

PENGARUH PROGRAM PELAYANAN KARYAWAN DAN  
KONDISI KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN  
DEPUTI UMUM DIVISI INTERNAL SDM BPMIGAS

Skripsi ini diajukan untuk melengkapi salah satu tugas akademik dalam  
mencapai gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen  
Universitas Darma Persada

YULIANA ASRI ETTYKASARI

01410018



No. Zin	: 23	SKRIPSI	FE/06-07
No. Kelas	: 650-3	ETT-P	
Spesialis	: MANAJEMEN	SDM	
Asal	: W.H.S.		
Daerah Asal			

FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JAKARTA

2006

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

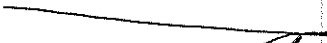
Nama : Yuliana Asri Ettykasari  
NIM : 0140018  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul : Pengaruh Program Pelayanan Karyawan dan Kondisi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan DEPUTI UMUM DIVISI INTERNAL SDM BPMIGAS

telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan diujikan dihadapan panitia penguji skripsi pada tanggal 25 Agustus 2006



Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen

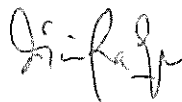
  
Nirsan Nova, SE,MM

29/8/06



(Dra. Endang Tri Pujiastuti)

Pembimbing Teknis



(Dini Rahayu, SE)

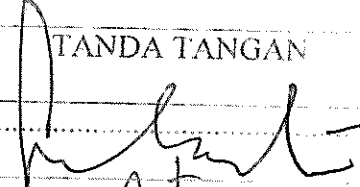
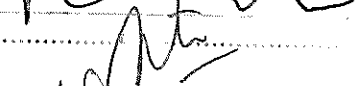

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Yuliana Asri Ettykasai  
NIM : 01410018  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul : Pengaruh Program Pelayanan Karyawan dan Kondisi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan DEPUTI UMUM DIVISI INTERNAL SDM BPMIGAS

Telah diperiksa, dikaji dan diujikan dihadapan panitia penguji skripsi pada tanggal 25 Agustus 2006 dengan nilai ...



### PANITIA PENGUJI SKRIPSI

NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
Des. Sukandi, MM	Ketua	
Erika Takidah, SE, AK, Msi	Anggota	
Dra. Endang Tri Pujiastuti	Anggota	

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yuliana Asri Ettykasari

NIM : 01410018

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Progtam Pelayanan dan Kondisi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Deputi Umum Divisi Internal SDM BPMIGAS” dengan bimbingan IBU Dra. Endang Tri Pujiastuti benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan jiplakan ataupun salinan hasil karya orang lain. Apabila dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka saya bersedia mempertanggungjawabkan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yang menyatakan

Yuliana Asri Ettykasari

## ABSTRAK

- (A). Yuliana Asri Etykasari (014100)
- (B). Pengaruh Program Pelayanan dan Kondisi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Deputy Umum Divisi Internal SDM BPMIGAS
- (C). X iv+ 70 halaman; 26 tabel; 4 gambar; 6 lampiran
- (D). Kata Kunci : Program Pelayanan, Kondisi Kerja Dan Prestasi Kerja Karyawan
- (E). **Tujuan Penelitian** : Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara program pelayanan terhadap prestasi kerja karyawan Deputy Umum Divisi Internal SDM BPMIGAS, Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kondisi kerja terhadap prestasi kerja karyawan Deputy Umum Divisi Internal SDM BPMIGAS, dan Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara program pelayanan dan kondisi kerja secara bersama-sama terhadap prestasi kerja karyawan Deputy Umum Divisi Internal SDM BPMIGAS.
- Metode Penelitian** : Data yang diperoleh berupa jawaban kuesioner dan telah dianalisis menghasilkan suatu persamaan regresi linear sederhana untuk program pelayanan :  $Y = 15,8455 + 0,04 X_1$ , dengan t hitung sebesar 2,273 > t tabel sebesar 2,048 dengan  $\alpha = 5\%$  sedangkan untuk variabel kondisi kerja  $Y = 20,7821 + 0,04 X_2$ , dengan t hitung sebesar 2,170 > t tabel sebesar 2,048 dengan  $\alpha = 5\%$
- Untuk hasil regresi linear berganda  $Y = 8,965 + 0,211 X_1 + 0,386 X_2$  dengan F hitung sebesar 5,391 > F tabel sebesar 3,34 dengan  $\alpha = 5\%$ .
- Nilai Adjusted R Square sebesar 23,3%, yang artinya sisanya sebesar 86,7% dijelaskan oleh faktor yang lain.
- Uji multikonieritas sebesar 0,436 yang berada dibawah 0,01 berarti terdapat multikonieritas. Dan untuk nilai DW sebesar 1,659 tidak terdapat autokorelasi

dengan demikian modeel regresi linear berganda yang diperoleh dalam penelitian ini dapat layak atau tidak layak digunakan .

**Kesimpulan dan saran :** bahwa terdapat pengaruh yang signifikan program pelayanan karyawan dan kondisi kerja terhadap prestasi kerja karyawan Deputi Umum Divisi Internal SDM BPMIGAS. Untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan BPMIGAS harus dapat meningkatkan program pelayanan karyawan dan apabila BPMIGAS ingin melakukan peningkatan secara bersama-sama maka yang didahului adalah menciptakan kondisi kerja.

F). Daftar pustaka., 15 (1987-2003)

G). Penulis

(H). Dosen Pembimbing



(Yuliana)

(Dra. Endang Tri Pujiastuti)



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, “sang penguasa” ilmu pengetahuan. Karena atas rahmat dan karunia Nya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen, di Universitas Darma Persada, Jakarta.

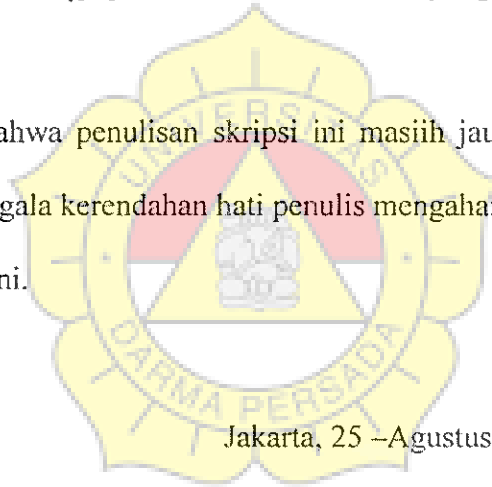
Di dalam penyusunan skripsi ini penulis, ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada orang tua yang telah memberikan dukungan dan semangat, saya juga mengucapkan terima kasih kepada, Ibu. Endang Tri Pujiastuti dan Ibu Dini Rahayu selaku pembimbing materi dan sebagai pembimbing teknis yang telah meluangkan waktunya dalam membimbing skripsi ini.

Di dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dalam hal pengumpulan data maupun literatur-literatur. Oleh karena itu pada kesempatan ini perkenankanlah penulis untuk mengucapkan terimakasih kepada :

1. Manajemen Bpk. Drs. Fauzi Baisyir, MM selaku Dekan dan dosen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
2. Bpk. Firsan Nova, SE, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen dan dosen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.

3. Kepada BPMIGAS, terimakasih atas kesempatan dan bantuan yang telah diberikan untuk menyelesaikan skripsi ini. Khususnya Bpk Harry dan Ibu Tutik.
4. Kakakku Priska, Mas Widi, Bude dan Pade Pangkat, Denis, Beni dan Mbak Iyem yang telah memberikan bantuan, doa dan semangat.
5. Buat teman-teman ku, yang selalu memberikan dukungan dan semangat disaat kesulitan, icha, uchie,dias yang udh alumni thank's atas semangatnya. ella, widi dan fahmi, dewi dan santi terus semangat!! Thanks ya udh slalu membantu gw..  
buat teman-teman angkatan 2001,
6. Terimakasih buat Papa Mama Santi, papa dan mama Dewi yang telah memberikan spiritnya.

Akhir kata penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masiih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengaharapkan kritik dan saran untuk perbaikan skripsi ini.



Jakarta, 25 -Agustus -2006

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Pembatasan Masalah.....	4
C. Perumusan Masalah.....	4
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
E. Hipotesis .....	6
F. Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Pengertian Manajemen SDM.....	9
B. Fungsi Manajemn SDM.....	10

C. Pengertian Program Pelayanan.....	12
D. Program Pelayanan Karyawan.....	13
E. Pengertian Kondisi Kerja.....	17
F. Macam-macam Kondisi Kerja.....	18
G. Pengertian Prestasi Kerja.....	21
H. Identifikasi Standar Prestasi Kerja .....	22
I. Kerangka pikir Penelitian .....	25

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	26
B. Jenis dan Sumber Data .....	26
C. Populasi dan Sampel.....	27
D. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	27
E. Metode Analisis Data .....	27
F. Definisi Operasional Variabel.....	34

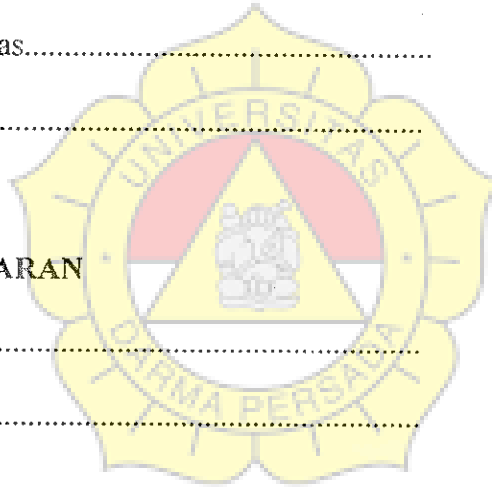
### **BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

A. Sejarah Singkat .....	35
B. Visi .....	36
C. Misi .....	37
D. Ruang Lingkup Kegiatan .....	37
E. Struktur Organisasi Perusahaan .....	39

F. Program Pelayanan Karyawan BPMIGAS.....	41
G. Kondisi Kerja BPMIGAS.....	42

**BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian.....	44
B. Regresi Linear Sederhana.....	61
C. Regresi Linear Berganda .....	63
D. Koefisien Determinan.....	64
E. Pengujian Hipotesis.....	65
F. Uji Multikolonearitas.....	66
G. Uji Autokorelasi.....	67



**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	70

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Halaman		
Tabel V.1	Jenis Kelamin .....	44
Tabel V.2	Usia Responden .....	45
Tabel V.3	Pendidikan Responden .....	46
Tabel V.4	Tanggapan Responden Tentang Program Asuransi.....	47
Tabel V.5	Tanggapan Responden Tentang Program Pensiunan .....	48
Tabel V.6	Tanggapan Responden Tentang Program Rekreasi.....	49
Tabel V.7	Tanggapan Responden Tentang Kesempatan Dalam .....	50
Tabel V.8	Tanggapan Responden Tentang Fasilitas Kantin .....	50
Tabel V.9	Tanggapan Responden Tentang Program Kesehatan .....	51
Tabel V.10	Tanggapan Responden Tentang Sistem Penerangan.....	52
Tabel V.11	Tanggapan Responden Tentang Tekanan Udara .....	53
Tabel V.12	Tanggapan Responden Tentang Suara Bising .....	54
Tabel V.13	Tanggapan Responden Tentang Warna Dinding.....	55
Tabel V.14	Tanggapan Responden Tentang Ruang Gerak .....	55
Tabel V.15	Tanggapan Responden Tentang Keamanan Karyawan .....	56
Tabel V.16	Tanggapan Responden Tentang Jumlah Keluaran .....	57
Tabel V.17	Tanggapan Responden Tentang Kualitas .....	58
Tabel V.18	Tanggapan Responden Tentang Ketepatan Waktu.....	59

Tabel V.19	Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kehadiran .....	60
Tabel V.20	Tanggapan Responden Tentang Program Kerja sama.....	60
Tabel V.21	Koefisien Determinan.....	64
Tabel V.22	Uji Parsial .....	65
Tabel V.23	Uji Simultan.....	66
Tabel V.24	Coefficients Correlation .....	66
Tabel V.25	Durbin Watson.....	67



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	25
Gambar 5.1 Kurva Distribusi $t$ Untuk Uji Hipotesis Parsial .....	62
Gambar 5.2 Kurva Distribusi $t$ Untuk Uji Hipotesis Parsial .....	63
Gambar 5.3 Kurva Distribusi $f$ Untuk Uji Hipotesis Simultan .....	64



## DAFTAR TERLAMPIR

1. Kuesioner
2. Tabulasi skor  $x_1$ ,  $X_2$  dan  $Y$
3. Tabulasi hasil  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $Y$
4. Hasil SPSS Regresi Linear Berganda
5. Lembar Kegiatan Penyusunan Skripsi
6. Struktur Organisasi
7. Riwayat hidup
8. Surat Keterangan Riset



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan dunia saat ini dapat menimbulkan berbagai tantangan baru bagi setiap manajer, khususnya manajer personalia. Untuk itu hendaknya seorang manajer harus dapat dan mampu menghadapi tantangan, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

Pada umumnya tujuan utama perusahaan adalah mencari *profit* yang semaksimal mungkin, sehingga dapat mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Kesemuanya itu tidak terlepas dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang merupakan salah satu faktor utama berlangsungnya roda perusahaan. SDM di perusahaan perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan dan kemampuan perusahaan.

Salah satu faktor yang dianggap paling menentukan dalam mencapai tujuan perusahaan adalah faktor tenaga kerja. Faktor tenaga kerja merupakan alat produksi yang berfungsi sebagai perencana dan pelaksana dalam proses produksi dan faktor tenaga kerja tersebut memiliki peran yang sangat sentral dan strategis yaitu sebagai pelaksana dari suatu rencana aktivitas, pengaruh dan pengendali kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah disepakati sebelumnya, sekaligus untuk mengevaluasi pemberdayaan SDM yang ada.

Tenaga kerja yang paling potensial yang dimiliki oleh perusahaan adalah karyawan. Setiap perusahaan yang ingin maju berusaha untuk memiliki karyawan yang berkualitas dan berdaya guna tinggi sehingga karyawan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, sehingga prestasi kerja mereka meningkat.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi prestasi kerja salah satunya adalah motivasi. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk memotivasi karyawan yaitu dengan memberikan program pelayanan seperti program kesejahteraan ekonomi para karyawan, program rekreasi atau hiburan dan program penyediaan fasilitas bagi karyawan. Dengan adanya program pelayanan tersebut diharapkan para karyawan dapat lebih bersemangat dalam bekerja, sehingga prestasi kerja mereka meningkat.

Selain program pelayanan, hal yang tidak kalah penting adalah kondisi kerja. Kondisi kerja merupakan kondisi di dalam perusahaan dimana para karyawan bekerja dan para manajemen harus dapat menciptakan kondisi kerja yang baik. Penerangan, suhu udara, suara bising, penggunaan warna, ruang gerak dan keamanan kerja merupakan kondisi kerja yang harus diciptakan oleh para manajemen. Apabila kondisi kerja tersebut tidak tercipta, karyawan akan merasa tidak nyaman. Oleh karena itu pihak perusahaan harus dapat menciptakan kondisi kerja yang baik.

Tetapi dalam kenyataannya, masih banyak perusahaan yang kurang memberikan perhatian terhadap program pelayanan dan kondisi kerja, sehingga mereka tidak bersemangat dan mengakibatkan prestasi kerja mereka menurun.

Berdasarkan kenyataan tersebut penulis menganggap bahwa program pelayanan karyawan dan kondisi kerja merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan prestasi kerja mereka. Selain itu dengan dilaksanakannya program pelayanan untuk karyawan dan kondisi kerja yang baik diharapkan prestasi kerja mereka meningkat.

Mengingat belum pernah diadakannya penelitian mengenai program pelayanan dan kondisi kerja terhadap prestasi kerja karyawan di Deputi Umum Divisi Internal SDM BPMIGAS, oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti masalah tersebut.

Program pelayanan seperti asuransi, program kesehatan, program rekreasi, jamsostek, DPLK (Dana Pensiunan Lembaga Keuangan), asuransi jiwa untuk manula dan program pensiun merupakan program pelayanan yang telah disediakan oleh Deputi Umum Divisi Internal SDM BPMIGAS selain dengan program pelayanan tersebut, karyawan dapat lebih berprestasi apabila kondisi kerja yang baik seperti penerangan yang cukup, ruang gerak yang cukup, keamanan dan penggunaan warna ditempat kerja.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis ingin meneliti masalah tersebut dengan judul “ PENGARUH PROGRAM PELAYANAN KARYAWAN DAN KONDISI KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN DEPUTI UMUM DIVISI INTERNAL SDM BPMIGAS ”.

## B. Pembatasan Masalah

Karena keterbatasan waktu, tenaga dan supaya penelitian dapat dilakukan secara lebih mendalam, maka tidak semua masalah akan diteliti. Untuk itu peneliti memberi batasan variabel yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

1. Program pelayanan dengan menggunakan indikator berupa bentuk - bentuk dari program pelayanan bagi karyawan seperti : program yang menyangkut kesejahteraan ekonomi para karyawan, program rekreasi dan program penyediaan fasilitas bagi para karyawan.
2. Kondisi Kerja dengan menggunakan indikator berupa macam - macam kondisi kerja yang dapat dipersiapkan oleh manajemen seperti : penerangan, suhu udara, suara bising, penggunaan warna, ruang gerak yang diperlukan dan keamanan kerja.
3. Prestasi kerja karyawan dengan menggunakan indikator berupa identifikasi standar prestasi kerja karyawan yaitu : jumlah keluaran, kualitas keluaran, waktu keluaran, tingkat kehadiran dan kerja sama.

## C. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas yaitu dengan melihat keterkaitan antara program pelayanan karyawan dan kondisi kerja dengan prestasi maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah program dari pelayanan karyawan berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan DEPUTI UMUM DIVISI INTERNAL SDM BPMIGAS?

2. Apakah kondisi kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan DEPUTI UMUM DIVISI INTERNAL SDM BPMIGAS?
3. Apakah program pelayanan karyawan dan kondisi kerja secara bersama - sama berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan DEPUTI UMUM DIVISI INTERNAL SDM BPMIGAS?

#### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

1. Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui apakah program pelayanan karyawan, dapat berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan DEPUTI UMUM DIVISI INTERNAL SDM BPMIGAS.
- b. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kondisi kerja terhadap produktivitas kerja karyawan DEPUTI UMUM DIVISI INTERNAL SDM BPMIGAS.
- c. Untuk mengetahui apakah program pelayanan karyawan dan kondisi kerja secara bersama - sama berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan DEPUTI UMUM DIVISI INTERNAL SDM BPMIGAS.

2. Manfaat dari penelitian adalah sebagai berikut :

a. Bagi penulis

Untuk menambah pengetahuan tentang pengaruh program pelayanan karyawan dan kondisi kerja. Dan menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama mengikuti pendidikan di Universitas Darma Persada.

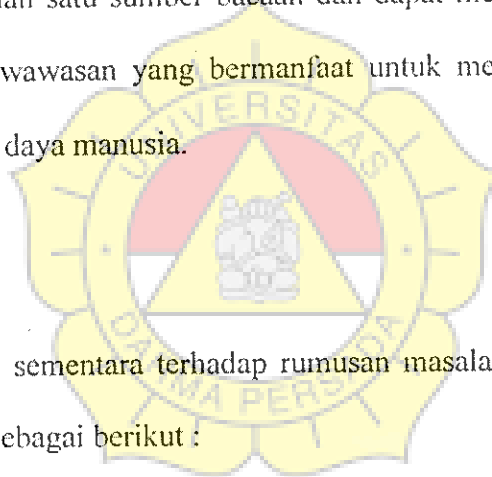
b. Bagi perusahaan

Diharapkan dari hasil penelitian ini akan menjadi masukan yang berharga dalam hal :

1. Melaksanakan program pelayanan dalam rangka meningkatkan prestasi kerja karyawan
2. Sebagai bahan masukan untuk penyusunan kebijakan dalam hal menciptakan kondisi kerja bagi karyawan

c. Bagi pembaca

Diharapkan dapat menjadi salah satu sumber bacaan dan dapat menambah informasi serta memberikan wawasan yang bermanfaat untuk menambah pengetahuan dibidang sumber daya manusia.



**E. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, maka hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Program pelayanan karyawan terhadap prestasi kerja karyawan:

Ho : Diduga program pelayanan karyawan tidak berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan.

Ha : Diduga program pelayanan karyawan berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan.

## 2 Kondisi kerja terhadap prestasi kerja karyawan

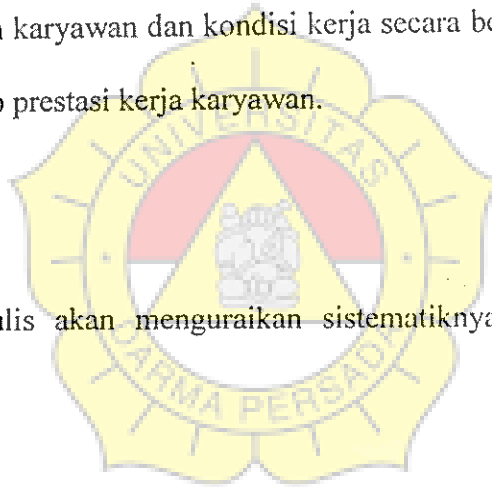
Ho : Diduga kondisi kerja tidak berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan.

Ha : Diduga kondisi kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan.

## 3. Program pelayanan karyawan dan kondisi kerja terhadap prestasi kerja karyawan

Ho : Diduga program pelayanan karyawan dan kondisi kerja secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan.

Ha : Diduga program pelayanan karyawan dan kondisi kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan.



## F. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi penulis akan menguraikan sistematikanya secara singkat, yaitu sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Didalam bab ini penulis menentukan jawaban tentang latar belakang masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan skripsi.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisi tentang pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dan fungsi MSDM. Dikemukakan juga tentang definisi

pelayanan karyawan dan program pelayanan karyawan, definisi dan faktor-faktor kondisi kerja. Selain itu dikemukakan pula mengenai pengertian prestasi kerja serta identifikasi prestasi kerja.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini penulis memberikan informasi tentang waktu dan tempat penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan dan pengolahan data dan metode pengolahan dan analisis data dan definisi operasional variabel.

### **BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Dalam bab ini penulis ingin memberikan gambaran umum perusahaan yang ditinjau berdasarkan sejarah berdirinya perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi dan ruang lingkup kegiatan DEPUTI UMUM DIVISI INTERNAL SDM BPMIGAS

### **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini penulis membahas dan menguraikan hasil penelitian dari deskripsi responden dan tanggapan responden serta pembahasan penelitian yang terdiri dari profil responden dan analisis secara parsial serta secara simultan.

### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan kesimpulan tentang hal – hal yang dikemukakan dalam hasil penelitian dan saran – saran yang yang berguna bagi perusahaan