



**PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN DISIPLIN KERJA  
TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN KCU  
KANTOR POS MEDAN 20000 DENGAN  
LOYALITAS SEBAGAI VARIABEL  
MODERATING**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains  
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh :

**SITI AISYAH**  
NPM. 1815310292

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
MEDAN  
2022**

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP  
KEPUASAN KARYAWAN KCU KANTOR POS MEDAN 20000 DENGAN  
LOYALITAS SEBAGAI VARIABEL MODERATING

NAMA : SITI AISYAH  
N.P.M : 1815310292  
FAKULTAS : SOSIAL SAINS  
PROGRAM STUDI : Manajemen  
TANGGAL KELULUSAN : 10 Maret 2022

DIKETAHUI

DEKAN



Dr. Onny Medaline, SH., M.Kn

KETUA PROGRAM STUDI



Husni Muhtarom Ritonga, BA., MSc.M

DISETUJUI  
KOMISI PEMBIMBING

PEMBIMBING I



Dr Kiki Farida Ferine, S.E., M.Si

PEMBIMBING II



Siswa Pratama, S.E., M.M

## HALAMAN PERNYATAAN

Nama : Siti Aisyah  
NPM : 1815310292  
Fakultas/Program Studi : SOSIAL SAINS/MANAJEMEN  
Judul Skripsi : PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN KCU KANTOR POS MEDAN 20000 DENGAN LOYALITAS SEBAGAI VARIABEL MODERATING

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat)
2. Memberikan izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Universitas Pembangunan Panca Budi untuk menyimpan, mengalih-media/formatkan, mendistribusikan, dan mempublikasikan karya skripsinya melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apa pun, sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar

0 Maret 2022



ABARA.JX666418:04

Siti Aisyah  
1815310292

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Aisyah  
Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 13 September 1999  
NPM : 1815310292  
Fakultas : Sosial Sains  
Program Studi : Manajemen  
Alamat : Jl Setia Budi, Gg Gilingan Padi, Tanjung Rejo,  
Medan

Dengan ini mengajukan permohonan untuk mengikuti ujian sarjana lengkap pada Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi. Sehubungan dengan hal tersebut, maka saya tidak akan lagi melakukan ujian perbaikan nilai di masa yang akan datang.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.



10 Maret 2022

Siti Aisyah  
1815310292





# UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI FAKULTAS SOSIAL SAINS

Fax. 061-8458077 PO. BOX 11099 MEDAN

PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN

(TERAKREDITASI)  
(TERAKREDITASI)  
(TERAKREDITASI)  
(TERAKREDITASI)  
(TERAKREDITASI)

## PERMOHONAN JUDUL TESIS / SKRIPSI / TUGAS AKHIR\*

yang bertanda tangan di bawah ini :

nama Lengkap	: SITI AISYAH
Tempat/Tgl. Lahir	: MEDAN / 13 September 1999
nomor Pokok Mahasiswa	: 1815310292
Program Studi	: Manajemen
Spesialisasi	: Manajemen SDM
jumlah Kredit yang telah dicapai	: 122 SKS / IPK 3,63
nomor Hp	: 085761050414
ini mengajukan judul sesuai bidang ilmu sebagai berikut	:

### Judul

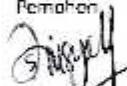
PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUJUAN KARYAWAN KCU KANTOR POS MEDAN 20000 DENGAN LOYALITAS SEBAGAI VARIABEL MODERATINGO

Ditulis Oleh Dosen Pembimbing I dan Pembimbing II

Tanggal Tidak Perlu

  
 Rektor I,  
 ( Cahyo Pramono, S.E., M.M. )

Medan, 29 November 2021

Pemohon  
  
 ( Siti Aisyah )

Tanggal : .....

  
 Disetujui oleh:  
 Dekan  
 ( Dr. Denny Wahid, S.H., M.Kr. )

Tanggal : 16 Nov 2021

Disetujui oleh:  
Dosen Pembimbing I :

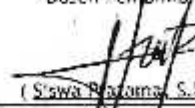
  
 ( Dr. Kiki Farida Ferina, S.E., M.Si )

Tanggal : .....

  
 Disetujui oleh:  
 Ka. Prodi Manajemen  
 ( Husni Muharram, S.E., M.Sc.M. )

Tanggal : 16 November 2021

Disetujui oleh:  
Dosen Pembimbing II:

  
 ( Sawa Pratiwi, S.E., M.M. )

No. Dokumen: FTM-UPB-18-02

Revisi: 0

Tgl. Eff: 22 Oktober 2018

Sumber dokumen: <http://mahasiswa.pancabudi.ac.id>

Dicetak pada: Senin, 29 November 2021 09:57:04

Hal : Permohonan Meja Hijau

Medan, 30 Maret 2022  
 Kepada Yth : Bapak/Ibu Dekan  
 Fakultas SOSIAL SAINS  
 UNPAB Medan  
 Di -  
 Tempat

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SITI AISYAH  
 Tempat/Tgl. Lahir : Medan / 13 September 1999  
 Nama Orang Tua : JUANDA  
 N. P. M : 1815310292  
 Fakultas : SOSIAL SAINS  
 Program Studi : Manajemen  
 No. HP : 085763050414  
 Alamat : jln.Setia Budi gg Gilangan padi no.157c

Datang bermohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat diterima mengikuti Ujian Meja Hijau dengan judul PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN DI KERJA TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN KCU KANTOR POS MEDAN 20000 DENGAN LOYALITAS SEBAGAI VARIABEL MODERATING, Selain saya menyatakan :

1. Melampirkan KKM yang telah disahkan oleh Ka. Prodi dan Dekan
2. Tidak akan menuntun ujian perbaikan nilai mata kuliah untuk perbaikan Indeks prestasi (IP), dan mohon diterbitkan ijazahnya setelah lulus ujian meja hijau.
3. Telah tercap keterangan bebas pustaka
4. Terlampir surat keterangan bebas laboratorium
5. Terlampir pas photo untuk ijazah ukuran 4x6 - 5 lembar dan 3x4 = 5 lembar Hitam Putih
6. Terlampir foto copy STTB SLTA dilegalisir 1 (satu) lembar dan bagi mahasiswa yang lanjutan D3 ke S1 lampirkan ijazah dan transkrip sebanyak 1 lembar.
7. Terlampir pelunasan kwintasi pembayaran uang kuliah berjakan dan wisuda sebanyak 1 lembar
8. Skripsi sudah dijjlid lux 2 exemplar (1 untuk perpustakaan, 1 untuk mahasiswa) dan jilid kertas jeruk 5 exemplar untuk penguji (b dan warna penjjlidan diserahkan berdasarkan ketentuan fakultas yang berlaku) dan lembar persetujuan sudah di tandatangani oleh pembimbing, prodi dan dekan
9. Soft Copy Skripsi disimpan di CD sebanyak 2 disc (Sesuai dengan Judul Skripsinya)
10. Tertampir surat keterangan BKKOL (pada saat pengambilan Ijazah)
11. Setelah menyelesaikan persyaratan point-point diatas berkas di masukan kedalam MAP
12. Bersedia melunaskan biaya-biaya uang dibebankan untuk memproses pelaksanaan ujian dimaksud, dengan rincian sbb :

1. [102] Ujian Meja Hijau	: Rp.	1,000,000
2. [170] Administrasi Wisuda	: Rp.	1,750,000
<b>Total Biaya</b>	<b>: Rp.</b>	<b>2,750,000</b>

Ukuran Toga : **M**

Diketahui/Dijetujui oleh :

Normal saya



Dr. Onny Medaline, SH., M.Kn  
 Dekan Fakultas SOSIAL SAINS



SITI AISYAH  
 1815310292

Catatan :

- 1. Surat permohonan ini sah dan berlaku bila ;
  - a. Telah dicap Bukti Pelunasan dari UPT Perpustakaan UNPAB Medan.
  - b. Melampirkan Bukti Pembayaran Uang Kuliah aktif semester berjalan
- 2. Dibuat Rangkap 3 (tiga), untuk - Fakultas - untuk BPAA (asli) - Mhs.ybs.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mencari pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kepuasan karyawan KCU Kantor Pos Medan 20000 dengan loyalitas sebagai variabel moderating. Populasi pada penelitian ini berjumlah 91 karyawan. Jumlah sampel ambil juga sebanyak 51 orang karyawan bagian UPL sebagai responden. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif. Jenis data penelitian ini data kuantitatif dengan sumber data primer. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dan regresi moderasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan dengan nilai  $t_{hitung} 11.586 > t_{tabel} 2.009$  dengan tanda positif dan tingkat signifikansi sebesar  $0.000 < 0.05$ . Disiplin kerja (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan nilai  $t_{hitung} 1.836 < t_{tabel} 2.009$  dengan tanda negatif dan tingkat signifikansi sebesar  $0.073 > 0.05$ . Motivasi kerja (X1) dan disiplin kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan nilai  $F_{hitung} 68.192 > F_{tabel} 3.19$  dan nilai positif, dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Motivasi kerja x loyalitas (X<sub>1</sub>Z) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan dengan nilai  $t_{hitung} 10.098 > t_{tabel} 2.009$  dengan tanda positif dan tingkat signifikansi sebesar  $0.000 < 0.05$ . Artinya loyalitas mampu memoderasi motivasi kerja dalam memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan. Disiplin kerja x loyalitas (X<sub>2</sub>Z) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan dengan nilai  $t_{hitung} 5.625 > t_{tabel} 2.009$  dengan tanda negatif dan tingkat signifikansi sebesar  $0.000 < 0.05$ . Artinya loyalitas mampu memoderasi disiplin kerja dalam memberikan pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan.

**Kata Kunci :** Motivasi Kerja, Disiplin Kerja, Kepuasan Karyawan, Loyalitas

## **ABSTRACT**

*This study aims to find the effect of work motivation and work discipline on employee satisfaction KCU Medan Post Office 20000 with loyalty as a moderating variable. The population in this study amounted to 91 employees. The number of samples also took as many as 51 UPL employees as respondents. This research approach uses an associative approach. This type of research data is quantitative data with primary data sources. Data collection techniques by distributing questionnaires. The data analysis technique used multiple linear regression analysis and moderating regression. The results showed that work motivation (X1) had a positive and significant effect on employee satisfaction with a tcount of 11,586 > ttable 2,009 with a positive sign and a significance level of 0.000 < 0.05. Work discipline (X2) has no significant effect on employee satisfaction, the value of tcount 1.836 < ttable 2.009 with a negative sign and a significance level of 0.073 > 0.05. Work motivation (X1) and work discipline (X2) have a positive and significant effect on employee satisfaction. Fcount 68.192 > Ftable 3.19 and positive value, with a significance level of 0.000 < 0.05. Work motivation x loyalty (X1Z) has a positive and significant effect on employee satisfaction with a value of tcount 10,098 > ttable 2,009 with a positive sign and a significance level of 0.000 < 0.05. This means that loyalty is able to moderate work motivation in providing a positive and significant influence on employee satisfaction. Work discipline x loyalty (X2Z) has a negative and significant effect on employee satisfaction with a tcount of 5.625 > ttable 2,009 with a negative sign and a significance level of 0.000 < 0.05. This means that loyalty is able to moderate work discipline in giving a negative and significant influence on employee satisfaction.*

**Keywords:** *Work Motivation, Work Discipline, Job Satisfaction, Loyalty*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN KCU KANTOR POS MEDAN 20000 DENGAN LOYALITAS SEBAGAI VARIABEL MODERATING”**. Skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar sarjana Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian skripsi ini, peneliti tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Muhammad Isa Indrawan, S.E, M.M, selaku Rektor Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
2. Bapak Dr. Onny Medaline, S.H., M.Kn., selaku Dekan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
3. Bapak Husni Muharram Ritonga, B.A., MSc.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
4. Ibu Dr Kiki Farida Ferine, S.E., M. Si., selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu dan memberikan banyak pelajaran, bimbingan, arahan, masukan, nasehat, saran dan kritik sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan proposal skripsi ini.
5. Bapak Siswa Pratama, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu dan memberikan banyak pelajaran, bimbingan, arahan,

masuk, kritik dan saran dalam tata cara penulisan skripsi sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan proposal skripsi ini.

6. Seluruh Dosen Pengajar di Universitas Pembangunan Panca Budi Medan terutama Dosen Program Studi Manajemen yang menuntun saya selama mengikuti perkuliahan sampai dengan selesai
7. Seluruh Staff Administrasi Program Studi Manajemen di Universitas Pembangunan Panca Budi Medan yang telah banyak membantu proses administrasi peneliti dari awal masuk ke Universitas Pembangunan Panca Budi Medan sampai dengan sekarang.
8. KCU Kantor Pos Medan 20000 yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk dapat melakukan riset/penelitian pada KCU Kantor Pos Medan 20000 yang bapak/ibu pimpin.
9. Teristimewa buat kedua orang tua tercinta yang telah menjadi semangat terbesar saya Bapak Juanda dan Ibu Sumini, yang selalu ada, selalu mendukung dan selalu memotivasi saya sampai dengan saat ini. Terlebih lagi pemberian cinta dan kasih sayang sehingga memberikan semangat kepada peneliti dalam setiap melangkah untuk menjadi lebih baik.

Dan akhir kata saya mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung saya yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala akan membalasnya, Aamiin ya Rabbalalamin.

Medan, 10 Maret 2022

**Siti Aisyah**  
**1815310292**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Dan Batasan Masalah .....	7
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. Manfaat Penelitian .....	9
F. Keaslian Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
A. Landasan teori .....	12
B. Penelitian Sebelumnya .....	23
C. Kerangka Konseptual .....	26
D. Hipotesis .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>28</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	28
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	28
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	29
D. Populasi dan Sampel .....	30
E. Teknik Pengumpulan Data .....	32
F. Teknik Analisis Data .....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>39</b>
A. Hasil Penelitian .....	39
B. Pembahasan .....	58
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>62</b>
A. Kesimpulan .....	62
B. Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>68</b>

## DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
Tabel 2.1.	Review Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 3.1.	Jadwal Penelitian .....	29
Tabel 3.2.	Definisi Operasional Variabel .....	29
Tabel 3.3.	Populasi Penelitian .....	31
Tabel 4.1.	Analisis Statistik Deskriptif .....	44
Tabel 4.2.	Uji Validitas .....	45
Tabel 4.3.	Uji Reliabilitas .....	46
Tabel 4.4.	Uji Normalitas – Regresi Berganda dan Regresi Moderasi .....	47
Tabel 4.5.	Uji Multikolinearitas .....	49
Tabel 4.6.	Analisis Regresi Berganda .....	51
Tabel 4.7.	Analisis Regresi Moderasi .....	52
Tabel 4.8.	Uji Parsial (Uji t) – Regresi Berganda .....	54
Tabel 4.9.	Uji Parsial (Uji t) – Regresi Moderasi .....	54
Tabel 4.10.	Uji Signifikansi Simultan (Uji F) – Regresi Berganda .....	56
Tabel 4.11.	Uji koefisien determinasi – Regresi Berganda.....	57
Tabel 4.12.	Uji koefisien determinasi – Regresi Moderasi .....	57

## DAFTAR GAMBAR

No	Judul Tabel	Halaman
Gambar 2.1.	Kerangka Konseptual .....	27
Gambar 4.1.	Uji Heterokedastisitas – Regresi Berganda .....	50
Gambar 4.2.	Uji Heterokedastisitas – Regresi Moderasi .....	50



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>No</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Halaman</b>
	Lampiran 1 Biodata Peneliti .....	69
	Lampiran 2 Kuesioner Penelitian .....	70
	Lampiran 3 Data Tabulasi untuk SPSS .....	74
	Lampiran 4 Data Jawaban Kuesioner .....	76
	Lampiran 5 Output SPSS .....	84
	Lampiran 6 Deskripsi Data Responden .....	98

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sebuah perusahaan didirikan karena setiap perusahaan punya tujuan yang ingin diraih. Untuk mencapai kinerja yang maksimal, maka dibutuhkan sumber daya manusia yang bekerja dengan maksimal pula. Pentingnya sumber daya manusia (SDM) yang dianggap penting pada suatu perusahaan, sudah seharusnya setiap perusahaan memberikan setiap aspeknya pengawasan dalam bekerja yang berhubungan dengan sumber daya manusia yaitu para pegawai dari perusahaan tersebut. Hal tersebut dikarenakan para pegawai yang punya motivasi kerja dan disiplin kerja yang kuat menjadi keunggulan kompetitif bagi suatu perusahaan.

Menurut Edison (2017:12), Kepuasan Karyawan dapat diartikan sebagai kepuasan yang ada pada diri karyawan menunjukkan adanya suatu kesesuaian antara harapan dan kenyataan tentang pekerjaannya. Menurut Suwanto dan Priansa (2011), kepuasan karyawan juga diartikan dengan cara dari setiap karyawan merasakan hasil dari pekerjaannya atas sikap karyawan tersebut bagi aspek-aspek yang ada di dalam pekerjaan. Keberadaan motivasi dan disiplin kerja yang baik pada sumber daya suatu perusahaan akan tercipta adanya rasa puas atau kepuasan pada karyawan.

Menurut Mangkunegara (2013), motivasi kerja dapat diartikan sebagai kondisi (energi) yang menggerakkan dalam diri individu yang terarah untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan atau organisasi. Motivasi menjadi suatu usaha yang bernilai positif dalam mengerahkan, mengarahkan daya, dan menggerakkan potensi bagi setiap tenaga kerja guna berhasil meraih dan

mewujudkan tujuan perusahaan secara produktif yang sudah ditentukan sebelumnya dan sebagai perangsang untuk mengerahkan, menggerakkan, mengarahkan potensi dan daya kerja SDM tersebut kearah yang diinginkan. Cong dan Van (2013) Motivasi memiliki potensi sebagai sarana yang penting dalam membentuk kepuasan serta memberi pengaruh terhadap kinerja pegawai. Karyawan yang mempunyai motivasi yang besar akan memiliki semangat dalam bekerja, hal itu mampu meningkatkan kinerja para karyawan. Penelitian Saputra dan Turnip (2018), memperlihatkan bahwa motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan bagi kepuasan. Dalam penelitian Husni, Musnadi dan Faisal (2018), motivasi berpengaruh terhadap kepuasan karyawan. Begitu juga dengan penelitian Lumentut dan Dotulong (2015), Motivasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan. Namun berbeda dengan hasil Astuti dan Iskandar (2015), dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa motivasi kekuasaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan karyawan.

Menurut Hasibuan (2017:193), disiplin kerja dapat diartikan sebagai kesadaran dan kesediaan seseorang atau individu dalam mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Menurut Sinambela (2012:238), disiplin dapat diartikan sebagai pengelolaan guna melaksanakan dan memperteguh pedoman pada suatu perusahaan. Kedisiplinan adalah fungsi operatif manajemen sumber daya manusia yang paling penting dikarenakan apabila semakin baik tingkat disiplin karyawan pada suatu perusahaan, maka akan semakin besar rasa kepuasan dari karyawan tersebut, beserta prestasi kerja yang mampu diraihny. Dengan tidak adanya disiplin kerja yang baik, maka akan sulit bagi perusahaan meraih hasil yang maksimal. Sikap disiplin yang dianggap baik

memperlihatkan besarnya rasa tanggung jawab setiap individu dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepada individu tersebut. Hal tersebut memicu semangat kerja, gairah kerja, dan terwujudnya tujuan suatu organisasi, masyarakat, dan karyawan. Disiplin kerja dapat dilihat dalam bentuk pemenuhan dan penataan peraturan yang ada serta memperlihatkan tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan yang ditentukan perusahaan. Dalam penelitian Saputra dan Turnip (2018), memperlihatkan disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan bagi kepuasan karyawan. Sedangkan dalam penelitian Lumentut dan Dotulong (2015), Disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan. Dan pada penelitian Sekartini (2016), Disiplin kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan karyawan.

Menurut Marpaung (2012), loyalitas dapat dikatakan sebagai suatu sikap berupa kepatuhan dan kesediaan dari karyawan itu sendiri sebagai bagian dari karyawan pada suatu perusahaan tersebut. Menurut Rajput, Singhal dan Tiwari (2016), loyalitas karyawan dapat diartikan sebagai suatu komitmen pada diri karyawan bagi perusahaan dimana ketika komitmen itu berkembang pada akhirnya akan menghasilkan peningkatan kepuasan karyawan. Kepuasan karyawan yang dihasilkan dari proses evaluasi pada internal perusahaan, dan apabila tingkat ekspektasi dari setiap karyawan dapat dipenuhi, maka akan muncul kepuasan pada karyawan tersebut. Loyalitas karyawan akan berkembang menjadi sikap yaitu rasa emosional yang direalisasikan menuju perusahaan. Dengan kata lain, semakin besar tingkat kepuasan dari seorang karyawan pada lingkungan pekerjaannya, maka akan semakin besar kemungkinan dia akan mengoptimalkan

komitmennya terhadap organisasi secara umum. Dalam penelitian Husni, Musnadi dan Faisal (2018), bahwa kepuasan karyawan mempengaruhi loyalitas kerja, dan kepuasan karyawan memediasi hubungan motivasi terhadap loyalitas kerja.

Komaruddin (2020), Ketua Serikat Pekerja PT Pos Indonesia (Persero), menyampaikan sikap perjuangannya dengan rekan sesama karyawan di PT Pos Indonesia (Persero) sepanjang tahun 2019 hingga 2020 yang menuntut jajaran direksi dikarenakan beberapa kebijakan yang dianggap telah merugikan karyawan-karyawan PT Pos Indonesia (Persero). Komaruddin dengan karyawan-karyawan di PT Pos Indonesia (Persero) juga mengalami penundaan gaji hingga pembayaran THR (Tunjangan Hari Raya) yang dicicil dimana semestinya dibayarkan saat sudah mendekati hari raya keagamaan setiap karyawan. Jajaran direksi kerap memamerkan kondisi laba keuangan PT Pos Indonesia (Persero) kepada Pemerintah (Kementerian BUMN) dimana laba dalam keadaan baik. Namun, keadaan sebenarnya sudah bertumpuk masalah.

Maka pada saat tersebut Komaruddin meminta laporan keuangan secara berturut-turut mengenai kondisi perusahaan dikarenakan adanya laporan laba terus dan pemeriksaan laporan keuangan. Demonstrasi yang dilakukan bersama rekan sesama PT Pos Indonesia (Persero) merupakan akumulasi dari terputusnya komunikasi yang terjadi di antara perwakilan karyawan yaitu Serikat Pekerja Pos Indonesia dengan jajaran Direksi.

Menurut Komaruddin, terdapat hal janggal dengan sistem tata kelola perusahaan yang terlihat tidak transparan dan semerawut. Sejak pandemi mulai menyebar pada Maret 2020, Komaruddin mendapati bahwa dirinya tidak menerima biaya tunjangan dan *benefit* yang seharusnya, walaupun secara



keseluruhan tidak ada pengurangan karyawan ataupun pemangkasan pada gaji. Hal itu juga dirasakan oleh karyawan lainnya selama kurun waktu enam bulan pada awal pandemi Covid-19 yang jumlahnya sebanyak 25.000 (dua puluh lima ribu) hingga 27.000 (dua puluh tujuh ribu) yang terdiri dari pegawai non-organik dan pegawai organik. Kinerja Pos Indonesia yang menurun sejalan dengan hak-hak karyawan yang tidak dibayar tepat waktu dan secara penuh, hal tersebut terjadi di tengah hubungan industrial yang tidak kondusif. Selain dari pada hal tersebut, Komaruddin menilai kompetitor dari perusahaan sektor logistik dan jasa penyedia kurir lain yang sudah mulai menunjukkan tren berupa kinerja perusahaan yang terus membaik. Komaruddin masih sangat mengingat pertumbuhan bisnis perusahaan kompetitor sampai dengan pertengahan tahun 2020 hingga lebih dari 11%. Direktur Kelembagaan PT Pos Indonesia (Persero), Nezar Patria menyampaikan bahwa sejak pandemi Covid-19, *customer* yang datang ke Kantor Pos Indonesia semakin berkurang. Hal tersebut dipicu dengan keadaan belum siapnya PT Pos Indonesia di dalam memberikan pelanggan pelayanan secara digitalisasi *mobile*. Sehingga kehadiran PT Pos Indonesia (Persero) di *marketplace* belum mampu mencakup *marketplace-marketplace* besar yang ada di Indonesia.

Menjelang libur Lebaran 2021, PT Pos Indonesia (Persero) memastikan tetap beroperasi. Hal itu sebagai bentuk komitmen di dalam memberikan layanan yang prima kepada *customer* pengguna jasa PT Pos Indonesia (Persero) pada *peak season*. Adanya kebijakan bagi PT Pos Indonesia (Persero) agar tetap membuka Kantor Pos, berkegiatan operasional dan layanan lainnya secara penuh pada tanggal 13-14 Mei 2021. Hariadi menjelaskan secara lebih lanjut, PT Pos

Indonesia (Persero) sudah mengeluarkan SE nomor 024/DIR-3/0421 Tentang Penanganan Kiriman Selama Masa Peak Season dimana, selama *peak season* 29 April 2021 hingga 24 Mei 2021 seluruh pegawai PT Pos Indonesia (Persero) tidak diperbolehkan untuk mengambil cuti. PT Pos Indonesia berkomitmen terhadap kepuasan pelanggan, mencakup keamanan kiriman, ketepatan penyerahan, kepastian waktu tempuh, menyiapkan sistem operasi yang handal dan mencegah *irregularities Zero Lost* serta *Zero Damage*. PT Pos Indonesia juga mempersiapkan alokasi sumber daya perusahaan secara maksimal, pemenuhan *Service Level Agreement (SLA)*, mempersiapkan *Help Desk Layer-2* sistem operasional selama 1x24 jam, serta penambahan jam buka kantor ataupun loket. Selama *high season* sejak 29 April tahun 2021 hingga 24 Mei tahun 2021, semua pegawai tidak diperkenankan mengambil cuti.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka peneliti melihat adanya penekanan pada kepuasan karyawan, dimana dilaporkan bahwa perusahaan selalu mendapatkan laba sepanjang 2019-2020, namun hal tersebut malah sebaliknya yaitu manajemen mencicil THR dan tidak membayarkan tunjangan serta *benefit* lainnya kepada karyawan seperti pada masa sebelumnya. Hal lain lagi yang menjadi fenomena dalam penelitian ini ialah demi memaksimalkan kinerja perusahaan pada tahun 2021, seluruh karyawan tidak diperkenankan mengambil cuti pada libur lebaran tahun 2021, *Help Desk Layer-2* sistem beroperasi selama 24 jam, dengan pemenuhan *Service Level Agreement (SLA)*, dan penambahan jam buka loket atau kantor. Hal tersebut menyebabkan peneliti tertarik melakukan penelitian pada KCU Kantor Pos Medan 20000 yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa

kurir, logistik, dan transaksi keuangan dengan judul, **“Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Karyawan KCU Kantor Pos Medan 20000 Dengan Loyalitas Sebagai Variabel Moderating”**.

## **B. Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan maka identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu :

- a. Karyawan di Pos Indonesia mendapati adanya penundaan gaji serta pembayaran THR yang dicicil pihak perusahaan. Pada dasarnya THR dibayarkan ketika mendekati hari raya keagamaan pada tahun 2020. Sehingga Upah tersebut mempengaruhi kepuasan karyawan pada tahun tersebut.
- b. Sejak awal pandemi pada bulan Maret, karyawan tidak menerima biaya tunjangan dan benefit selama enam bulan di masa awal pandemi Covid-19. Dikarenakan penundaan upa, kesempatan dalam mendapatkan hak-hak lain seperti promosi menjadi tidak bisa di dapatkan setiap karyawan.
- c. Hak-hak karyawan tidak dibayarkan secara tepat waktu dan secara penuh. Rekan sekerja mengalami hal yang sama sehingga kepuasan karyawan menjadi berkurang.
- d. Selama high season 29 April tahun 2021 hingga 24 Mei tahun 2021 seluruh pegawai PT Pos Indonesia (Persero) tidak diperbolehkan mengambil cuti. Adanya penyelia serta larangan untuk tidak mengambil cuti, menjadi mengurangi kepuasan setiap karyawan dalam bekerja.

## **2. Batasan Masalah**

KCU Kantor Pos Medan 20000 memiliki beberapa masalah internal pada perusahaannya. Namun dalam penelitian ini, peneliti hanya membatasi agar pembahasannya terarah dan tidak meluas serta tidak menyimpang dari tujuan yang diharapkan. Masalah yang dibatasi dalam penulisan Skripsi ini hanya pada permasalahan mengenai motivasi kerja dan disiplin terhadap kepuasan karyawan dengan loyalitas sebagai variabel moderasi, hal tersebut menjadi konsentrasi peneliti karena karyawan di Pos Indonesia mendapati adanya penundaan gaji serta pembayaran THR yang dicicil pihak perusahaan, karyawan tidak menerima biaya tunjangan dan benefit selama enam bulan di masa awal pandemi Covid-19, hak-hak karyawan tidak dibayarkan secara tepat waktu dan secara penuh, dan selama high season 29 April tahun 2021 hingga 24 Mei tahun 2021 seluruh pegawai PT Pos Indonesia (Persero) tidak diperbolehkan mengambil cuti. Dalam penelitian ini peneliti juga membatasi penelitian, dimana hanya pada karyawan bagian pelayanan KCU Kantor Pos Medan 20000 saja (51 Responden).

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dirumuskan masalah pokok dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah motivasi kerja berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan karyawan pada KCU Kantor Pos Medan 20000 ?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan karyawan pada KCU Kantor Pos Medan 20000 ?
3. Apakah motivasi kerja dan disiplin kerja berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan karyawan pada KCU Kantor Pos Medan 20000 ?

4. Apakah loyalitas memoderasi pengaruh motivasi kerja secara parsial terhadap kepuasan karyawan pada KCU Kantor Pos Medan 20000 ?
5. Apakah loyalitas memoderasi pengaruh disiplin kerja secara parsial terhadap kepuasan karyawan pada KCU Kantor Pos Medan 20000 ?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja secara parsial terhadap kepuasan karyawan pada KCU Kantor Pos Medan 20000.
2. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja secara parsial terhadap kepuasan karyawan pada KCU Kantor Pos Medan 20000.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja secara simultan terhadap kepuasan karyawan pada KCU Kantor Pos Medan 20000.
4. Untuk mengetahui pengaruh loyalitas dalam memoderasi motivasi kerja secara parsial terhadap kepuasan karyawan pada KCU Kantor Pos Medan 20000.
5. Untuk mengetahui pengaruh loyalitas dalam memoderasi disiplin kerja secara parsial terhadap kepuasan karyawan pada KCU Kantor Pos Medan 20000.

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Peneliti, Menambah wawasan dan memperdalam pengetahuan mengenai pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kepuasan karyawan dengan loyalitas sebagai variabel moderating.



2. Bagi Perusahaan, dapat memberikan masukan bagi perusahaan serta menganalisis lebih lanjut mengenai pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kepuasan karyawan dengan loyalitas sebagai variabel moderating apakah tingkat pengaruhnya sudah maksimal atau belum.
3. Bagi Pihak Lain, hasil penelitian nantinya diharapkan mampu memberi manfaat guna menambah ilmu pengetahuan dan bisa memberi informasi sebagai referensi dan perbandingan bagi peneliti lain dengan penelitian berkaitan pada masalah kepuasan karyawan hingga mampu melanjutkan penelitian ini guna menjadi penelitian yang lebih baik lagi kedepannya.

#### **F. Keaslian Penelitian**

Penelitian ini merupakan replika dari penelitian Saputra dan Turnip (2018) dari STIE IBBI Medan yang berjudul “Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan PT PLN (Persero) P3B SUMBAGUT”. Sedangkan penelitian ini berjudul “Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Karyawan KCU Kantor Pos Medan 20000 Dengan Loyalitas Sebagai Variabel Moderating”.

Perbedaan penelitian ini terletak pada :

1. **Variabel Penelitian,** Penelitian terdahulu pada tahun (2018) menggunakan 3 (tiga) variabel bebas (Motivasi, Komunikasi dan Disiplin Kerja) dan 1 (satu) variabel terikat (Kepuasan). Sedangkan penelitian ini diteliti pada tahun (2021) menggunakan 2 (dua) variabel bebas (Motivasi kerja dan disiplin kerja) dan 1 (satu) variabel terikat (Kepuasan Karyawan) dan 1 (satu) variabel moderating (loyalitas).

2. **Waktu Penelitian,** Penelitian terdahulu ini dilakukan pada tahun 2018 sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2022.
3. **Lokasi Penelitian,** Penelitian terdahulu melakukan penelitian pada PT PLN (Persero) P3B SUMBAGUT sedangkan penelitian ini dilakukan di KCU Kantor Pos Medan 20000.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

Menurut George dan Gareth (2012:81) menjelaskan beberapa teori kepuasan karyawan:

1. *Herzberg's Motivator-Hygiene Theory of Job Satisfaction*

Teori Herzberg menyampaikan setiap karyawan memiliki dua rangkaian persyaratan atau kebutuhan untuk mencapai kepuasan, yaitu kebutuhan *hygiene* dan kebutuhan motivator. Kebutuhan *hygiene* dikaitkan dengan konteks fisik dan psikologis di tempat pekerjaan dilakukan. Aspek fisik (misalnya, suhu dan kenikmatan di sekitarnya), aspek psikologis (misalnya, sifat pengawasan, jumlah gaji, dan keamanan kerja) hal ini akan memenuhi kebutuhan *hygiene* karyawan. Kebutuhan motivator dikaitkan dengan aspek –aspek dalam pekerjaan itu sendiri dan seberapa menantang pekerjaan tersebut. Aspek pekerjaan seperti betapa menariknya pekerjaan, otonomi di tempat kerja, dan tanggung jawab akan memenuhi kebutuhan motivator.

2. *The Discrepancy Model of Job Satisfaction*

Teori *discrepancy* dari kepuasan karyawan didasarkan pada gagasan sederhana, yaitu untuk menentukan seberapa puas karyawan dengan pekerjaan mereka, karyawan akan membandingkan pekerjaan mereka dengan pekerjaan yang ideal. Pekerjaan ideal ini didasarkan pada apa yang mereka pikirkan dari pekerjaan tersebut, apa yang mereka harapkan dari

pekerjaan tersebut, apa yang mereka inginkan dari pekerjaan itu, atau mereka membandingkan dengan pekerjaan sebelumnya.

### 3. *Steady-State Theory*

Teori *Steady-State* memperlihatkan masing-masing individu karyawan punya tingkat kepuasan karyawan tersendiri yang biasa disebut tingkat equilibrium atau *steady state*. Teori tersebut memperlihatkan dimana pada saat manager dari perusahaan melakukan perubahan pada situasi kerja guna menambah tingkat kepuasan karyawan. Beberapa peneliti sebelumnya sudah mendeteksi bahwa apabila perubahan terjadi atas dasar sifat pekerjaan itu sendiri (menjadikan suatu pekerjaan terlihat lebih menarik), maka tingkat dari kepuasan karyawan akan menjadi lebih meningkat hanya sementara yaitu selama kurun waktu enam bulan namun kemudian balik lagi ke tingkat yang sebelumnya.

## 1. **Kepuasan Karyawan**

### a. **Pengertian Kepuasan Karyawan**

Menurut Edison (2017:12), Kepuasan Karyawan dapat diartikan sebagai kepuasan yang ada pada diri karyawan menunjukkan adanya suatu kesesuaian antara harapan dan kenyataan tentang pekerjaannya.

Menurut Bangun (2012:11), Salah satu fungsi MSDM (manajemen sumber daya manusia) yaitu pengintegrasian pada ruang lingkup motivasi kerja dan kepuasan karyawan. Kepuasan karyawan dapat dikatakan sebagai cara karyawan merasakan pekerjaannya. Jika suatu pekerjaan terasa menyenangkan para karyawan itu sendiri mengatakan puas, begitu juga sebaliknya. Menurut Sunyoto (2012:210), kepuasan karyawan dapat diartikan sebagai suatu keadaan emosional

yang memberi kesenangan atau justru tidak memberi kesenangan sebagaimana karyawan- karyawan memandang pekerjaannya.

Menurut Griffin (2012:76), kepuasan karyawan dikatakan sebagai besarnya rasa nikmat yang didapat setiap karyawan dalam melaksanakan pekerjaan individu tersebut.

Menurut Sulistiyani (2013:34), kepuasan karyawan dilihat berdasarkan perbandingan di antara suatu hal yang diterima karyawan dari perusahaan tempat ia bekerja dibandingkan dengan yang suatu hal yang individu tersebut harapkan, inginkan serta pikirannya.

Sedangkan menurut Kinicki dan Robert (2016:231), kepuasan karyawan merupakan suatu kecenderungan emosi pada pekerjaan yang dilakukan individu.

Menurut Newstroom (2012:161), kecenderungan emosi dikemukakan sebagai emosi suka atau tidak suka pada pekerjaan.

Menurut Robbins (2012:87), kepuasan karyawan dikatakan sebagai perasaan yang bernilai positif dimana perasaan tersebut memiliki kaitan dengan pekerjaan bagi setiap individu yaitu berupa hasil evaluasi atas sejumlah karakteristiknya.

Kuswadi (2014:131), menyampaikan kepuasan pegawai diartikan sebagai suatu ukuran sejauh mana setiap perusahaan mampu memenuhi harapan setiap karyawannya yang berhubungan dengan aspek-aspek dalam pekerjaan maupun jabatannya. Karyawan yang tidak merasa puas pada dasarnya memiliki tingkat motivasi rendah dalam bekerja sehingga pada saat melakukan pekerjaan umumnya tidak begitu semangat, lambat, malas, dan dapat melakukan banyak kesalahan

dalam bekerja dan hal lain dengan sifat negatif hingga pada akhirnya memunculkan waktu, tenaga, dan biaya yang boros.

### **b. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Karyawan**

Davis dalam Mangkunegara (2013:67) merumuskan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan karyawan hingga pencapaian kinerja :

- 1) Faktor motivasi (*motivation*)
- 2) Faktor kemampuan (*ability*)

Menurut Hasibuan (2010:202), kepuasan karyawan pada umumnya dipengaruhi oleh:

- 1) Kedisiplinan / disiplin kerja
- 2) Moral kerja
- 3) Prestasi kerja

### **c. Indikator Kepuasan Karyawan**

Edison, et al (2017:212) kepuasan karyawan memperlihatkan kesesuaian yang ada di antara harapan dengan kenyataan mengenai pekerjaa tersebut. Kepuasan karyawan pun berlaku untuk setiap kelompok maupun individu. Kepuasan karyawan punya indicator-indikator, yaitu:

- 1) Upah

Upah dapat dikatakan sebagai sejumlah upah yang diterima dan dianggap upah yang wajar nilainya.

- 2) Pekerjaan

Pekerjaan dapat dikatakan sebagai suatu keadaan dimana tugas dari pekerjaan tersebut dianggap menarik serta memberi kesempatan kepada *user* untuk belajar dan bertanggung jawab.

3) Kesempatan promosi

Kesempatan promosi dapat dikatakan sebagai tersedianya kesempatan untuk maju

4) Penyelia

Penyelia dapat dikatakan sebagai suatu kemampuan penyelia dalam memperlihatkan minat dan perhatiannya pada karyawan.

5) Rekan sekerja

Rekan sekerja dapat dikatakan sebagai suatu keadaan dimana rekan sekerja memperlihatkan sikap mendorong dan bersahabat

## **2. Motivasi Kerja**

### **a. Pengertian Motivasi Kerja**

Menurut Mangkunegara (2013), motivasi kerja dapat diartikan sebagai kondisi (energi) yang menggerakkan dalam diri individu yang terarah untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan atau organisasi.

Menurut Bangun (2012:11), salah satu fungsi MSDM yaitu pengintegrasian yang meliputi motivasi kerja dan kepuasan karyawan. Motivasi kerja diartikan sebagai suatu pemicu kepada karyawan-karyawan dalam melakukan pekerjaannya guna menumbuhkan semangat kerja dalam meraih tujuan suatu perusahaan. Menurut Torang (2012:57), motivasi kerja dapat dikatakan sebagai suatu proses memberikan dukungan bagi karyawan agar karyawan dapat melakukan pekerjaannya sesuai dengan batasan yang diberi agar meraih tujuan perusahaan secara maksimal.

Gibson et al. (2012:52), motivasi dapat berupa konsep yang dipakai dalam memperlihatkan adanya beberapa dorongan yang muncul pada diri atau dalam diri bagi setiap individu lalu bergerak mengarah pada perilakunya.

Menurut Zainun (2014:66), motivasi kerja setiap karyawan nanti akan memberi pengaruh bagi kinerja yang bisa diraih secara natural hanya tumbuh dari dalam diri setiap karyawan yang biasa disebut motivasi internal maupun motivasi dari luar diri setiap karyawan yang bersangkutan atau biasa disebut dengan motivasi eksternal.

Menurut Zainun (2014:67), motivasi dilihat sebagai bagian integral dalam proses pembinaan pada administrasi kepegawaian, pengarahan tenaga kerja dan pengembangan pada suatu perusahaan. Motivasi juga suatu usaha yang dianggap memiliki nilai positif dalam mengerahkan, mengarahkan daya, menggerakkan, potensi tenaga kerja agar berhasil meraih dan mewujudkan tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya secara produktif dan sebagai perangsang dalam mengerahkan, menggerakkan, daya kerja manusia dan mengarahkan potensinya menuju keinginannya.

Menurut Hasibuan (2017:219), motivasi merupakan pemberian daya yang menjadi penggerak agar menciptakan kegairahan untuk bekerja setiap individu, bekerja efektif, guna setiap karyawan mau jika diajak untuk bekerja sama dan terintegrasi dengan segala upayanya dalam meraih kepuasan.

Menurut Mangkunegara (2011:118), Kepuasan karyawan berkaitan pada tingkat absen kerja di suatu perusahaan. Karyawan-karyawan yang merasa belum puas lebih banyak absennya daripada karyawan yang merasa sudah puas dalam melakukan pekerjaannya. Karyawan-karyawan tersebut acap kali absen dalam



bekerja dengan selalu memakai alasan yang subjektif dan bahkan tidak masuk akal.

Menurut Badeni (2013:48) adanya pengaruh negatif dari kepuasan karyawan bagi tingkat absen dari karyawan, apabila semakin besar rasa kepuasan karyawan yang ada pada setiap karyawan di perusahaan maka akan semakin sedikit absensi karyawan tersebut pada perusahaan tersebut dan begitu juga sebaliknya.

Menurut Robbin dalam Wirda dan Azra (2012:27), hubungan yang terjadi pada motivasi dan kepuasan karyawan pada umumnya merupakan suatu proses awal motivasi yang merupakan suatu kebutuhan yang tidak atau belum memberi kepuasan. Ketidakpuasan yang dimaksud lalu pada akhirnya meningkat dan muncul ketegangan kemudian mendorong seseorang untuk bertindak suatu hal. Tahap tersebut menjadikan setiap individu bertindak untuk memberikan kepuasan pada kebutuhan. Apabila tindakan tersebut berhasil, maka kebutuhan pada akhirnya akan menjadi puas dan rasa tegang akan semakin rendah. Usaha dari karyawan dalam melakukan pengurangan ketegangan belum tentu berhasil. Keadaan tersebut mampu menghasilkan ketidakpuasan yang akan diwujudkan dalam bermacam-macam bentuk tindakan contohnya frustrasi.

#### **b. Indikator Motivasi Kerja**

Menurut Mangkunegara dalam Fadillah et al (2013:5), indikator motivasi kerja terdiri atas:

1. Tanggung jawab, mempunyai tanggung jawab pribadi yang tinggi pada pekerjaan bagi setiap karyawan
2. Prestasi kerja, melaksanakan pekerjaan dengan baik

3. Peluang untuk kerja, adanya keinginan dalam memiliki upah yang sesuai dengan pekerjaan dan adil bagi sesama
4. Pengakuan atas kinerja, kemauan untuk bisa memiliki upah yang jumlahnya lebih tinggi dari standar pada umumnya
5. Pekerjaan yang menantang, kemauan dalam belajar untuk menguasai bidang pekerjaan.

### **3. Disiplin Kerja**

#### **a. Pengertian Disiplin Kerja**

Menurut Hasibuan (2017:193), disiplin kerja dapat diartikan sebagai kesadaran dan kesediaan seseorang atau individu dalam mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Menurut Darmawan (2013:41), Disiplin kerja dapat diartikan sebagai tingkah laku, perbuatan, dan sikap yang mengikuti aturan perusahaan yang berlaku secara tertulis atau tidak. Maka dari hal tersebut, pada sebuah praktik jika suatu perusahaan sudah berusaha agar peraturan yang ada untuk ditaati oleh sebagian besar jumlah karyawan pada perusahaan, sehingga kedisiplinan pada perusahaan sudah dapat ditegakkan. Menurut Holil dan Sriyanto (2011:12), Disiplin pada dasarnya diartikan sebagai ketaatan dan kepatuhan pada bermacam-macam peraturan yang ada pada masing-masing perusahaan, apabila ada karyawan yang tidak patuh pada peraturan yang ada maupun ketentuan yang ada, artinya sikap karyawan bisa dikatakan sebagai sikap tidak mematuhi disiplin yang ada.

Menurut Singodimedjo dalam Sutrisno (2015), disiplin kerja merupakan sikap kerelaan dan kesediaan setiap individu untuk patuh dan taat pada norma

yang sudah ada. Disiplin kerja pada pegawai yang baik nantinya mempercepat tujuan organisasi, sedangkan disiplin yang menurun drastis akan memperlambat dan menjadi penghalang tujuan suatu organisasi untuk dicapai sesuai dengan yang diinginkan.

Menurut Bangsawan (2013), disiplin kerja merupakan suatu perilaku dan sikap setiap karyawan yang ditunjukkan ke bentuk bagaimana karyawan bersedia dengan segala kesadaran, dan keikhlasan dengan tidak dipaksa guna patuh dan melakukan seluruh kebijaksanaan dan peraturan perusahaan di dalam melakukan tugas serta tanggung jawab sebagai usaha memberi sumbangan maksimal dalam mencapai tujuan organisasi. Paramita (2017), adanya kedisiplinan yang tegas dan jelas akan menciptakan kepuasan karyawan serta semangat tinggi dalam bekerja, sehingga setiap karyawan punya kesadaran yang tinggi guna melaksanakan pekerjaan dengan baik. Banyak perusahaan mendapati hasil yang kurang memuaskan dalam menggunakan sumber daya manusia pada perusahaan tersebut. Salah satu penyebabnya ialah penggunaan tenaga kerja yang tingkat kedisiplinan yang kurang baik dan kurang produktif.

#### **b. Bentuk Disiplin Kerja**

Menurut Mangkunegara (2011:129), ada 2 (dua) bentuk disiplin kerja, antara lain:

##### **1. Disiplin Korektif**

Disiplin korektif dapat diartikan suatu usaha mendorong karyawan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman-pedoman yang ada pada perusahaan. Pada bentuk disiplin ini, karyawan yang tidak bersikap disiplin perlu diberi pelajaran yang sesuai dengan aturan yang ada. Tujuan

pemberian sanksi ialah guna memelihara peraturan yang berlaku, memperbaiki pegawai pelanggar dan memberi sanksi bagi yang melanggar.

## 2. Disiplin Preventif

Disiplin preventif dapat diartikan sebagai suatu usaha dalam menggerakkan karyawan mematuhi dan mengikuti pedoman kerja perusahaan serta peraturan-peraturan yang sudah ditentukan oleh perusahaan. Tujuan dasar disiplin preventif dalam mendorong karyawan untuk memiliki sikap disiplin pada diri karyawan tersebut. Bentuk preventif ini memperlihatkan karyawan bisa membuat dirinya mengikuti aturan-aturan perusahaan yang sudah dibuat sebelumnya.

### **c. Indikator Disiplin Kerja**

Menurut Hasibuan (2017:115), Indikator disiplin kerja yang digunakan dalam mengukur disiplin kerja, yaitu:

- 1) Sikap yaitu perilaku karyawan dan mental karyawan yang berawal dari kerelaan dirinya sendiri atau kesadaran individu itu sendiri dalam melakukan tugas dan mematuhi peraturan yang ada pada perusahaan yaitu berupa kehadiran berhubungan dengan keberadaan karyawan ditempat kerja guna bekerja, kemampuan menggunakan dan memanfaatkan perlengkapan dengan baik.
- 2) Norma yaitu peraturan mengenai apa yang boleh dilakukan dan tidak boleh dilaksanakan karyawan-karyawan pada peraturan dan sebagai dasar dalam bertindak yaitu patuh aturan. Karyawan patuh peraturan yang pada

organisasi dan ikut pada pola kerja yang ditetapkan organisasi secara sadar.

- 3) Tanggungjawab merupakan kemampuan dalam melaksanakan tugas dan aturan dalam organisasi. Menyelesaikan pekerjaan pada masa yang ditentukan dimana karyawan perlu bertanggung jawab pada pekerjaannya, salah satunya dengan menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu sesuai dengan lama waktu kerja yang sudah ditentukan sebelumnya

#### **4. Loyalitas**

##### **a. Pengertian Loyalitas**

Menurut Marpaung (2012), loyalitas dapat dikatakan sebagai suatu sikap berupa kepatuhan dan kesediaan dari karyawan itu sendiri sebagai bagian dari karyawan pada suatu perusahaan tersebut.

Menurut Robbins (2012:231), loyalitas dapat diartikan sebagai proses yang timbul sebagai akibat keinginan untuk berbakti dan setia pada kelompok, pekerjaannya, atasan serta pada perusahaannya. Hal tersebut menyebabkan setiap individu rela berkorban demi memberikan kepuasan kepada pihak lain atau masyarakat. Kesetiaan tersebut dicerminkan oleh kesediaan karyawan dalam membela dan menjaga perusahaan di dalam maupun di luar pekerjaan dari orang yang tidak bertanggungjawab.

Menurut Poerwopoespito (2014), agar terjadinya loyalitas kepada pekerjaan, terlihat pada sikap seorang karyawan yang menyampaikan keahlian dan kemampuan yang ia miliki, melakukan tanggung jawab, tugas, jujur dalam bekerja dan disiplin. Loyal merupakan suatu sikap karyawan sebagai bagian dari organisasi yang paling utama. Sikap tersebut diantaranya tercermin dari timbulnya

keadaan yang mendukung dan menyenangkan di tempat ia bekerja, bersedia untuk bekerja dalam jangka waktu yang lebih Panjang, serta menjaga citra perusahaan.

Menurut Reichheld dalam Utomo (2011:9), semakin tinggi loyalitas para pegawai di perusahaan, maka akan semakin mudah bagi perusahaan itu guna mencapai beberapa tujuan perusahaan yang telah ditentukan sebelumnya oleh pemilik perusahaan. Sedangkan untuk sebaliknya, bagi perusahaan yang loyalitas para karyawannya rendah, akan semakin sulit bagi perusahaan untuk meraih tujuan organisasinya yang sudah ditetapkan sebelumnya oleh para pemilik perusahaan.

#### **b. Indikator Loyalitas**

Menurut Marpaung (2012:86), indikator loyalitas kerja, ialah:

- 1) Taat pada peraturan
- 2) Tanggung jawab pada perusahaan
- 3) Kemauan untuk bekerja sama
- 4) Hubungan antar pribadi
- 5) Kesukaan terhadap pekerjaan

#### **B. Penelitian Sebelumnya**

Berikut penelitian sebelumnya yang menjadi referensi bagi penelitian ini sebagai berikut, yaitu:

**Tabel 2.1**

#### **Review Penelitian Terdahulu**

<b>No</b>	<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
1	Ahmad Saputra, Relly Rotua	Pengaruh Motivasi, Komunikasi Dan Disiplin	Variabel Independen: Motivasi, Komunikasi,	secara parsial variabel X1 (motivasi) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap

	Turnip (2018)	Terhadap Kepuasan PT PLN (Persero) P3b Sumbagut	Disiplin, Variabel Dependen: Kepuasan	kepuasan, variabel X2 (komunikasi) memiliki pengaruh parsial yang positif terhadap kepuasan, variabel X3 (disiplin kerja) memiliki pengaruh parsial yang positif terhadap kepuasan
2	Dinarizka Leksiana Primandaru, Diana Sulianti Tobing, Dewi Prihatini (2018)	Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan, Disiplin kerja dan Kinerja Karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember	Variabel Independen: Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Variabel Dependen : Kepuasan, Disiplin kerja dan Kinerja Karyawan	Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan.
3	Husni, Said Musnadi, Faisal (2018)	Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Kerja Pegawai Rutan Di Provinsi Aceh (Studi Kasus Pada Rutan Klas Iib Banda Aceh Dan Rutan Klas Ii B Jantho	Variabel Independen: Lingkungan kerja, kompensasi, motivasi, Variabel Dependen: Kepuasan, Loyalitas Kerja	Lingkungan kerja berpengaruh terhadap loyalitas kerja pegawai. kompensasi berpengaruh terhadap loyalitas kerja pegawai. Motivasi kerja berpengaruh terhadap loyalitas kerja pegawai. Kepuasan mempunyai pengaruh terhadap peningkatan loyalitas kerja pegawai. Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan pegawai. Kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan pegawai. Motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan pegawai. Terdapat mediasi kepuasan pada pengaruh lingkungan kerja

				terhadap loyalitas kerja pegawai. Kepuasan memediasi pengaruh kompensasi terhadap loyalitas kerja pegawai. Kepuasan memediasi pengaruh motivasi kerja terhadap loyalitas kerja pegawai.
4	Nathalia Eunike Fengky, Bernhard Tewal, Bode Lumana uw (2017)	Pengaruh motivasi kerja, disiplin dan Insentif terhadap kepuasan karyawan	Variabel Independen: motivasi kerja, disiplin dan Insentif Variabel Dependen: kepuasan karyawan	Motivasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Disiplin secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Insentif secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.
5	M Abdul Azis (2016)	Pengaruh motivasi kerja, disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja melalui kepuasan pada pegawai puskesmas kecamatan Balapulang Kabupaten Tegal	Variabel Independen: motivasi kerja, disiplin kerja dan lingkungan kerja Variabel Dependen: kinerja dan kepuasan pada pegawai	Nilai koefisien regresi motivasi (X1) terhadap kepuasan pegawai sebesar 0,01, disiplin (X2) terhadap kepuasan pegawai sebesar 0,81, sedangkan lingkungan (X3) terhadap kepuasan pegawai sebesar 0,29. Dapat disimpulkan bahwa disiplin lebih penting dalam mempengaruhi kepuasan pegawai jika dibandingkan dengan variabel motivasi dan lingkungan.
6	Ni Luh Sekartini (2016)	Pengaruh Kemampuan Kerja, Disiplin Kerja, Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Dan Kinerja Karyawan Administra Si Universitas	Variabel Independen: Kemampuan Kerja, Disiplin Kerja, Motivasi Kerja. Variabel Dependen: Kepuasan, Kinerja Karyawan	Kemampuan Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan. Kemampuan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja. Disiplin kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap

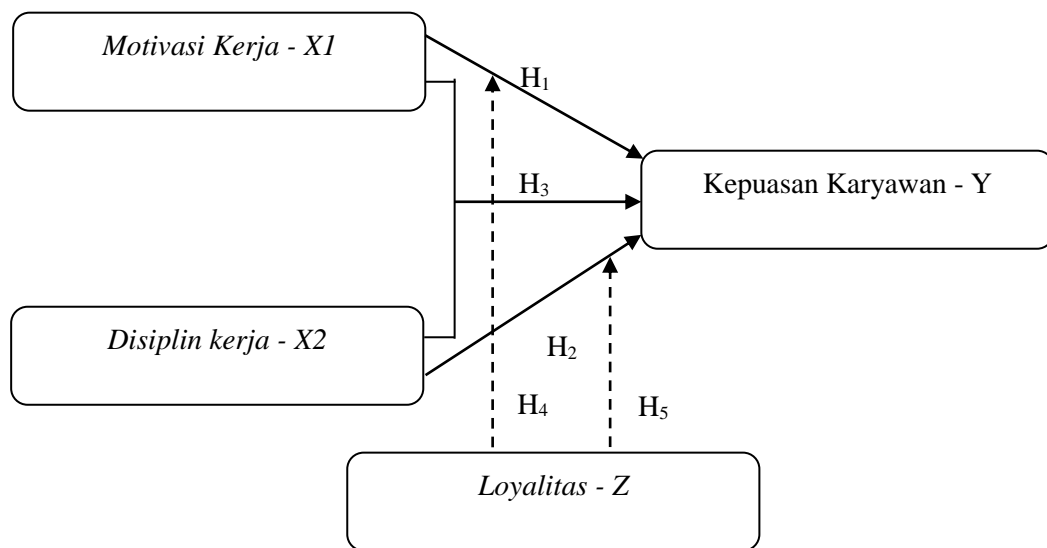


		Warmadew		kinerja. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
7	Hera Dzaki Astuti, Dadang Iskandar (2015)	Pengaruh motivasi Terhadap Kepuasan Karyawan	Variabel Independen: Motivasi . Variabel Dependen: Kepuasan Karyawan	Motivasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan karyawan sebesar 59,3%
8	Mauritz D.S Lumentu t, Lucky O.H Dotulong (2015)	Pengaruh Motivasi, Disiplin, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Karyawan Pada Pt. Bank Sulut Cabang Airmadidi	Variabel Independen: Motivasi, Disiplin, Lingkungan Kerja Variabel Dependen: Kepuasan Karyawan	Motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan karyawan. Disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan. Lingkungan kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan karyawan.

*Sumber: Data di olah peneliti (2022)*

### C. Kerangka Konseptual

Berdasarkan penelitian terdahulu di atas, maka kerangka konseptual pada penelitian ini adalah:



**Gambar 2.1.**

### **Kerangka Konseptual**

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis Penelitian atau biasa disebut hipotesis penelitian adalah jawaban sementara terhadap pertanyaan-pertanyaan penelitian.

Maka hipotesis pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

- H<sub>1</sub>: Diduga motivasi kerja secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan karyawan pada KCU Kantor Pos Medan 20000
- H<sub>2</sub>: Diduga disiplin kerja secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan karyawan pada KCU Kantor Pos Medan 20000
- H<sub>3</sub>: Diduga motivasi kerja dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan karyawan pada KCU Kantor Pos Medan 20000
- H<sub>4</sub>: Diduga loyalitas kerja memoderiasi pengaruh Motivasi kerja secara positif terhadap kepuasan karyawan pada KCU Kantor Pos Medan 20000
- H<sub>5</sub>: Diduga loyalitas kerja memoderiasi pengaruh Disiplin kerja secara positif terhadap kepuasan karyawan pada KCU Kantor Pos Medan 20000

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Menurut Sugiyono (2017:91), penelitian asosiatif adalah penelitian dengan tujuan guna untuk mencari tahu hubungan sebab akibat yang terjadi antar variabel leway suatu uji dengan perhitungan statistik yang memberi hasil berupa pembuktian yang memperlihatkan hipotesis diterima atau ditolak. Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2017), merupakan metode penelitian yang didasari pada filsafat positivism yang dipakai dalam melakukan penelitian pada suatu populasi maupun sampel, analisis data dengan sifat kuantitatif statistik, pengumpulan data dengan instrument penelitian, yang bertujuan untuk melakukan pengujian hipotesis yang sebelumnya sudah ditentukan.

#### **B Tempat dan Waktu Penelitian**

##### **1. Tempat Penelitian**

Tempat penelitian yang dijadikan objek oleh peneliti adalah KCU Kantor Pos Medan 20000 yang berada di Jalan Pos Nomor 1, Kesawan, Kecamatan Medan Barat, Kota Medan, Sumatera Utara 20231.

##### **2. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian untuk penelitian ini dilakukan mulai September 2021 sampai dengan selesai, dengan format berikut:

Tabel 3.1.

## Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	2021				2022		
		Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar
1	Pengajuan judul	■						
3	Penyusunan Proposal	■	■	■				
4	Seminar Proposal				■			
5	Perbaikan/ Acc Proposal				■			
6	Pengolahan Data					■		
7	Penyusunan Skripsi					■		
8	Bimbingan Skripsi					■	■	
9	Sidang Meja Hijau							■

Sumber: Data di olah peneliti (2022)

### C Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

#### 1. Variabel penelitian

Penelitian ini menggunakan 2 (tiga) variabel bebas yaitu : variabel Motivasi Kerja (X1) dan Disiplin Kerja (X2), variabel terikat adalah Kepuasan Karyawan (Y), variabel moderating (Z), Loyalitas.

#### 2. Definisi Operasional

Definisi Operasional variabel pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3.2.

#### Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Deskripsi	Indikator	Skala
1	Motivasi Kerja (X1)	Kondisi (energi) yang menggerakkan dalam diri individu yang terarah untuk mencapai tujuan organisai. <i>Sumber: Mangkunegara (2013)</i>	1. Tanggung jawab 2. Prestasi Kerja 3. Peluang untuk kerja, 4. Pengakuan atas kinerja, 5. Pekerjaan yang menantang. <i>Sumber: Mangkunegara (2013)</i>	Likert

2	Disiplin Kerja (X2)	Kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. <i>Sumber: Hasibuan (2017:193)</i>	1. Sikap, 2. Norma, 3. Tanggungjawab <i>Sumber: Hasibuan (2017:115)</i>	Likert
3	Kepuasan Karyawan (Y)	Kepuasan karyawan menunjukkan adanya suatu kesesuaian antara harapan dan kenyataan tentang pekerjaannya. <i>Sumber: Edison (2017:12)</i>	1. Upah, 2. Pekerjaan, 3. Kesempatan 4. Promosi, 5. Penyelia, 6. Rekan Sekerja. <i>Sumber: Edison (2017:12)</i>	Likert
4	Loyalitas (Z)	Loyalitas adalah kepatuhan dan kesediaan karyawan sebagai bagian dari karyawan. <i>Sumber: Marpaung (2012)</i>	1. Taat pada peraturan 2. Tanggung jawab pada perusahaan 3. Kemauan untuk bekerja sama 4. Hubungan antar pribadi 5. Kesukaan terhadap pekerjaan <i>Sumber: Marpaung (2012:86)</i>	Likert

*Sumber: Data di olah peneliti (2022)*

#### **D Populasi dan Sampel**

Menurut Sugiyono (2017: 80), populasi mampu dikatakan sebagai keadaan pada lingkungan secara umum yang mencakup atas objek dan subjek yang punya karakteristik dan kualitas yang ditentukan peneliti guna dipelajari serta ditarik kesimpulan. Banyaknya jumlah populasi penelitian ini ialah sebanyak 91 (Sembilan puluh satu) Karyawan KCU Kantor Pos Medan 20000.

**Tabel 3.3.**  
**Populasi Penelitian**

<b>SDM (Sumber Daya Manusia)</b>		
1	IT	2 orang
	Perlengkapan	1 orang
	SDM	4 orang
<b>AUDIT</b>		
2	Audit	2 orang
<b>JASKUG (Jasa Keuangan)</b>		
4	Pensiunan	2 orang
	Giro	2 orang
	Akuntansi	2 orang
	Keuangan	5 orang
<b>PEMASARAN</b>		
5	AE	8 orang
	BMS	12 orang
<b>PELAYANAN</b>		
6	Loket	13 orang
	Warehouse	4 orang
	KCP	30 orang
	CS	2 orang
	Agen	2 orang
Jumlah		91 orang

*Sumber: Data di olah peneliti (2022)*

Menurut Sugiyono (2017), teknik pengambilan sampel yang dipakai berupa *judgment sampling*. Pengertian *judgment sampling* yaitu teknik mengambil sampel dengan kriteria-kriteria yang sesuai dengan apa yang responden miliki pada dirinya. Adapun kriteria-kriteria yang menjadi pemilihan sampel adalah:

1. Karyawan merupakan karyawan yang aktif bekerja di KCU Kantor Pos Medan 20000.
2. Karyawan merupakan karyawan yang bekerja pada bagian UPL (Unit Pelayanan Luar) dan Pelayanan

Berdasarkan tabel populasi, maka dari 91 orang karyawan, dapat diambil sampel sesuai kriteria sebanyak adalah 51 karyawan pada bagian pelayanan sebagai data sampel.

### **E Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang dilakukan ialah dengan mengumpulkan data primer. Menurut Sugiyono (2017:193) yang dimaksud data primer ialah sumber data yang bersumber utama dimana pemilik data memberikan data ke pengumpul data secara tanpa perantara.

Teknik pengumpulan data primer yang dilakukan dengan membagi kuesioner ke responden. Sugiyono (2017:142) mengatakan kuesioner yaitu teknik dengan memberi pernyataan ke responden atau yang menjadi sampel dalam penelitian guna dijawab atau direspon pernyataannya, kemudian pernyataan tersebut dirubah menjadi bentuk bobot, dan bobot nilainya diuji sehingga dapat memberikan hasil penelitian untuk diambil kesimpulan.

Dalam penelitian ini, skala dalam mengukur kuesioner menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2017:93), skala likert dapat diartikan sebagai suatu skala yang dipakai dalam melakukan pengukuran persepsi, pendapat, serta sikap individu maupun kelompok mengenai fenomena social yang sedang terjadi. Fenomena sosial sudah ditentukan secara detail oleh peneliti (variabel penelitian). Dimana alternatif jawaban dengan skala likert sebagai berikut:

1. Sangat tidak setuju dinilai dengan bobot 1
2. Tidak setuju dinilai dengan bobot 2
3. Ragu-ragu dinilai dengan bobot 3
4. Setuju dinilai dengan bobot 4

5. Sangat setuju dinilai dengan bobot 5

## **F Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dilakukan dengan analisis regresi linear berganda memakai aplikasi SPSS versi 26.00, dimana uji yang dilakukan adalah sebagai berikut:

### **1. Analisis Statistik Deskriptif**

Analisis statistik deskriptif dapat diartikan sebagai data statistik yang memberi gambaran berupa penjelasan suatu data dari nilai minimum, nilai standar deviasi, nilai rata-rata dari data tabel penelitian, dan nilai maksimum dari masing-masing variabel. Statistik deskriptif memperlihatkan suatu data menjadi informasi agar pada akhirnya mudah untuk dipahami (Ghozali, 2016).

### **2. Uji Instrumen Penelitian**

#### **a. Uji Validitas**

Menurut Ghozali (2016:52), uji validitas dapat diartikan sebagai suatu alat dalam melakukan pengukuran yang validnya suatu kuesioner ataupun tidak. Suatu kuesioner mampu dinyatakan valid apabila suatu pernyataan di kuesioner yang disebarkan mampu memberi pengungkapan atas apa yang diprosikan pada kuesioner. Teknik dasar dalam melakukan pengambilan keputusan pada uji validitas dalam penelitian biasanya yaitu:

- 1) Jika  $r$  hitung nilainya  $>$   $r$  tabel dengan nilai positif, sehingga item pernyataan pada kuesioner berkorelasi signifikan pada skor total (*valid*).
- 2) Jika  $r$  hitung nilainya  $<$   $r$  tabel, sehingga item pernyataan pada keusioner tidak berkorelasi signifikan pada skor total (tidak valid).



### **b. Uji Reliabilitas**

Menurut Ghozali (2016:47), uji reliabilitas dapat dikatakan sebagai suatu alat dalam melakukan pengukuran kuesioner berupa konstruk atau indikator variabel. Sebuah kuesioner pada dasarnya disebut reliabel apabila respon individu pada pertanyaan atau pernyataan bersifat sama atau konstan dari suatu masa ke masa lainnya. Reliabilitas yang diukur dapat dilaksanakan dengan memakai aplikasi SPSS versi 26 pada bagian uji nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Sebuah variabel dinyatakan reliabel apabila memberi *Cronbach Alpha* yang nilainya  $> 0.60$ .

### **3. Uji Asumsi Klasik**

Sebelum melaksanakan uji analisis regresi linear berganda, terlebih dahulu melakukan uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik dilaksanakan guna mendapat hasil model regresi yang dapat dipertanggungjawabkan dan memiliki hasil uji tidak bias (penyajian penuh prasangka). Uji asumsi klasik yang dilaksanakan yaitu:

#### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas mempunyai tujuan yaitu guna melakukan uji apakah pada suatu regresi, nilai residual atau variabel pengganggu berdistribusi normal atau tidak. Sebagaimana yang kita ketahui nilai residual suatu regresi berada pada distribusi normal. Jika asumsi tersebut tidak dipatuhi maka uji statistik bisa dikatakan tidak valid bagi sampel dengan jumlah yang sedikit. Terdapat 2 (dua) cara dalam melakukan deteksi residual dengan distirbusi normal apa tidak. Dua cara tersebut dengan melaksanakan uji grafik dan analisis statistik (Ghozali, 2016). Pada penelitian ini uji normalitas dilakusanakan dengan melihat tabel *Kolmogorov-smirnov* pada uji di SPSS versi 26.

### **b. Uji Multikolinearitas**

Multikolinieritas mempunyai tujuan yaitu guna melakukan uji model regresi dimana pada regresi apakah didapati ada keterkaitan yang terjadi pada masing-masing variabel bebas (independen). Model regresi yang dianggap bernilai baik pada umumnya tidak memiliki keterkaitan pada masing-masing variabel independen. Apabila variabel independen saling memiliki kolerasi satu dan lainnya, maka variabel independen ini tidak orthogonal (memiliki sudut tegak lurus pada bidang proyeksinya). Variabel ortogonal dapat dikatakan sebagai variabel independen dengan nilai keterkaitan bagi masing-masing variabel independen = 0. Uji multikolinearitas dilaksanakan dengan membaca nilai *Tolerance* dan *VIF (Variance Inflation Factors)* pada hasil uji yang muncul di aplikasi SPSS versi 26. Hasil diartikan tidak terjadi multikolinieritas jika nilai *tolerance* yang dihasilkan nilainya  $> 0,10$  serta nilai *VIP*  $< 10$ . Sehingga apabila nilai *tolerance* lebih kecil dari 0,10 dan *Variance Inflation Factors* lebih besar dari 10 sehingga bisa disampaikan bahwa pada model regresi terdapat kasus multikolinearitas (Ghozali, 2016).

### **c. Uji Heterokedastisitas**

Uji Heterokedastisitas mempunyai tujuan yaitu melakukan uji apa model regresi tersebut memiliki perbedaan variasi dari nilai residu pada suatu observasi dengan observasi yang lainnya. Apabila varian model regresi dan residual suatu observasi dengan observasi yang lain tetap, sehingga dapat dikatakan terjadi homokedastisitas dan apabila sebaliknya disebut heterokedastisitas (Ghozali, 2016). Kaidah melakukan deteksi pada heterokedastisitas dengan menginterpretasikan grafik *plot* dari nilai prediksi pada variabel dependen dengan

residual model regresinya dan membaca ada atau tidak pola pada grafik *scatterplot* tersebut. Apabila terdapat pola-pola tertentu, yang membentuk titik-titik yang memberikan bentuk pola-pola teratur (melebar, menyempit, lalu bergelombang,) sehingga menyatakan bahwa sudah terjadi heterokendastisitas pada model regresi, apabila pola yang jelas tersebut tidak ada, lalu tersebarnya titik-titik di bawah serta di atas pada sumbu Y dan angka 0, sehingga model regresi terbebas dari heterokendastisitas (Ghozali, 2016).

#### 4. Analisis Regresi Moderasi (*Moderate Regreition Analysis*)

Menurut Ghozali (2013:229), *MRA* (*moderated regression analysis*) dapat diartikan sebagai suatu pendekatan analisis yang membela integritas dari suatu sampel serta memberi acuan guna memberi kontrol pengaruh variabel moderasi. *MRA* disampaikan dengan persamaan yaitu :

$$Y_1 = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y_2 = a + b_1X_1Z + b_2X_2 + e$$

Dimana:

Y = variabel dependen (kepuasan karyawan)

a = Harga Y ketika harga X = 0 (harga konstan).

b = koefisien regresi yang memperlihatkan angka meningkat maupun menurun variabel independen. Apabila (+) sehingga arah garis naik, dan apabila (-) sehingga arah garis turun.

X<sub>1</sub> = Variabel independent (*Motivasi Kerja*)

X<sub>2</sub> = Variabel independent (*Disiplin kerja*)

Z = Variabel Moderating (*Loyalitas*)

### a. Uji Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali (2016) uji parsial (uji t) dipakai guna melakukan pengujian hipotesis secara masing-masing guna memperlihatkan pengaruh parsial variabel independen kepada variabel dependen. Cara melakukan deteksi pengaruh variabel independent bagi variabel dependent ialah dengan menginterpretasikan tabel *coefficients* yang dilakukan dari melihat koefisien regresi dan keterkaitan yang ada pada variabel tersebut. Apabila tanda (-), sehingga dapat dikatakan variabel independent memiliki pengaruh negatif pada variabel dependent dan apabila tanpa arah (-) sehingga variabel independent memiliki pengaruh positif bagi variabel dependent. *Column* “sig” berguna dalam penyampaian nilai signifikansinya.

Apabila nilainya lebih rendah dari  $\alpha$  (*alpha*) 5% atau secara decimal nilainya lebih rendah dari 0,05, sehingga bisa disampaikan bahwa variabel independent memiliki pengaruh signifikan bagi variabel dependen.

Hipotesis dalam penelitian nantinya dilaksanakan uji atas dasar daerah penerimaan serta penolakan dengan penentuan yaitu:

- 1)  $H_0$  diterima apabila nilai signifikansi lebih tinggi dari 0,05 atau 5%
- 2)  $H_0$  ditolak apabila nilai signifikansi lebih rendah dari 0,05 atau 5%

### b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji simultan atau pada umumnya disebut sebagai uji F melakukan pengukuran yang disebut *goodness of fit*, dimana keakuratan dari fungsi pada model regresi data sampler di dalam melakukan penaksiran nilai aktual. Apabila nilai pada *column sig F* nilainya  $< 0,05$ , sehingga model regresi pada penelitian bisa dipakai dalam melakukan prediksi variabel independent. Uji F

memperlihatkan apa keseluruhan dari variabel independent yang diinput pada model memiliki pengaruh simultan pada variabel dependent (Ghozali, 2016).

Kriteria uji F dapat dikatakan dengan nilai *column sig*  $F < 0,05$ , sehingga hipotesis diterima, menyampaikan keseluruhan variabel independent secara sama-sama signifikan serta memberi pengaruh bagi variabel dependent, serta sebaliknya (Ghozali, 2016).

### c. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi atau biasa disebut dengan *R-Squared* dilaksanakan guna memberi tahu tingkat keakuratan yang paling bagus di dalam model regresi suatu penelitian. Kondisi tersebut diperlihatkan atas dasar besar kecilnya nilai koefisien determinasi (*R-Squared*) yang berada pada 0 (nol) sampai dengan 1 (satu) atau 1% sampai dengan 100%. Koefisien determinasi (*R-Squared*) yang memiliki nilai nol, artinya pada variabel independent tidak memiliki sama sekali pengaruh bagi variabel dependent. Jika *Adjusted R-Squared* nyaris bernilai satu atau seratus persen, karena itu variabel independent memiliki pengaruh bagi variabel dependen sebesar tersebut. Koefisien determinasi (*R-Squared*) dipakai juga guna mencari tahu persentase transfigurasi variabel dependent (Y) yang terkait dengan variabel bebas (X).

Menurut Ghozali dalam Fatmawati (2016), semakin tinggi nilai *Adjusted R-Squared* sebuah model regresi, maka semakin tinggi pengaruh yang diberikan variabel independent pada variabel dependent.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Perusahaan**

###### **a. Sejarah Singkat KCU Kantor Pos Medan 20000**

Kantor Pos Medan adalah kantor pos besar di Medan, Indonesia. Dibuka pada tahun 1911, kantor pos ini adalah salah satu bangunan bersejarah yang hingga kini masih berdiri kokoh di Medan. Bangunan ini masih tetap mempertahankan fungsinya hingga kini.

Letaknya di pusat kota Medan, tepatnya di seberang Lapangan Merdeka dan Hotel Dharma Deli. Di depannya terdapat air mancur yang didedikasikan pada salah seorang pionir kota Medan modern, Jacob Nienhuys (sudah berubah bentuk).[1] Tidak jauh dari Kantor Pos Medan, ada pula pusat kuliner Merdeka Walk yang populer. Gaya arsitektur Belanda yang masih kental, mirip dengan gaya arsitektur jembatan Titi Gantung di dekat stasiun, dan memang dipertahankan hingga sekarang.

Kantor Pos Medan didiraikan dalam masa kepemimpinan Residen J. Ballot. Mulai dikerjakan pada tahun 1909 dan selesai serta digunakan pada tahun 1911. Tulisan di dinding luar bangunan “ANNO 1911” adalah penandanya.

Kantor Pos Medan diarsiteki oleh salah seorang arsitek Belanda, Snuyf, yang juga merancang Kantor Ledeng Palembang. Snuyf disebut sebagai Direktur Jawatan Pekerjaan Umum Belanda untuk Indonesia.

Bangunan ini memiliki luas 1200 meter persegi, dengan tinggi mencapai 20 meter. Desain bangunan Arsitektur Modern Fungsional (*Art Deco Geometrik*)

adalah karakter utama bangunan yang didominasi dengan warna putih dan oranye ini, Bentuk kubahnya yang unik tetap dipertahankan walaupun kantor pos ini telah mengalami beberapa kali renovasi.

Jendela-jendela yang besar dan tinggi terletak pada sisi-sisi bangunan berbentuk setengah lingkaran, dengan tiang putih yang menyangganya, membuat bangunan tersebut terlihat seperti kandang burung merpati pos yang dahulunya dimanfaatkan sebagai sarana berkirim surat.

#### **b. Visi dan Misi KCU Kantor Pos Medan 20000**

Visi PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Medan 20000

“Menjadi Perusahaan Pos yang Terpercaya”

Misi PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Medan 20000

- 1) Berkomitmen kepada pemegang saham untuk memberikan hasil usaha yang menguntungkan dan terus bertumbuh.
- 2) Berkomitmen kepada pelanggan untuk menyediakan layanan yang selalu tepat waktu dan nilai terbaik.
- 3) Berkomitmen untuk berkontribusi positif kepada masyarakat
- 4) Berkomitmen kepada karyawan untuk memberikan iklim kerja yang aman, nyaman, dan menghargai kontribusi
- 5) Berkomitmen untuk berperilaku transparan dan terpercaya kepada seluruh pemangku kepentingan.

#### **c. Job Deskripsi Kantor Pos Medan 20000**

- 1) Bagian SDM
  - a) Melakukan dan mengevaluasi pelaksanaan mutasi dan rotasi pegawai.

- b) Merencanakan, mengembangkan dan mengatur sumber daya manusia dalam lingkup kerja kantor pos Medan.
- c) Mengurus surat-menyurat dan naskah kepegawaian serta hal lain yang menyangkut hak dan kewajiban pegawai.
- d) Melaksanakan tata usaha SDM, pembayaran gaji atau pension, tunjangan, menyiapkan dan menyelesaikan ongkos perjalanan dinas panjar, tabingan pegawai, serta segala sesuatu yang menyangkut hak-hak dan kewajiban pegawai.

## 2) Bagian Audit

- a) Memeriksa bagian-bagian keuangan, pelayanan dan keagenan, akuntansi, SDM, pengolahan, paket pos, teksifo, filateli, posplus dan pemasaran
- b) Pemeriksaan kas supervisor keuangan dan pemeriksaan sisi benda pos dan materai (BPM) supervisor keuangan.
- c) Membuat laporan penyimpanan masing-masing bagian.
- d) Menyusun laporan eksploitasi.
- e) Pemeriksaan tertutup kas tahunan.
- f) Penyusunan laporan pemeriksaan
- g) Pembuatan berita acara pemeriksaan (BAP)

## 3) Bagian Keuangan

- a) Menerima, menyiapkan, membayar atau mengeluarkan uang dan surat berharga, menerima dan memberikan panjar kas ke loket-loket atau kasir, menerima dan menyiapkan pengiriman uang serta membuat neraca harian kas.



- b) Menerima, menyiapkan, mengeluarkan dan mempertanggungjawabkan serta piñata usaha benda pos dan materai, membuat neraca harian benda pos dan materai termasuk buku atau daftar rekapitulasi penjualan.
  - c) Mengawasi peredaran benda pos materai di loket-loket, mesin peranko dan system pemprangoan lainnya baik yang digunakan diloket maupun oleh public, serta melaksanakan penatausahaan dan pertanggungjawabannya.
  - d) Melaksanakan penyetoran dan pengambilan kea tau dari bank yang telah ditetapkan dan pentransferan ke rekening direktur keuangan Bandung, sert menjaga batas maksimum saldo kas
- 4) Bagian Pemasaran
- a) Menyusun rencana kgiatan pemasaran semua jassa pos dan keagenan serta penyusunan anggaran.
  - b) Melakukan penelitian pasar dan menganalisis setiap masukan baik berdasarkan pengamatan, usulan atau keluhan pelanggan.
  - c) Melaksanakan negoisasi dan penjualan serta mengusulkan penafsiran atas produk tertentu atau besarnya potongan.
  - d) Membuat basis data pelanggan dan pesaing.
  - e) Melakukan pembinaan pelanggan dan menjalin kerja sama dengan pihak lain serta menyelenggarakan jumpa pelanggan bagi konsumen daerah kerjanya.
  - f) Melakukan kegiatan promosi

- g) Memantau kegiatan yang dilakukan pesaing mengevaluasi produk yang ada dan mengusulkan pengembangan produk.
  - h) Membuat laporan kegiatan pemasaran.
- 5) Bagian Pelayanan
- a) Mengatur pelayanan loket penerimaan paket pos peka waktu meliputi paket pos biasa, wesel pos, giro pos, kilat khusus, EMS, Express Post dan penjualan benda pos dan materai (BPM)
  - b) Mengkoordinasikan pekerjaan penerimaan dari kantor lain termasuk pekerjaan pembukuan atau pencatatan pekerjaan.
  - c) Mengkoordinir persiapan paket pos serta menjaga kelancarannya.
  - d) Melaksanakan tata usaha umum dan mengawasi loket-loket penerimaan paket pos.
  - e) Menyiapkan konsep surat-menyurat tentang hal-hal yang berkaitan dengan pos.

## **2. Deskripsi Hasil Penelitian**

### **a. Analisis Statistik Deskriptif**

Analisis statistik deskriptif dapat diartikan sebagai data statistik yang memberi gambaran berupa penjelasan suatu data dari nilai minimum, nilai standar deviasi, nilai rata-rata dari data tabel penelitian, dan nilai maksimum dari masing-masing variabel. Statistik deskriptif memperlihatkan suatu data menjadi informasi agar pada akhirnya mudah untuk dipahami (Ghozali, 2016).

**Tabel 4.1.****Analisis Statistik Deskriptif**

<b>Descriptive Statistics</b>					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Motivasi Kerja	51	14.00	50.00	39.4902	8.14953
Disiplin Kerja	51	26.00	48.00	42.0588	5.31568
Kepuasan Karyawan	51	22.00	59.00	47.5490	9.11112
Loyalitas	51	27.00	47.00	41.4314	4.77600
Valid N (listwise)	51				

Berdasarkan tabel di atas diketahui jumlah data sampel (N) sebanyak 51 (lima puluh satu) data sampel yaitu karyawan bagian pelayanan pada Kantor Pos Medan 20000 sebagai Responden, maka berikut interpretasi dari uji statistik deskriptif :

1. Diketahui motivasi kerja (X1) dengan jumlah data sampel (N) sebanyak 51 memiliki nilai skor minimum adalah 14 dan skor maksimum adalah 50. Rata-rata motivasi kerja (X1) bernilai 39,49 dengan Std Deviasi 8,14953.
2. Diketahui disiplin kerja (X2) dengan jumlah data sampel (N) sebanyak 51 memiliki nilai skor minimum adalah 26 dan skor maksimum adalah 48. Rata-rata disiplin kerja (X2) bernilai 42,0588 dengan Std Deviasi 5,31568.
3. Diketahui kepuasan karyawan (Y) dengan jumlah data sampel (N) sebanyak 51 memiliki nilai skor minimum adalah 22 dan skor maksimum adalah 59. Rata-rata kepuasan karyawan (Y) bernilai 47,549 dengan Std Deviasi 9,11112.
4. Diketahui loyalitas (Z) dengan jumlah data sampel (N) sebanyak 51 memiliki nilai skor minimum adalah 27 dan skor maksimum adalah 47. Rata-rata loyalitas (Z) bernilai 41,4314 dengan Std Deviasi 4,77600.

## b. Uji Instrumen Penelitian

### 1) Uji Validitas

Menurut Ghozali (2016:52), uji validitas dapat diartikan sebagai suatu alat dalam melakukan pengukuran yang validnya suatu kuesioner ataupun tidak. Suatu kuesioner mampu dinyatakan valid apabila suatu pernyataan di kuesioner yang disebarkan mampu memberi pengungkapan atas apa yang diprosikan pada kuesioner. Berikut tabel validitas:

**Tabel 4.2.**

### Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi	$r_{\text{tabel}}$	Keterangan
			( $n=51$ )	
Motivasi Kerja (X1)	P1	0.594	0.3	Valid
	P2	0.631	0.3	Valid
	P3	0.694	0.3	Valid
	P4	0.72	0.3	Valid
	P5	0.78	0.3	Valid
	P6	0.795	0.3	Valid
	P7	0.814	0.3	Valid
	P8	0.769	0.3	Valid
	P9	0.756	0.3	Valid
	P10	0.629	0.3	Valid
Disiplin Kerja (X2)	P1	0.725	0.3	Valid
	P2	0.731	0.3	Valid
	P3	0.313	0.3	Valid
	P4	0.875	0.3	Valid
	P5	0.601	0.3	Valid
	P6	0.755	0.3	Valid
	P7	0.373	0.3	Valid
	P8	0.391	0.3	Valid
	P9	0.78	0.3	Valid
	P10	0.804	0.3	Valid
Kepuasan Karyawan (Y)	P1	0.8	0.3	Valid
	P2	0.752	0.3	Valid
	P3	0.821	0.3	Valid
	P4	0.707	0.3	Valid
	P5	0.776	0.3	Valid
	P6	0.795	0.3	Valid
	P7	0.775	0.3	Valid
	P8	0.827	0.3	Valid
	P9	0.87	0.3	Valid
	P10	0.316	0.3	Valid

	P11	0.827	0.3	Valid
	P12	0.87	0.3	Valid
Loyalitas (Z)	P1	0.414	0.3	Valid
	P2	0.517	0.3	Valid
	P3	0.662	0.3	Valid
	P4	0.653	0.3	Valid
	P5	0.685	0.3	Valid
	P6	0.663	0.3	Valid
	P7	0.364	0.3	Valid
	P8	0.338	0.3	Valid
	P9	0.513	0.3	Valid
	P10	0.519	0.3	Valid

Nilai patokan untuk uji validitas adalah koefisien korelasi (Corrected Item-Total Correlation) yang mendapat nilai lebih besar dari  $r_{tabel} = 0,3$ . Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel diketahui seluruh pertanyaan bersifat valid.

## 2) Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2016:47), uji reliabilitas dapat dikatakan sebagai suatu alat dalam melakukan pengukuran kuesioner berupa konstruk atau indikator variabel. Sebuah kuesioner pada dasarnya disebut reliabel apabila respon individu pada pertanyaan atau pernyataan bersifat sama atau konstan dari suatu masa ke masa lainnya. Reliabilitas yang diukur dapat dilaksanakan dengan memakai aplikasi SPSS versi 26 pada bagian uji nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Sebuah variabel dinyatakan reliabel apabila memberi *Cronbach Alpha* yang nilainya  $> 0.60$ .

**Tabel 4.3.**

### Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Alpha Cronbach
Motivasi Kerja (X1)	0.896
Disiplin Kerja (X2)	0.813
Kepuasan Karyawan (Y)	0.935
Loyalitas (Z)	0.724

Menurut Ghozali (2016:47), Suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $> 0.60$ . Diketahui bahwa kuesioner bersifat reliabel, karena nilai Alpha Cronbach untuk motivasi kerja, disiplin kerja, kepuasan Karyawan, dan loyalitas lebih besar dari 0,6.

### c. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melaksanakan uji analisis regresi linear berganda, terlebih dahulu melakukan uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik dilaksanakan guna mendapat hasil model regresi yang dapat dipertanggungjawabkan dan memiliki hasil uji tidak bias (penyajian penuh prasangka). Uji asumsi klasik yang dilaksanakan yaitu:

#### 1) Uji Normalitas

Uji normalitas mempunyai tujuan yaitu guna melakukan uji apakah pada suatu regresi, nilai residual atau variabel pengganggu berdistribusi normal atau tidak. Sebagaimana yang kita ketahui nilai residual suatu regresi berada pada distribusi normal. Jika asumsi tersebut tidak dipatuhi maka uji statistik bisa dikatakan tidak valid bagi sampel dengan jumlah yang sedikit. Terdapat 2 (dua) cara dalam melakukan deteksi residual dengan distirbusi normal apa tidak. Dua cara tersebut dengan melaksanakan uji grafik dan analisis statistik (Ghozali, 2016). Pada penelitian ini uji normalitas dilakusanakan dengan melihat tabel *Kolmogorov-smirnov* pada uji di SPSS versi 26.

**Tabel 4.4.**

### Uji Normalitas – Regresi Berganda dan Regresi Moderasi

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Regresi Berganda	Regresi Moderasi
		Unstandardized Residual	Unstandardized Residual
N		51	51
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	.0000000
	Std. Deviation	4.64868418	5.06984378
Most Extreme Differences	Absolute	.063	.091

	Positive	.063	.072
	Negative	-.056	-.091
Test Statistic		.063	.091
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>	.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

Berdasarkan tabel diketahui nilai Asymp.Sig. (2-tailed) pada uji kolmogorov-smirnov untuk kedua regresi (regresi berganda dan regresi moderasi) sebesar 0,200. Hal tersebut menyatakan bahwa nilai signifikansi data lebih besar dari 0,05. Maka asumsi normalitas terpenuhi.

## 2) Uji Multikolinearitas

Multikolinieritas mempunyai tujuan yaitu guna melakukan uji model regresi dimana pada regresi apakah didapati ada keterkaitan yang terjadi pada masing-masing variabel bebas (independen). Model regresi yang dianggap bernilai baik pada umumnya tidak memiliki keterkaitan pada masing-masing variabel independen. Apabila variabel independen saling memiliki kolerasi satu dan lainnya, maka variabel independen ini tidak orthogonal (memiliki sudut tegak lurus pada bidang proyeksinya). Variabel ortogonal dapat dikatakan sebagai variabel independen dengan nilai keterkaitan bagi masing-masing variabel independen = 0. Uji multikolinieritas dilaksanakan dengan membaca nilai *Tolerance* dan *VIF (Variance Inflation Factors)* pada hasil uji yang muncul di aplikasi SPSS versi 26. Hasil diartikan tidak terjadi multikolinieritas jika nilai *tolerance* yang dihasilkan nilainya > 0,10 serta nilai *VIP* < 10. Sehingga apabila nilai *tolerance* lebih kecil dari 0,10 dan *Variance Inflation Factors* lebih besar dari 10 sehingga bisa disampaikan bahwa pada model regresi terdapat kasus multikolinieritas (Ghozali, 2016).

**Tabel 4.5.**  
**Uji Multikolinearitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Motivasi Kerja	.999	1.001
	Disiplin Kerja	.999	1.001
	Motivasi Kerja x Loyalitas	.879	1.138
	Disiplin Kerja x Loyalitas	.879	1.138

a. Dependent Variable: Kepuasan Karyawan

Menurut Ghozali (2016), dikatakan bebas multikolinieritas apabila nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIP < 10. Berdasarkan tabel masing-masing nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai tolerance diatas 0.1 maka tidak terdapat gejala multikolinearitas antar variable pada model regresi penelitian ini.

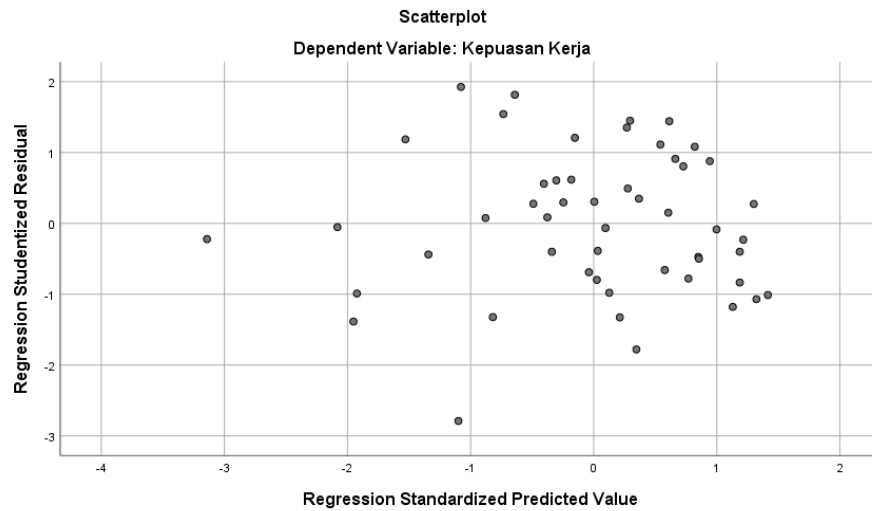
### 3) Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas mempunyai tujuan yaitu melakukan uji apa model regresi tersebut memiliki perbedaan variasi dari nilai residu pada suatu observasi dengan observasi yang lainnya. Apabila varian model regresi dan residual suatu observasi dengan observasi yang lain tetap, sehingga dapat dikatakan terjadi homokedastisitas dan apabila sebaliknya disebut heterokedastisitas (Ghozali, 2016).

Kaidah melakukan deteksi pada heterokedastisitas dengan menginterpretasikan grafik plot dari nilai prediksi pada variabel dependen dengan residual model regresinya dan membaca ada atau tidak pola pada grafik scatterplot tersebut. Apabila terdapat pola-pola tertentu, yang membentuk titik-titik yang memberikan bentuk pola-pola teratur (melebar, menyempit, lalu bergelombang,) sehingga menyatakan bahwa sudah terjadi heterokendastisitas pada model regresi, apabila pola yang jelas tersebut tidak ada, lalu tersebaranya titik-titik di bawah

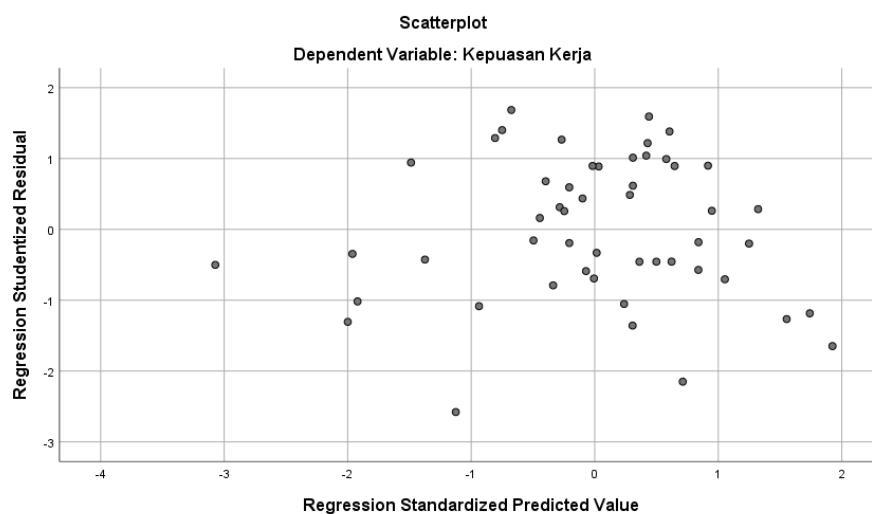


serta di atas pada sumbu Y dan angka 0, sehingga model regresi terbebas dari heterokendastisitas (Ghozali, 2016).



**Gambar 4.1.**  
**Uji Heterokedastisitas – Regresi Berganda**

Gambar *Scatterplot* menunjukkan bahwa titik-titik yang ada menyebar secara acak, tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y dan tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas. Oleh karena itu, model regresi dikatakan tidak mengalami heteroskedastisitas.



**Gambar 4.2.**  
**Uji Heterokedastisitas – Regresi Moderasi**

Sama dengan gambar sebelumnya, gambar *Scatterplot* menunjukkan bahwa titik-titik yang ada menyebar secara acak, tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y dan tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas. Oleh karena itu, model regresi dikatakan tidak mengalami heteroskedastisitas.

#### d. Analisis Regresi Moderasi (*Moderate Regretion Analysis*)

Menurut Ghozali (2013:229), MRA (moderated regression analysis) dapat diartikan sebagai suatu pendekatan analisis yang membela integritas dari suatu sampel serta memberi acuan guna memberi kontrol pengaruh variabel moderasi. MRA disampaikan dengan persamaan yaitu :

**Tabel 4.6.**

#### Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	19.402	6.080		3.191	.002
Motivasi Kerja	.954	.082	.854	11.586	.000
Disiplin Kerja	-.223	.122	-.135	-1.836	.073

a. Dependent Variable: Kepuasan Karyawan

Berdasarkan tabel, diperoleh persamaan regresi linear sebagai berikut berikut.

$$Y_1 = 19.402 + 0.954 \text{ Motivasi Kerja} - 0.223 \text{ Disiplin Kerja} + e$$

Berdasarkan tabel, disajikan kembali nilai koefisien regresi untuk masing-masing variabel bebas.

1.  $a = 19.402$ . Nilai konstanta sebesar 19.402 menunjukkan apabila tidak ada pergerakan pada motivasi kerja dan disiplin kerja, maka nilai kepuasan karyawan adalah sebesar 19.402.

2.  $b_1 = 0.954$ . Apabila motivasi kerja ( $X_1$ ) meningkat sebesar 1 satuan maka kepuasan karyawan ( $Y$ ) juga akan meningkat sebesar 0.954, begitu juga sebaliknya dengan asumsi variabel independen lainnya yaitu disiplin kerja bernilai konstan.
3.  $b_2 = - 0.223$ . Apabila disiplin kerja ( $X_2$ ) meningkat sebesar 1 satuan maka kepuasan karyawan ( $Y$ ) akan turun sebesar 0.223 (dikarenakan tanda negative), begitu juga sebaliknya dengan asumsi variabel independen lainnya yaitu motivasi kerja bernilai konstan.

Selanjutnya interpretasi dari analisis regresi moderasi:

**Tabel 4.7.**

**Analisis Regresi Moderasi**

Model		Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1	(Constant)	34.747	4.441		7.825	.000
	Motivasi Kerja x Loyalitas	.022	.002	.865	10.098	.000
	Disiplin Kerja x Loyalitas	-.013	.002	-.482	-5.625	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Karyawan

$$Y_2 = 34.747 + 0.022X_1Z - 0.013X_2 Z + e$$

Berdasarkan tabel, maka regresi moderasi yang dihasilkan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.  $a = 34.747$ . Nilai konstanta sebesar 34.747 menunjukkan apabila tidak ada pergerakan pada motivasi kerja x loyalitas ( $X_1Z$ ) dan disiplin kerja x loyalitas ( $X_2Z$ ), maka nilai kepuasan karyawan adalah sebesar 34.747.
2.  $b_1 = 0.022$ . Apabila motivasi kerja x loyalitas ( $X_1Z$ ) meningkat sebesar 1 satuan maka kepuasan karyawan ( $Y$ ) juga akan meningkat sebesar 0.022,

begitu juga sebaliknya dengan asumsi variabel independen lainnya yaitu disiplin kerja x loyalitas ( $X_2Z$ ) bernilai konstan.

3.  $b_2 = - 0.013$ . Apabila disiplin kerja x loyalitas ( $X_2Z$ ) meningkat sebesar 1 satuan maka kepuasan karyawan ( $Y$ ) akan turun sebesar **0.013** (dikarenakan tanda negatif), begitu juga sebaliknya dengan asumsi variabel independen lainnya yaitu motivasi kerja x loyalitas ( $X_2Z$ ) bernilai konstan

**a) Uji Parsial (Uji t)**

Menurut Ghozali (2016) uji parsial (uji t) dipakai guna melakukan pengujian hipotesis secara masing-masing guna memperlihatkan pengaruh parsial variabel independen kepada variabel dependen. Cara melakukan deteksi pengaruh variabel independent bagi variabel dependent ialah dengan menginterpretasikan tabel *coefficients* yang dilakukan dari melihat koefisien regresi dan keterkaitan yang ada pada variabel tersebut. Apabila tanda (-), sehingga dapat dikatakan variabel independent memiliki pengaruh negatif pada variabel dependent dan apabila tanpa arah (-) sehingga variabel independent memiliki pengaruh positif bagi variabel dependent. *Column* “sig” berguna dalam penyampaian nilai signifikansinya.

Apabila nilainya lebih rendah dari  $\alpha$  (*alpha*) 5% atau secara decimal nilainya lebih rendah dari 0,05, sehingga bisa disampaikan bahwa variabel independent memiliki pengaruh signifikan bagi variabel dependent.

Hipotesis dalam penelitian nantinya dilaksanakan uji atas dasar daerah penerimaan serta penolakan dengan penentuan yaitu:

- 1)  $H_0$  diterima apabila nilai signifikansi lebih tinggi dari 0,05 atau 5%
- 2)  $H_0$  ditolak apabila nilai signifikansi lebih rendah dari 0,05 atau 5%

**Tabel 4.8**  
**Uji Parsial (Uji t) – Regresi Berganda**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	19.402	6.080		3.191	.002
	Motivasi Kerja	.954	.082	.854	11.586	.000
	Disiplin Kerja	-.223	.122	-.135	-1.836	.073

a. Dependent Variable: Kepuasan Karyawan

Berdasarkan tabel, maka interpretasi dari uji parsial pada penelitian adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui harga t tabel, maka perhitungan didasarkan pada derajat kebebasan *df (degree of freedom)* =  $n-2$  yakni  $51 - 2 = 49$ . Dari hasil perhitungan tersebut diketahui bahwa nilai t-hitung sebesar 2.00958.

- 1) Nilai  $t_{hitung} 11.586 > t_{tabel} 2.009$  dengan tanda positif dan tingkat signifikansi sebesar  $0.000 < 0.05$ . Tanda positif pada nilai  $t_{hitung}$  berarti pengaruhnya adalah positif atau searah. Hal ini berarti bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan.
- 2) Nilai  $t_{hitung} 1.836 < t_{tabel} 2.009$  dengan tanda negatif dan tingkat signifikansi sebesar  $0.073 > 0.05$ . Hal ini berarti bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan.

**Tabel 4.9**  
**Uji Parsial (Uji t) – Regresi Moderasi**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	34.747	4.441		7.825	.000
	Motivasi Kerja x Loyalitas	.022	.002	.865	10.098	.000

Disiplin Kerja x Loyalitas	-.013	.002	-.482	-5.625	.000
-------------------------------	-------	------	-------	--------	------

a. Dependent Variable: Kepuasan Karyawan

Berdasarkan tabel, maka interpretasi dari uji parsial pada regresi moderasi penelitian adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai  $t_{hitung}$  10.098 >  $t_{tabel}$  2.009 dengan tanda positif dan tingkat signifikansi sebesar  $0.000 < 0.05$ . Tanda positif pada nilai  $t_{hitung}$  berarti pengaruhnya adalah positif atau searah. Hal ini berarti bahwa motivasi kerja x loyalitas ( $X_1Z$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan.
- 2) Nilai  $t_{hitung}$  5.625 >  $t_{tabel}$  2.009 dengan tanda negatif dan tingkat signifikansi sebesar  $0.000 < 0.05$ . Hal ini berarti bahwa disiplin kerja x loyalitas ( $X_2Z$ ) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan.

#### **b) Uji Signifikansi Simultan (Uji F)**

Uji simultan atau pada umumnya disebut sebagai uji F melakukan pengukuran yang disebut goodness of fit, dimana keakuratan dari fungsi pada model regresi data sampler di dalam melakukan penaksiran nilai aktual. Apabila nilai pada column sig F nilainya < 0,05, sehingga model regresi pada penelitian bisa dipakai dalam melakukan prediksi variabel independent. Uji F memperlihatkan apa keseluruhan dari variabel independent yang diinput pada model memiliki pengaruh simultan pada variabel dependent (Ghozali, 2016).

Kriteria uji F dapat dikatakan dengan nilai column sig F < 0,05, sehingga hipotesis diterima, menyampaikan keseluruhan variabel independent secara sama-

sama signifikan serta memberi pengaruh bagi variabel dependent, serta sebaliknya (Ghozali, 2016).

**Tabel 4.10**

**Uji Signifikansi Simultan (Uji F) – Regresi Berganda**

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3070.114	2	1535.057	68.192	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1080.513	48	22.511		
	Total	4150.627	50			

a. Dependent Variable: Kepuasan Karyawan

b. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Motivasi Kerja

Nilai F tabel dapat ditentukan dengan tabel F. Menentukan nilai df1 dan df2 yaitu:

$df1 = k - 3$ , dimana k merupakan variabel terikat + variabel bebas

$$df1 = 3 - 1 = 2$$

$df2 = n - k$ , dimana n merupakan jumlah data sampel penelitian

$$df2 = 51 - 3 = 48$$

Sehingga nilai F tabelnya adalah sebesar 3.19. Berdasarkan hasil uji F pada tabel di atas, maka nilai  $F_{hitung} 68.192 > F_{tabel} 3.19$  dan nilai positif, dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka secara simultan variabel motivasi kerja dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan karyawan.

**c) Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi atau biasa disebut dengan *R-Squared* dilaksanakan guna memberi tahu tingkat keakuratan yang paling bagus di dalam model regresi suatu penelitian. Kondisi tersebut diperlihatkan atas dasar besar kecilnya nilai

koefisien determinasi (*R-Squared*) yang berada pada 0 (nol) sampai dengan 1 (satu) atau 1% sampai dengan 100%. Koefisien determinasi (*R-Squared*) yang memiliki nilai nol, artinya pada variabel independent tidak memiliki sama sekali pengaruh bagi variabel dependent. Jika *Adjusted R-Squared* nyaris bernilai satu atau seratus persen, karena itu variabel independent memiliki pengaruh bagi variabel dependen sebesar tersebut. Koefisien determinasi (*R-Squared*) dipakai juga guna mencari tahu persentase transfigurasi variabel dependent (Y) yang terkait dengan variabel bebas (X).

**Tabel 4.11**

**Uji koefisien determinasi – Regresi Berganda**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.860 <sup>a</sup>	.740	.729	4.74454	1.752

a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Motivasi Kerja  
b. Dependent Variable: Kepuasan Karyawan

Berdasarkan tabel di atas, nilai koefisien determinasi (*Adjusted R-squared*) adalah sebesar 0,729 yang artinya sebesar 72,90%, perubahan-perubahan dalam kepuasan karyawan dipengaruhi oleh perubahan-perubahan dalam variabel motivasi kerja dan disiplin kerja, sedangkan selebihnya yaitu 27,10% dijelaskan oleh faktor-faktor variabel lain yang tidak dilakukan dalam penelitian ini. Berikut tabel koefisien determinasi dari regresi moderasi:

**Tabel 4.**

**Uji koefisien determinasi – Regresi Moderasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.831 <sup>a</sup>	.690	.677	5.17439	1.832

a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja x Loyalitas, Motivasi Kerja x Loyalitas  
b. Dependent Variable: Kepuasan Karyawan



Berdasarkan tabel di atas, nilai koefisien determinasi (*Adjusted R-squared*) adalah sebesar 0,677 yang artinya sebesar 67,70%, perubahan-perubahan dalam kepuasan karyawan dipengaruhi oleh perubahan-perubahan dalam variabel motivasi kerja x loyalitas ( $X_1Z$ ) dan disiplin kerja x loyalitas ( $X_2Z$ ), sedangkan selebihnya yaitu 32,30% dijelaskan oleh faktor-faktor variabel lain yang tidak dilakukan dalam penelitian ini.

## **B. Pembahasan**

### **1. Pengaruh motivasi kerja secara parsial terhadap kepuasan karyawan**

Hasil pengujian menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan. Hal ini dapat dijelaskan bahwa jika motivasi kerja yang semakin tinggi memberikan indikasi searah dimana terjadi peningkatan pada kepuasan karyawan. Begitu juga sebaliknya, apabila motivasi kerja yang semakin rendah maka akan menurunkan kepuasan karyawan.

Penelitian ini mendukung penelitian Primandaru, Tobing dan Prihartini (2018), hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan karyawan terbukti secara nyata. Hasil ini didukung oleh persepsi responden yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat setuju tentang variabel kepuasan karyawan pada indikator kepenyeliaan artinya kepenyeliaan (*supervisi*) mempunyai peran yang penting dalam manajemen seperti berhubungan dengan karyawan secara langsung dan mempengaruhi karyawan dalam melakukan pekerjaannya agar karyawan dapat melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya secara baik sesuai dengan

prosedur yang diberikan perusahaan, dan perusahaan mengeluarkan kebijakan salah satunya berupa reward bagi karyawan yang berprestasi.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Fengky, Tewal, dan Lumanauw (2017), dimana ditemukan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan. Untuk itu agar motivasi kerja karyawan meningkat dapat dilakukan berbagai upaya seperti menciptakan rasa aman dalam bekerja kondisi dapat diciptakan dengan menjalin hubungan kerja yang harmonis antara atasan dengan bawahan dan antara sesama karyawan. Selain itu pemberian gaji yang adil dan kompetitif yaitu gaji yang diberikan sesuai dengan jabatan dan masa kerja masing-masing karyawan. Menciptakan kondisi kerja yang menyenangkan, hal ini dapat diwujudkan dengan memberikan lingkungan kerja yang nyaman seperti ruangan kerja yang bersih dan nyaman, sarana dan prasarana kerja yang lengkap dan selalu siap pakai.

Begitu juga dengan Husni, Musnadi dan Faisal (2018), dimana motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Saputra dan Turnip (2018), dimana motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan. Dan sejalan dengan penelitian Sekartini (2016), motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan. Artinya semakin baiknya motivasi kerja akan meningkatkan kepuasan karyawan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Astuti dan Iskandar (2015), motivasi yang terdiri dari motivasi berprestasi, motivasi berafiliasi, dan motivasi kekuasaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan karyawan.

Serta penelitian ini sejalan dengan penelitian Lumentut dan Dotulong (2015), motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan.

## **2. Pengaruh disiplin kerja secara parsial terhadap kepuasan karyawan**

Hasil pengujian menyatakan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan. Hal ini dapat dijelaskan bahwa jika disiplin kerja yang semakin tinggi atau semakin rendah maka tidak akan memberikan pengaruh kepada kepuasan karyawan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Lumentut dan Dotulong (2015), dimana disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kedisiplinan karyawan tidak mempengaruhi untuk meningkatkan kepuasan karyawan.

Hasil penelitian berbeda dengan penelitian Saputra dan Turnip (2018), dimana disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan. Begitu juga dengan penelitian Fengky, Tewal, dan Lumanauw (2017), ditemukan disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan. Dan tidak sejalan dengan penelitian Sekartini (2016), disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan.

## **3. Pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja secara simultan terhadap kepuasan karyawan**

Hasil pengujian menyatakan bahwa secara simultan motivasi kerja dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan. Hal ini dapat dijelaskan bahwa jika motivasi kerja dan disiplin kerja yang semakin tinggi maka akan meningkatkan kepuasan karyawan.

Nilai koefisien determinasi (*Adjusted R-squared*) adalah sebesar 0,729 yang artinya sebesar 72,90%, perubahan-perubahan dalam kepuasan karyawan dipengaruhi oleh perubahan-perubahan dalam variabel motivasi kerja dan disiplin kerja, sedangkan selebihnya yaitu 27,10% dijelaskan oleh faktor-faktor variabel lain yang tidak dilakukan dalam penelitian ini.

#### **4. Pengaruh loyalitas dalam memoderasi motivasi kerja secara parsial terhadap kepuasan karyawan**

Variabel motivasi kerja x loyalitas ( $X_1Z$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan. Artinya loyalitas mampu memoderasi motivasi kerja dalam memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan.

#### **5. Pengaruh loyalitas dalam memoderasi disiplin kerja secara parsial terhadap kepuasan karyawan**

Variabel disiplin kerja x loyalitas ( $X_2Z$ ) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan. Artinya loyalitas mampu memoderasi disiplin kerja dalam memberikan pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan karyawan.

Nilai koefisien determinasi (*Adjusted R-squared*) adalah sebesar 0,677 yang artinya sebesar 67,70%, perubahan-perubahan dalam kepuasan karyawan dipengaruhi oleh perubahan-perubahan dalam variabel motivasi kerja x loyalitas ( $X_1Z$ ) dan disiplin kerja x loyalitas ( $X_2Z$ ), sedangkan selebihnya yaitu 32,30% dijelaskan oleh faktor-faktor variabel lain yang tidak dilakukan dalam penelitian ini.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Kesimpulan pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Motivasi kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan dengan nilai  $t_{hitung} 11.586 > t_{tabel} 2.009$  dengan tanda positif dan tingkat signifikansi sebesar  $0.000 < 0.05$ . Hal ini dapat dijelaskan bahwa jika motivasi kerja yang semakin tinggi memberikan indikasi searah dimana terjadi peningkatan pada kepuasan karyawan. Begitu juga sebaliknya, apabila motivasi kerja yang semakin rendah maka akan menurunkan kepuasan karyawan.
2. Disiplin kerja (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan dengan nilai  $t_{hitung} 1.836 < t_{tabel} 2.009$  dengan tanda negatif dan tingkat signifikansi sebesar  $0.073 > 0.05$ . Hal ini dapat dijelaskan bahwa jika disiplin kerja yang semakin tinggi atau semakin rendah maka tidak akan memberikan pengaruh kepada kepuasan karyawan.
3. Motivasi kerja (X1) dan disiplin kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan dengan nilai  $F_{hitung} 68.192 > F_{tabel} 3.19$  dan nilai positif, dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini dapat dijelaskan bahwa jika motivasi kerja dan disiplin kerja yang semakin tinggi maka akan meningkatkan kepuasan karyawan. Begitu juga sebaliknya.
4. Motivasi kerja x loyalitas (X1Z) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan dengan nilai  $t_{hitung} 10.098 > t_{tabel} 2.009$

dengan tanda positif dan tingkat signifikansi sebesar  $0.000 < 0.05$ . Artinya loyalitas mampu memoderasi motivasi kerja dalam memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan.

5. Disiplin kerja x loyalitas ( $X_2Z$ ) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan dengan nilai  $t_{hitung} 5.625 > t_{tabel} 2.009$  dengan tanda negatif dan tingkat signifikansi sebesar  $0.000 < 0.05$ . Artinya loyalitas mampu memoderasi disiplin kerja dalam memberikan pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan.

## 5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan peneliti ialah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan, sebaiknya terus dipantau lagi disiplin kerja, motivasi kerja, dan kepuasan karyawan agar kinerja karyawan bagian produksi dapat meningkat dan berkembang sesuai dengan yang diharapkan perusahaan. Pimpinan perusahaan hanya perlu memantau dan meningkatkan motivasi kerja dan loyalitas, supaya kepuasan karyawan yang dihasilkan oleh karyawan bisa lebih baik lagi, begitu juga dengan motivasi karena memperoleh nilai yang terendah. Perusahaan dianjurkan supaya memberikan motivasi yang lebih baik lagi dari sebelumnya dan perlu untuk diperhatikan agar berpengaruh terhadap tingkat kinerja karyawan bagian produksi.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat meneliti dengan variabel-variabel lain diluar variabel ini agar memperoleh hasil yang lebih bervariasi yang dapat menggambarkan hal-hal apa saja yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan karyawan dan dapat memperluas

pengamatan dan disarankan untuk memperluas cakupan penelitian tentang pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kepuasan karyawan dengan menggunakan variabel-variabel lain selain rasio yang dipakai pada penelitian ini yaitu komunikasi, lingkungan kerja, kompensasi, dan kemampuan kerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aeni Hidayah, N., & Fetrina, E. (2017). RANCANG BANGUN SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN KENAIKAN JABATAN PEGAWAI DENGAN METODE PROFILE MATCHING (Studi Kasus: Kementerian Agama Kantor Wilayah DKI Jakarta). *Studia Informatika: Jurnal Sistem Informasi*, 10(2), 127–134.
- Destiningrum, M., & Adrian, Q. J. (2017). Sistem Informasi Penjadwalan Dokter Berbasis Web Dengan Menggunakan Framework Codeigniter (Studi Kasus: Rumah Sakit Yukum Medical Centre). *Jurnal Teknoinfo*, 11(2), 30. <https://doi.org/10.33365/jti.v11i2.24>
- Harison, & Syarif, A. (2016). Sistem Informasi Geografis Sarana Pada Kabupaten Pasaman Barat. *Jurnal TEKNOIF*, 4(2), 40–50.
- Hidayati, A. N. (2013). Analisis Dan Relevansinya Dengan Ekonomi Islam. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Herdianto, H. (2020). Deteksi Pencurian Arus Listrik pada Rumah Tangga Menggunakan Arduino Uno. *InfoTekJar: Jurnal Nasional Informatika dan Teknologi Jaringan*, 4(2), 227-232.
- Isa, I. G. T., & Hartawan, G. P. (2017). Perancangan Aplikasi Koperasi Simpan Pinjam Berbasis Web (Studi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Ekonomi*, 5(10), 139–151.
- Kurnia, D. (2020). Analisis Forensik Serangan SQL Injection dan DoS Menggunakan Instrution Detection System Pada Server Berbasis Lokal. *InfoTekJar: Jurnal Nasional Informatika dan Teknologi Jaringan*, 4(2), 208-212.
- Kusumawati, R. (2016). Analisis Kinerja Reksadana Saham Konvensional dan Reksadana Saham Syariah dengan Menggunakan Metode Sharpe. *Analisis Kinerja Reksadana Saham Konvensional Dan Reksadana Saham Syariah Dengan Menggunakan Metode Sharpe*, 151–170.
- Mallu, S. (2015). Sistem pendukung keputusan penentuan karyawan kontrak menjadi karyawan tetap menggunakan metode topsis. *Jurnal Ilmiah Teknologi Dan Informasi Terapan*, 1(2), 36–42.
- Palit, R. V, Rindengan, Y. D. Y., & Lumenta, A. S. M. (2015). Rancangan Sistem Informasi Keuangan Gereja Berbasis Web Di Jemaat GMIM Bukit Moria Malalayang. *E-Journal Teknik Elektro Dan Komputer*, 4(7), 1–7.
- Paramitasari, R. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Audit Delay Pada Perusahaan Lq45 Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 14(1), 129–140. <https://doi.org/10.20961/jab.v14i1.149>
- Rizanti, N. P., Sianturi, L. T., & Sianturi, M. (2019). *Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Siswa Pertukaran Pelajar Menggunakan Metode PSI ( Preference Selection Index )*. 263–269.



- Rozaq, A., Lestari, K. F., & Handayani, S. (2015). Sistem Informasi Produk Dan Data Calon Jamaah Haji Dan Umroh Pada Pt. Travellindo Lusiyan Banjarmasin Berbasis Web. *Jurnal POSITIF*, 1(1), 1–13.
- Rizka, A., Efendi, S., & Sirait, P. (2018, September). Gain ratio in weighting attributes on simple additive weighting. In IOP Conference Series: Materials Science and Engineering (Vol. 420, No. 1, p. 012099). IOP Publishing.
- Sonata, F. (2016). Implementasi Metode Simple Additive Weighting (Saw) dengan Proses Fuzzifikasi dalam Penilaian Kinerja Dosen. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 5(2), 71–80.
- Sriani, & Putri, R. A. (2018). Analisa Sistem Pendukung Keputusan Menggunakan Metode Topsis Untuk Sistem Penerimaan Pegawai Pada Sma Al Washliyah Tanjung Morawa. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika*, 02(April), 40–46.
- Virgiawan, I. M. A. (2016). Sistem Pendukung Keputusan Untuk Pemilihan Komputer Dengan Metode Brown Gibson. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komputer*, 1(1), 20–29. <https://doi.org/10.36002/jutik.v1i1.19>
- Yani, F. (2016). Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Mahasiswa Berprestasi di STMIK Atma Luhur Pangkalpinang dengan Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP). *Jurnal Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, 2(2), 109–118. <https://doi.org/10.25077/teknosi.v2i2.2016.109-118>.
- Zendrato, N., Dhany, H. W., Siagian, N. A., & Izhari, F. (2020, June). Bigdata Clustering using X-means method with Euclidean Distance. In Journal of Physics: Conference Series (Vol. 1566, No. 1, p. 012103). IOP Publishing.