

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTACT .....	ii
KATA PENGANTAR .....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah .....	7
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	7
1.2.2 Perumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Hasil Penelitian .....	9
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	9
1.3.2 Kegunaan Hasil Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Pustaka .....	11
2.1.1 Kepuasan Kerja.....	11
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja.....	11
2.1.1.2 Teori-teori Kepuasan Kerja.....	12
2.1.1.3 faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	14
2.1.2 Lingkungan Kerja .....	17
2.1.2.1 Pengertian Lingkungan Kerja .....	17
2.1.2.2 Faktor-Faktor yang Termasuk Lingkungan Kerja.....	19
2.1.3 Kompensasi .....	22
2.1.3.1 Pengertian Kompensasi .....	22
2.1.3.2 Bentuk-Bentuk Kompensasi.....	23
2.1.4 Insentif .....	26

2.1.4.1 Pengertian Insentif .....	26
2.1.4.2 Tujuan Insentif .....	27
2.1.4.3 Metode Pemberian Insentif .....	27
2.1.4.4 Program Insentif.....	37
2.1.5 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.....	40
2.1.6 Pengaruh Insentif Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan .....	41
2.1.7 Pengaruh Lingkungan Kerja dan Insentif Terhadap Kepuasan Kerja.....	42
2.2 Kerangka pemikiran .....	43
2.3 Hipotesis .....	47
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Objek Penelitian .....	49
3.2 Metode dan Desain Penelitian.....	50
3.2.1 Metode Penelitian.....	50
3.2.2 desain Penelitian .....	51
3.3 Operasional Variabel.....	52
3.4 Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	54
3.4.1 Jenis dan Sumber Data .....	54
3.4.2 Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	55
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel.....	57
3.5.1 Populasi.....	57
3.5.2 Sampel.....	58
3.5.3 Teknik Penarikan Sampel .....	60
3.6 Uji Validitas .....	60
3.7 Uji Realibilitas .....	63
3.8 Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	65
3.8.1 Rancangan Analisis Data .....	65
3.8.2 <i>Method of Successive Interval</i> (MSI).....	67
3.8.3 Analisi Jalur .....	68
3.8.4 Uji Hipotesis .....	72

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	74
4.1.1 Profil PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk .....	74
4.1.2 Lima Pilar Bisnis PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk .....	76
4.1.3 Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk .....	78
4.2 Analisis Data .....	82
4.2.1 Karakteristik Responden .....	82
4.2.2 Lingkungan Kerja PT. TELKOM .....	85
4.2.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Suara .....	87
4.2.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Ruangan .....	87
4.2.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kebersihan .....	88
4.2.2.4 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Suhu .....	89
4.2.2.5 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Jam Kerja.....	90
4.2.2.6 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Waktu Istirahat.....	91
4.2.2.7 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kebosanan.....	92
4.2.2.8 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Rekan Kerja .....	92
4.2.2.9 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Karyawan PT. TELKOM Mengenai Lingkungan Kerja.....	94
4.2.3 Insentif PT. TELKOM .....	97
4.2.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Standar Gaji .....	98
4.2.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Bonus .....	99
4.2.3.3 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Penciptaan Ide-Ide Baru .....	100
4.2.3.4 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kecepatan Menyelesaikan Pekerjaan.....	100
4.2.3.5 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Beban Kerja .....	101
4.2.3.6 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pembagian Keuntungan .....	102
4.2.3.7 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kesesuaian Gaji.....	103

4.2.3.8 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Karyawan PT. TELKOM	
Mengenai Insentif.....	104
4.2.4 Kepuasan Kerja PT. TELKOM.....	107
4.2.4.1 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Gaji.....	108
4.2.4.2 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Insentif/Bonus.....	109
4.2.4.3 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Fasilitas.....	110
4.2.4.4 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Penempatan.....	110
4.2.4.5 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Jenjang Karir.....	111
4.2.4.6 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Intensitas Pengawasan.....	113
4.2.4.7 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Penilaian Kinerja.....	114
4.2.4.8 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Karyawan PT. TELKOM Mengenai Kepuasan Kerja.....	115
4.3 Pengujian Hasil Penelitian.....	118
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	126
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	130
5.2 Saran.....	132
DAFTAR PUSTAKA.....	135
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	