal (pembentukan), tahap lanjutan, tahap mempertahankan, tahap pensiun. Rekrutmen dan pengembangan karir di UM Jember dilakukan untuk menciptakan kinerja yang baik, dengan kinerja yang baik merupakan salah satu unsur dalam menciptakan kepuasan kerja.

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individu. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Karyawan dapat dikatakan puas apabila seorang karyawan di UM Jember bisa melakukan pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Dapat meningkatkan jabatannya menjadi apa yang di inginkan. Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima, pekerja dengan jumlah yang mereka yakini dan seharusnya mereka terima (Robbin, 2003). Alasan memilih UM Jember yaitu karena adanya beberapa hal diantaranya yaitu :

1. Um Jember telah melakukan rekrutmen dalam segala bidang
2. UM Jember telah melakukan pengembangan karir untuk mengembangkan potensi kerjanya.
3. Um Jember merupakan perguruan tinggi swasta (PTS) yang sudah terakreditasi institusi dengan nilai B.

Jadi dapat dikatakan bahwasanya di Universitas Muhammadiyah Jember ini sudah ada sistem rekrutmen, pengembangan karir dan juga kepuasan kerja karyawan tetapi masih ada karyawan yang kurang puas dengan pekerjaan yang dilakukannya. Sehingga karyawan merasa

kurang optimal dalam melakukan pekerjaan tersebut. Maka perlu adanya peningkatan kerja karyawan agar karyawan merasa puas dengan apa yang sudah dikerjakannya dan mampu mengoptimalkan pekerjaannya.

### 1.1 Data Perguruan Tinggi (PT)

<b>No</b>	<b>Nama Perguruan Tinggi</b>	<b>Akreditasi</b>
1	Universitas Jember	A
2	Akademi farmasi Jember	B
3	Akademi kebidanan Jember	B
5	Institut Agama Islam Negeri Jember	B
6	Istitut Keguruan dan Ilmu Pendidikan PGRI Jember	B
7	Politeknik Negeri Jember	B
8	Universitas Muhammadiyah Jember	B
9	Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Jember	C
10	Universitas Islam Jember	C

Sumber data :

[https://banpt.or.id/direktori/institusi/pencarian\\_institusi](https://banpt.or.id/direktori/institusi/pencarian_institusi)

Dari data perguruan tinggi diatas menunjukkan bahwa Universitas Muhammadiyah jember merupakan salah satu Universitas terbaik di Jember dan mampu bersaing dengan perguruan tinggi lainnya baik Perguruan Tinggi Negeri (PTN) maupun Perguruan Tinggi Swasta (PTS). Sehingga Universitas Muhammadiyah Jember dapat diakui istitusi dengan akreditasi nilai B.

Berdasarkan latar belakang yang penulis uraikan diatas, maka penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Analisis Sistem Rekrutmen Dan Pengembangan Karir Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada UM Jember.

## 1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah Sistem Rekrutmen secara persial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di UM Jember?
- 1 Apakah pengembangan karir secara persial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di UM Jember?
- 2 Apakah sistem rekrutmen dan pengembangan karir secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di UM Jember?

## 1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah sistem rekrutmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada UMJember.
2. Untuk mengetahui apakah pengembangan karir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada UM Jember.
3. Untuk mengetahui apakah sistem rekrutmen dan pengembangan karir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada UM Jember.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Tinjauan Teori

#### 1. Rekrutmen

**Menurut Hasibuan malayu S.P. (2008)** menyatakan bahwa rekrutmen merupakan usaha mencari dan mempengaruhi tenaga kerja, agar mau melamar lowongan pekerjaan yang ada dalam suatu organisasi. Sedangkan pengertian rekrutmen

**Menurut Simamora (2004)** merupakan serangkaian aktivitas mencari dan memikat pelamar kerja dengan motivasi, kemampuan, keahlian, dan pengetahuan yang diperlukan untuk menutupi kekurangan yang diidentifikasi dalam perencanaan kepegawaian. Aktivitas rekrutmen dimulai

pada saat calon mulaidicari, dan berakhir pada saat lamaran mereka diserahkan.

**Menurut Sirait (2006)**, rekrutmen atau penarikan calon karyawan merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terencana, guna memperoleh calon-calon karyawan yang memenuhi syarat-syarat yang dituntut oleh suatu jabatan tertentu yang dibutuhkan oleh suatu perusahaan.

**Menurut Handoko (2008)** menjelaskan bahwa rekrutmen merupakan proses pencarian dan “pemikatan” para calon karyawan (pelamar) yang mampu untuk melamar sebagai karyawan. Lebih jauh lagi, Rivai (2009) menjelaskan rekrutmen sebagai suatu rangkaian kegiatan yang dimulai ketika sebuah perusahaan memerlukan tenaga kerja dan membuka lowongan sampai mendapatkan calon yang diinginkan atau memenuhi kualifikasi sesuai dengan jabatan atau lowongan yang ada.

#### 2. Pengembangan Karir

**Menurut Veitzhal Rivai (2003)** mendefinisikan pengembangan karir adalah sebagai berikut: Pengembangan karir adalah proses peningkatan kemampuan kerja individu yang dicapai dalam rangka mencapai karir yang diinginkan.

**Menurut Deden Sutisna (2011)**, mengemukakan bahwa pengembangan karir adalah penyerahan standar SDM dan organisasi ke masa yang akan datang, dengan cara melakukan penyesuaian terhadap perubahan-perubahan lingkungan baik yang bersifat internal maupun eksternal.

**Menurut Bambang Wahyudi (2002)** mendefinisikan pengembangan karir adalah sebagai berikut: “Setiap orang yang bekerja pada suatu perusahaan akan memiliki sejumlah harapan sebagai balas jasa atas pengorbanan atau prestasi yang telah diberikannya. Salah satu diantaranya adalah harapan untuk meraih posisi atau jabatan yang lebih tinggi atau lebih baik dari posisi atau jabatan sebelumnya.

**Flipo (1984)** menyatakan bahwa “ Karir dapat didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan pekerjaan yang terpisahkan dan memberikan kedudukan dan arti dalam

riwayat hidup seseorang.

**Menurut Marwansyah (2012)**, pengembangan karir adalah kegiatan pengembangan diri yang ditempuh oleh seseorang untuk mewujudkan rencana karir pribadinya.

### 3. Kepuasan Kerja

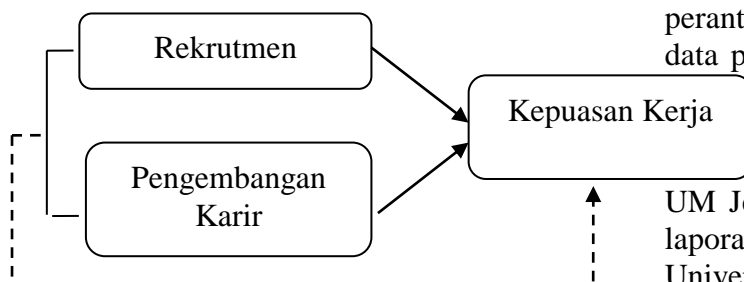
**Menurut Veithzal Rivai (2009)**, kepuasan kerja ( job satisfaction) merujuk pada sikap umum seseorang individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya, sebaliknya seseorang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya.

**Husain Umar (2008)**, menyatakan bahwa :”Kepuasan kerja adalah perasaan dan penilaian seorang atas pekerjaannya, khususnya menegenai kondisi kerjanya, dalam hubungannya dengan apakah pekerjaannya mampu memenuhi harapan, kebutuhan, dan keinginannya”

**Menurut Handoko T. Hani ( 2007)**, menyatakan bahwa :Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memanadang pekerjaan mereka.

Dari definisi – definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan psikis yang menyenangkan yang dirasakan oleh pekerja dalam suatu lingkungan pekerjaan karena terpenuhinya kebutuhan secara memadai.

### 2.2. Kerangka Konseptual



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual

### 2.3. Hipotesis

1. Hipotesis merupakan suatu pernyataan yang bersifat sementara atau dugaan saja (Muhammad, 2005). Berdasarkan uraian

diatas, penulis mengemukakan bahwa hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

2. Ha1: Rekrutmen (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ha2: Pengembangan Karir (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ha3 :Rekrutmen (X1) dan Pengembangan Karir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Universitas Muhammadiyah Jember.

## III.METODE PENELITIAN

### 3.1. Jenis Dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yaitu Data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Dalam hal ini data kuantitatif yang diperlukan adalah: Jumlah Pegawai, jumlah sarana dan prasarana, dan hasil angket. (Sugiyono, Statistik untuk Pendidikan, (Bandung: Alfabeta, 2010)

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau tidak melalui media perantara. (Indriantoro Dan Supomo (2002) data primer yang dimaksud dalam penelitian adalah tanggapan responden atas pertanyaan yang diajukan. Sedangkan data sekunder pada penelitian ini berupa profil UM Jember, data pegawai UM Jember, dan laporan akuntabilitas kinerja (LAKIP) Universitas Muhammadiyah Jember.

### 3.2. Populasi dan Sampel

Populasi Menurut Sugiyono (2008), adalah wilayah generalisasi terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. ditetapkan oleh peneliti

untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi pada penelitian ini adalah semua karyawan yang ada di Universitas Muhammadiyah Jember yaitu sebanyak 200 karyawan.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila peneliti melakukan penelitian terhadap populasi yang besar, sementara peneliti ingin meneliti tentang populasi tersebut dan peneliti memiliki keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel, sehingga generalisasi kepada populasi yang diteliti. Maknanya sampel yang diambil dapat mewakili atau representatif bagi populasi tersebut. Sugiyono (2010)

Menurut Sugiyono (2001) teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional random sampling. Misalnya suatu organisasi yang mempunyai karyawan dari berbagai latar belakang pendidikan, maka populasi pegawai itu berstrata. Populasi berjumlah 200 orang diketahui bahwa 13 orang berpendidikan SD, 21 orang berpendidikan SMP, 52 orang berpendidikan SMA, 21 orang D3, 61 orang S1, 32 orang S2. Jumlah sampel yang harus diambil meliputi strata pendidikan tersebut dan diambil secara proporsional. Sehingga untuk teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan 25% dari jumlah populasi. Sehingga karyawan yang kami teliti dalam penelitian ini adalah karyawan tetap yang ada di Universitas Muhammadiyah Jember sebanyak 50 karyawan. Sehingga teknik pengambilan sampel nya yaitu Indikator dikalikan dengan sampel.

### 3.3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan Observasi, wawancara, kuisisioner. Dan Dokumentasi. Kuisisioner yang digunakan yaitu dengan skala likert. Skala likert adalah serangkaian pernyataan yang dirumuskan sesuai dengan variabel yang sedang diteliti.

### 3.4. Analisis Data

Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linier berganda. Berikut persamaan yang dibuat berdasarkan variabel yang digunakan dalam penelitian ini:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan uji normalitas), uji hipotesis dan analisis koefisien determinasi.

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Metode Analisis Data

#### 1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kehandalan dan kesahihan suatu instrumen (Arikunto, 2010). Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur (Sugiyono, 2012). Alat untuk mengukur validitas adalah dengan rumus (Arikunto, 2010). Valid tidaknya suatu item instrumen diperoleh dari hasil antara item yang dikorelasikan dengan skor total kemudian dibandingkan dengan nilai kritis  $r$  yang tercantum pada bagian paling bawah critical value. Jika nilai korelasi setiap item pertanyaan lebih besar dari nilai kritis  $r$  maka item tersebut dikatakan valid. Pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Rekrutmen

Rekrutmen	R hitung	R tabel	Keterangan
X1	0,844	0,2377	Valid
X1	0,846	0,2377	Valid
X1	0,748	0,2377	Valid
X1	0,823	0,2377	Valid
X1	0,815	0,2377	Valid
X1	0,717	0,2377	Valid

Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Pengembangan Karir

Pengembangan Karir	R hitung	R tabel	Keterangan
X2	0,795	0,2377	Valid
X2	0,765	0,2377	Valid
X2	0,778	0,2377	Valid
X2	0,641	0,2377	Valid
X2	0,698	0,2377	Valid

Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja

Kepuasan Kerja	R hitung	R tabel	Keterangan
Y	0,887	0,2377	Valid
Y	0,845	0,2377	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas diketahui bahwa seluruh nilai *sig 2-tailed* lebih kecil daripada 0.05, sehingga kuisisioner yang digunakan dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Cutt off
1	Kepemimpinan	0.718	> 0.6
2	Stres kerja	0.687	> 0.6
3	Lingkungan kerja	0.711	> 0.6
4	Kinerja karyawan	0.883	> 0.6

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai nilai *cronbach's alpha* di atas 0.7, sehingga kuesioner dinyatakan handal atau reliabel.

## 4.2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda merupakan salah satu analisis yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh suatu variabel

terhadap variabel lain. Jika dalam persamaan regresi hanya terdapat salah satu variabel bebas dan satu variabel terikat, maka disebut sebagai regresi sederhana, sedangkan jika variabelnya bebasnya lebih dari satu, maka disebut sebagai persamaan regresi berganda (Priyatno, 2010).

Tabel 4.3. Hasil Analisis Regresi Berganda

No	Variabel	Koefisien
1	Konstanta	19.726
2	Kepemimpinan	0.245
3	Stres kerja	-0.335
4	Lingkungan kerja	0.583

Variabel Nilai koefisien variabel kepemimpinan sebesar 0.245 menunjukkan jika nilai variabel kepemimpinan meningkat sebesar satu satuan maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0.245 satuan, dengan asumsi variabel stres kerja dan lingkungan kerja dalam keadaan konstan atau tidak mengalami perubahan. Nilai koefisien tersebut juga mengindikasikan bahwa kepemimpinan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, artinya jika kepemimpinan semakin baik maka kinerja karyawan Universitas Muhammadiyah Jember akan semakin meningkat.

Nilai koefisien variabel stres kerja sebesar -0.335 menunjukkan jika nilai variabel stres kerja meningkat sebesar satu satuan maka nilai variabel kinerja karyawan akan berkurang sebesar 0.335 satuan, dengan asumsi variabel kepemimpinan dan lingkungan kerja dalam keadaan konstan atau tidak mengalami perubahan. Nilai koefisien tersebut juga mengindikasikan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, artinya jika stres kerja karyawan semakin meningkat maka kinerja karyawan Universitas Muhammadiyah Jember akan semakin menurun.

Nilai koefisien variabel lingkungan kerja sebesar 0.583 menunjukkan jika nilai variabel lingkungan kerja meningkat sebesar satu satuan maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0.583 satuan, dengan asumsi variabel kepemimpinan dan stres kerja dalam keadaan konstan atau tidak mengalami perubahan. Nilai koefisien

tersebut juga mengindikasikan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, artinya jika lingkungan kerja semakin baik maka kinerja karyawan Universitas Muhammadiyah Jember akan semakin meningkat.

### 4.3. Uji Hipotesis

Tabel 4.4. Hasil Uji Hipotesis

Variabel	Uji t		Uji F	
	Sig.	$\alpha$	Sig.	$\alpha$
Kepemimpinan	0.03	< 0.0		
n	3	< 5		
Stres kerja	0.00	< 0.0	0.00	< 0.0
	1	< 5	0	< 5
Lingkungan kerja	0.00	< 0.0		
	0	< 5		

Variabel Kepemimpinan memiliki nilai signifikansi sebesar 0.033 lebih kecil dari 0.05, sehingga hipotesis pertama diterima, yang berarti terbukti bahwa kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil ini juga menunjukkan bahwa semakin baik kepemimpinan di UM Jember maka kinerja karyawan akan mengalami peningkatan yang signifikan.

Stres kerja memiliki nilai signifikansi sebesar 0.001 lebih kecil dari 0.05, sehingga hipotesis kedua diterima, yang berarti terbukti bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil ini juga menunjukkan bahwa semakin tinggi stres kerja karyawan maka kinerja karyawan UM Jember akan mengalami penurunan yang signifikan.

Lingkungan kerja memiliki nilai signifikansi sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05, sehingga hipotesis ketiga diterima, yang berarti terbukti bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil ini juga menunjukkan bahwa semakin baik Lingkungan kerja UM Jember maka akan meningkatkan kinerja karyawan akan mengalami peningkatan yang signifikan..

Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis keempat diterima, yang berarti terbukti bahwa kepemimpinan, stres kerja dan lingkungan kerja secara simultan

berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

### 4.4. Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat terhadap penelitian ini.

Tabel 4.5. Hasil Koefisien Determinasi

Kriteria	Koefisien
<i>Adjusted R Square</i>	0.863

Hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan nilai *adjusted R square* dalam sebesar 0.863, yang berarti 86.3% kinerja karyawan UM Jember dipengaruhi oleh kepemimpinan, stres kerja dan lingkungan kerja. Sedangkan sisanya 13.7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model atau persamaan, seperti motivasi, tunjangan dan lain-lain.

### 4.5. Pembahasan

1. Pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan

Hasil pengujian membuktikan bahwa kepemimpinan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil itu juga membuktikan bahwa jika kepemimpinan di UM Jember semakin baik maka kinerja karyawan akan mengalami peningkatan. Pimpinan memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan perhatian yang sungguh-sungguh untuk membina, menggerakkan, dan mengarahkan semua potensi karyawan atau pegawainya agar terwujud volume dan beban kerja yang terarah pada tujuan, sama halnya dengan kepemimpinan yang di ada Universitas Muhammadiyah Jember. Hasil ini sesuai dengan pernyataan Sutrisno (2009:213) bahwa kepemimpinan adalah suatu proses kegiatan seseorang untuk menggerakkan orang lain untuk memimpin, membimbing, memengaruhi orang lain, untuk melakukan sesuatu agar dicapai hasil yang diharapkan. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian Sari, *et al* (2012), Andayani (2013) dan Potu (2013) yang membuktikan bahwa kepemimpinan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.



## 2. Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan

Hasil pengujian membuktikan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil itu juga membuktikan bahwa jika stres kerja yang dialami oleh karyawan UM Jember semakin tinggi maka kinerja karyawan semakin menurun. Pekerjaan seringkali menggunakan waktu dan usaha diluar keinginan individu pekerja. Banyak pekerja yang melakukan pekerjaan rutin, yang tidak atau hanya sedikit menuntut inisiatif dan tanggungjawab, dengan sedikit harapan untuk maju atau berpindah ke jenis pekerjaan lain. Banyak juga pekerja yang melakukan tugas yang berada jauh dibawah kemampuan intelektual mereka atau yang mereka anggap berada dibawah tingkat pendidikan yang telah mereka peroleh. Pada banyak kantor dan instansi, pekerjaan telah sangat dirasionalisasikan, dipecah-pecah kedalam tugas-tugas yang sederhana, monoton, dan menjemukan, yang hanya sesuai bagi robot yang tidak dapat berpikir, yang pada akhirnya menimbulkan stress ditempat kerja atau yang lazim disebut stres kerja. Karena faktor ini maka pengelolaan stres kerja harus benar-benar menjadi pertimbangan seorang manajemen untuk menciptakan suasana kerja yang efektif untuk menekan stres kerja pegawai. Hasil ini sesuai dengan pernyataan Mangkunegara (2008:179) bahwa stres kerja merupakan salah satu ketegangan atau tekanan yang dialami ketika tuntutan yang dihadapkan melebihi kekuatan yang ada pada diri kita. Hasil ini sejalan dengan penelitian Sari, *et al* (2012) dan Nur (2013) yang membuktikan bahwa stres kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

## 3. Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan

Hasil pengujian membuktikan bahwa lingkungan kerjamemiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil itu juga membuktikan jika lingkungan kerjadiUM Jember semakin baik ya maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Kondisi lingkungan secara fisik dapat berupa perlengkapan, penerangan, kebersihan dan

semacamnya. Ruang kerja yang tidak bersih akan menyebabkan ketidaknyamanan karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Selain itu, penerangan juga memberi dampak yang cukup besar teradap kenyamanan karyawan. Karyawan yang tidak nyaman dalam ruang kerja secara tidak langsung akan mempengaruhi kinerja karyawan tersebut dalam bekerja. Hasil ini sesuai dengan pernyataan Rivai (2006:165) bahwa lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan itu sendiri. Menurut Nitisemito (2008:183) lingkungan kerja merupakan segala yang ada dilingkungan sekitar para pekerja dan yang dapat memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya, misalnya kebersihan, musik, dan lain-lain. Kondisi lingkungan kerja yang nyaman juga memengaruhi karyawan bekerja lebih giat dan konsentrasi menyelesaikan tugas-tugasnya sesuai jadwal. Instansi yang mempunyai lingkungan kerja yang baik dan nyaman akan memberikan motivasi kepada karyawannya untuk meningkatkan kinerjanya. Selain itu kondisi kerja yang baik akan mengurangi kejenuhan dan kelelahan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian Potu (2013) yang membuktikan bahwa lingkungan kerjamemiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pengujian secara statistik yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepemimpinan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil ini juga menunjukkan bahwa semakin baik kepemimpinan di UM Jember maka kinerja karyawan akan mengalami peningkatan yang signifikan.
2. Stres kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil ini juga menunjukkan bahwa semakin tinggi stres kerja karyawan maka

- kinerja karyawan UM Jember akan mengalami penurunan yang signifikan.
3. Lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil ini juga menunjukkan bahwa semakin baik Lingkungan kerja UM Jember maka akan meningkatkan kinerja karyawan akan mengalami peningkatan yang signifikan.
  4. Kepemimpinan, stres kerja dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan..

## 5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Universitas Muhammadiyah Jember
  - a. Pimpinan Universitas Muhammadiyah Jember harus melakukan evaluasi terhadap diri sendiri, karena terdapat beberapa responden yang menganggap bahwa pimpinan Universitas Muhammadiyah Jember belum begitu baik dalam menjalankan perannya. Evaluasi itu dapat dilakukan dengan cara melakukan survei menggunakan kuesioner terhadap seluruh karyawan pada momen-momen tertentu atau setiap tahun ajaran baru. Melalui survey tersebut pimpinan akan mengetahui secara langsung bagaimana kinerjanya di mata karyawan.
  - b. Universitas Muhammadiyah Jember harus mampu mempererat keakraban antar karyawan, karena berdasarkan hasil penelitian terdapat karyawan yang merasa memiliki rekan kerja yang kurang baik. Cara mempererat hubungan antar karyawan dapat dilakukan dengan mengadakan rekreasi bersama pada momen-momen tertentu, atau juga dapat dilakukan melalui hal kecil seperti agenda makan bersama, dan lain-lain.
2. Peneliti Selanjutnya  
Untuk peneliti selanjutnya, hendaknya menambah variabel penelitian untuk menyempurnakan penelitian selanjutnya. Variabel dalam penelitian ini adalah

kepemimpinan, stres kerja dan lingkungan kerja. Ketiga variabel independen tersebut memberikan pengaruh sebesar 86.3%, artinya terdapat variabel lain yang juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Variabel yang perlu ditambah oleh peneliti berikutnya seperti motivasi, tunjangan, dan lainnya. Sehingga akan lebih memperluas dan memperkaya hasil penelitian di penelitian berikutnya. Peneliti selanjutnya juga disarankan menambah jumlah sampel yang akan dijadikan responden. Semakin banyak jumlah sampel yang digunakan maka hasil penelitian akan semakin representatif, yakni semakin mewakili populasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alek S. Nitisemito. 2008. *Manajemen Personalia*, Edisi Kedua, Ghalia Indonesia.
- [2] Aurela Potu. 2013. *Kepemimpinan, Motivasi, dan Lingkungan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Wilayah Ditjen Kejayaan Negara Sulutenggo dan Maluku Utara di Manado*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Sam Ratulangi, Manado.
- [3] Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah Edisi Revisi*. Bumi Aksara, Jakarta.
- [4] Mangkunegara, A. Prabu. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- [5] Mondy Wayne. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 10 Terjemahan. Erlangga. Jakarta.
- [6] Nitisemito. 2002. *Manajemen Personalia*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- [7] Pratiwi. Andayani. 2013. *Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus PR. Gagak Hitam Bondowoso)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Muhammadiyah Jember.
- [8] Priyatno. 2010. *Analisis Statistik Data Dengan SPSS*. Media Komunikasi, Yogyakarta.

- [9] Ritonga, Rianto. 2014. *Mutasi dan Promosi Jabatan Sebagai Bagian dari Upaya Pengembangan Karir Pegawai*. Jurnal Ilmu Manajemen, Volume 1, No. 1.
- [10] Rivai, Veithzal, 2006. *Manajemen Sumber daya Manusia untuk Perusahaan: dari teori ke Praktik*, Edisi Pertama, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- [11] Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- [12] Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- [13] Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Pemada Media Group, Jakarta.
- [14] Syafitri, Riska. 2014. *faktor-faktor yang berdampak kepada kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi prodi manajemen Universitas Muhammadiyah Jember*. Skripsi. Jember: Universitas Muhammadiyah Jember.
- [15] Sainah Nur. 2013. *Konflik Stres Kerja, dan Kepuasan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai Pada Universitas Khairun Ternate*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Sam Ratulangi, Manado.
- [16] Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori Aplikasi dan Penelitian*. Salemba Empat, Jakarta.