

## 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian

Atlas Sport Club adalah pusat olahraga yang bergerak di bidang jasa yang didirikan pada tanggal 30 Maret 1985 yang pada waktu itu berlokasi di Jl. Manyar Kertoarjo V/58 dengan 2 kavling ruko. Atlas Sport Club memberikan pengarahan tentang pola hidup yang sehat serta memberikan fasilitas-fasilitas untuk berolahraga maupun untuk menjaga kesehatan, seperti ruang aerobic, mandi sauna, taekwondo, juga fitness *centre*. Kemudian pada tahun 1987 Atlas Sport Club melengkapi fasilitas yang sudah ada seperti latihan beban, ruangan untuk senam sehat, *free weight* dan 2 lapangan *squash*. Demikian Atlas Sport Club terus berkembang sehingga lokasinya memakan 6 kavling ruko.

Dengan semakin bertambah banyaknya anggota, maka pada tahun 1988 Atlas merealisasikan pembangunan gedung baru yang lebih luas dan mempunyai fasilitas lebih lengkap, yaitu dengan menambah fasilitas seperti kolam renang, *jogging track*, dan 2 buah lapangan tenis meja sedangkan untuk taekwondo ditiadakan.

Pada tanggal 30 Juli 1990, Atlas Sport Club secara resmi pindah ke gedung baru yang berlokasi di Jl. Dharmahusada Indah Barat III / 64-66 Surabaya hingga kini, dengan luas area 6000 m<sup>2</sup> dan 4500 m<sup>2</sup> untuk luas gedung dengan pembagian 2 lantai yaitu lantai dasar seluas 2500 m<sup>2</sup> untuk *office*, *lobby*, *reception*, *juice bar* (kantin), kamar ganti (mandi sauna dan *locker room*), ruang tenis meja, *swimming pool*, *music room*, *whir pool*, dan meja billiard. Sedangkan untuk lantai 2 seluas 2000 m<sup>2</sup> digunakan untuk ruang *aerobic*, latihan beban, 2 lapangan *squash*, *jogging track* dan ruang dokter. Serta menjalin kerjasama dengan *Dark Hatch International Sport Club*.

Dengan menjalin kerjasama ini maka *Atlas Dark Hatch Sport Club* memperoleh beberapa keuntungan, yaitu:

- a. Adanya *image* internasional karena bergabung dengan *Atlas Dark Hatch Sport Club* yang memperoleh jaringan kerja internasional diberbagai negara.
- b. *Atlas membership card* dapat digunakan di seluruh jaringan *Dark Hatch*.

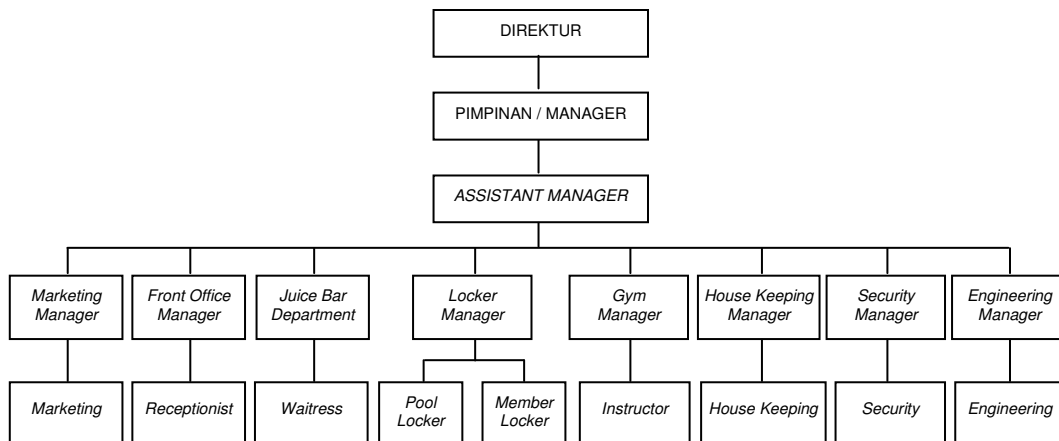
- c. Selalu memperoleh informasi yang *up to date* dari pusat *Dark Hatch* yang berpusat di Honolulu.
- d. Dapat mengembangkan mutu pelatihan serta peralatan yang dipakai untuk mendapatkan hasil yang maksimal dan bermanfaat bagi para anggotanya.
- e. Manajer maupun para instruktur memperoleh *training* dari *Dark Hatch* pusat yang dilakukan satu kali dalam setahun.

Pada pertengahan tahun 2000 pihak Atlas menarik diri dari keanggotaan *Dark Hatch International* sehingga berubah nama menjadi *Atlas Sport Club*, hal ini dilakukan dengan pertimbangan yang matang bahwa *Atlas Sport Club* sudah cukup kuat keberadaannya baik dari dalam maupun luar perusahaan, serta cukup dikenal dan populer di kalangan masyarakat luas dengan manajemen yang baik dan rapi. Untuk menambah fasilitas kenyamanan bagi para anggotanya, *Atlas Sport Club* segera mengadakan beberapa perbaikan pembangunan *Atlas Sport Club*. Pembangunan tersebut dimulai pada bulan Maret 2002 dan diperkirakan selesai pada tahun 2005. Adapun fasilitas baru yang nanti dapat dinikmati oleh para anggota adalah sebagai berikut :

1. Area *fitness centre*  $\pm 1500 \text{ m}^2$
2. Area aerobic  $\pm 350 \text{ m}^2$
3. A *squash courts*  $\pm 320 \text{ m}^2$
4. Pingpong room  $\pm 1000 \text{ m}^2$
5. Semi *in door swimming pool*
6. *Cardio room*
7. Spa, sauna dan *whir pool*
8. *Massage dan reflection room*
9. *Food court dan private dining room*
10. *Sports centre*
11. *Children play group*
12. *Kid's club*
13. *Multi function room*
14. *Hair dressing dan beauty salon*
15. Dilengkapi dengan lift

Jumlah karyawan *Atlas Sport Club* pada tahun 1985 hanya sekitar 30 orang, tetapi dalam perkembangannya jumlah karyawan yang ada sampai saat ini adalah 123 orang.

#### 4.1.1. Struktur Organisasi



Gambar 4.1. Struktur Organisasi *Atlas Sport Club*  
Sumber: *Atlas Sport Club*

Adapun tugas dan tanggung jawab dari tiap-tiap bagian dapat diuraikan sebagai berikut :

1. *Direktur*
  - a. Menetapkan tujuan dan kebijaksanaan perusahaan.
  - b. Bertanggung jawab atas kemajuan perusahaan.
  - c. Wewenang tertinggi dalam mengambil keputusan.
  - d. Mengkoordinasikan dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan masing-masing bagi yang ada dalam perusahaan.
  - e. Mengadakan penilaian dan pertimbangan atas hasil kerja para bawahan.
2. *Manager*
  - a. Melaksanakan program kerja yang telah ditetapkan oleh direktur.
  - b. Melaksanakan program dan terobosan jangka pendek secara kreatif.
  - c. Mengawasi dan mengkoordinir pelaksanaan kerja tiap-tiap bagian yang ada dalam perusahaan.
  - d. Mengadakan evaluasi atas hasil kerja para bawahan.

3. *Assistant Manager*
  - a. Membantu manager dalam melaksanakan tugas.
  - b. Menggantikan manager saat berhalangan.
4. *Marketing*

Mengatur dan bertanggung jawab terhadap promosi/pemasaran Atlas Sports Club.
5. *Front Office Manager*
  - a. Membantu manager dalam melaksanakan tugas.
  - b. Bertanggung jawab atas pembukuan.
  - c. Bertanggung jawab atas pengeluaran kartu anggota.
6. *Receptionist*
  - a. Memberikan informasi pada konsumen.
  - b. Memberikan layanan pemanggilan dan penerimaan telepon.
  - c. Menghubungkan konsumen maupun pihak lain pada pihak yang dituju (intra organisasi).
7. *Juice Bar Department*
  - a. Memberikan layanan untuk semua unit lokasi.
  - b. Memberikan layanan makanan dan minuman pada konsumen yang beroperasi mulai pukul 05.00 – 21.00.
8. *Waitress*
  - a. Menerima pesanan.
  - b. Mengantar pesanan.
  - c. Menerima pembayaran.
9. *Locker Manager*

Bertanggung jawab dan melayani peminjaman :

  - a. Kunci locker.
  - b. Handuk.
  - c. Kaos dan celana olahraga.
  - d. Sepatu.
  - e. Sabuk penahan tulang belakang.
10. *Gym Manager*

Mengawasi dan mengatur semua keperluan untuk proses olahraga.

11. *Instructor*

- a. Bertugas melatih *aerobic*.
- b. Memperagakan peralatan yang dipakai bagi anggota baru.
- c. Membuat program latihan bagi para anggota.
- d. Membantu anggota yang sedang latihan beban khususnya *bench press*, *incline*, *decline*.

12. *House Keeping Manager*

Mengatur dan mengawasi proses kerja dan tugas dari *house keeping*.

13. *House Keeping*

Bertugas dalam mempersiapkan segala keperluan operasional baik yang berhubungan dengan kegiatan olahraga seperti penyediaan handuk, kaos, sepatu, celana, kaos kaki, alat bantu *aerobic* atau *step reebok*, sabun, shampo, maupun kegiatan perkantoran.

14. *Security Manager*

Mengatur dan bertanggung jawab terhadap keamanan di lingkungan Atlas.

15. *Security*

Bertugas menjaga keamanan dan ketertiban di lingkungan Atlas.

16. *Engineering*

Bertugas merawat dan bertanggung jawab terhadap operasional mesin-mesin seperti air *conditioner*, diesel, filter, *reserve*, dan lain sebagainya.

## 4.2. Profil Responden

Profil responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini dapat disajikan sebagai berikut:

- a. Karyawan Atlas *Sport Club*

Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Frekuensi	Persen
Laki-laki	44	52.4
Perempuan	40	47.6
Total	84	100.0

Sumber: lampiran 3

Dari 84 responden yang ada 52,4% dengan jenis kelamin pria, dan 47,6% dengan jenis kelamin wanita. Jadi dapat diketahui bahwa karyawan *Atlas Sport Club* sebagian besar adalah dengan jenis kelamin pria sebesar 52,4%. Jadi dapat diketahui bahwa karena laki-laki lebih banyak mengatur semua keperluan olahraga yang bersifat fisik untuk proses olahraga dibandingkan perempuan.

Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persen
<20 tahun	17	20.2
20-29 tahun	34	40.5
30-39 tahun	22	26.2
40-49 tahun	11	13.1
Total	84	100.0

Sumber: lampiran 3

Dari 84 responden yang ada 20,2% dengan usia lebih kecil dari 20 tahun, 40,5% dengan usia antara 20-29 tahun, 26,2% dengan usia antara 30-39 tahun, dan 13,1% dengan usia antara 40-49 tahun. Jadi dapat diketahui bahwa karyawan *Atlas Sport Club* sebagian besar adalah dengan usia antara 20-29 tahun sebesar 41,3%. Hasil ini menunjukkan usia tersebut merupakan usia yang masih produktif dalam melakukan pekerjaannya.

Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Frekuensi	Persen
SMP	7	8.3
SMA	26	31.0
Diploma	15	17.9
Sarjana	36	42.9
Total	84	100.0

Sumber: lampiran 3

Dari 84 responden yang ada 8,3% dengan pendidikan SMP, 31% dengan pendidikan SMA, 17,9% dengan pendidikan diploma, 42,9% dengan pendidikan sarjana. Jadi dapat diketahui bahwa karyawan *Atlas Sport Club* sebagian besar adalah dengan pendidikan sarjana sebesar 42,9%. Hasil ini menunjukkan bahwa

dalam penerimaan karyawan di Atlas *Sports Club* Surabaya lebih mengutamakan yang jenjang pendidikannya sudah menempuh sarjana.

Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan

Status	Frekuensi	Persen
Menikah	53	63.1
Belum Menikah	31	36.9
Total	84	100.0

Sumber: lampiran 3

Dari 84 responden yang ada 63,1% dengan status perkawinan menikah, dan 36,9% dengan status pernikahan belum menikah. Jadi dapat diketahui bahwa karyawan Atlas *Sport Club* sebagian besar adalah dengan status pernikahan menikah sebesar 63,1%.

Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja	Frekuensi	Persen
2-3 tahun	30	35.7
4-5 tahun	35	41.7
>5 tahun	19	22.6
Total	84	100.0

Sumber: lampiran 3

Dari 84 responden yang ada 35,7% dengan masa kerja 2-3 tahun, 41,7% dengan masa kerja 4-5 tahun, dan 22,6% dengan masa kerja diatas 5 tahun. Jadi dapat disimpulkan bahwa karyawan Atlas *Sport Club* sebagian besar adalah dengan masa kerja 4-5 tahun sebesar 41,7%. Hasil ini menunjukkan bahwa karyawan merasa cocok bekerja di perusahaan dengan penghasilan yang sesuai untuk mencukupi kebutuhannya.

b. Konsumen Atlas *Sport Club*

Tabel 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen
laki-laki	44	52.4
perempuan	40	47.6
Total	84	100.0

Sumber: lampiran 3

Dari 84 responden yang ada 52,4% dengan jenis kelamin laki-laki, dan 47,6% dengan jenis kelamin perempuan. Jadi dapat diketahui bahwa konsumen Atlas *Sport Club* sebagian besar adalah dengan jenis kelamin pria sebesar 52,4%. Hal ini menggambarkan bahwa lebih banyak pria dalam melakukan pembelian, dan menggunakan jasa ini dibandingkan dengan perempuan, sebab laki-laki lebih tertarik dalam pembentukan fisiknya dari pada perempuan.

Tabel 4.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Status

Status	Frekuensi	Persen
menikah	49	58.3
belum menikah	35	41.7
Total	84	100.0

Sumber: lampiran 3

Dari 84 responden yang ada 58,3% dengan status pernikahan menikah, dan 41,7% dengan status pernikahan belum menikah. Jadi dapat disimpulkan bahwa konsumen Atlas *Sport Club* sebagian besar adalah dengan status pernikahan sudah menikah sebesar 58,3%.

Tabel 4.8. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persen
20 - <25 tahun	21	25.0
25 - <30 tahun	28	33.3
30 - <35 tahun	21	25.0
35 - <40 tahun	14	16.7
Total	84	100.0

Sumber: lampiran 3

Dari 84 responden yang ada 25% dengan usia antara 20-<25 tahun, 33,3% dengan usia antara 25-<30 tahun, 25% dengan usia antara 30-<35 tahun, dan 16,7% dengan usia antara 35-<40 tahun. Jadi dapat diketahui bahwa konsumen Atlas *Sport Club* sebagian besar adalah dengan usia antara 25-30 tahun sebesar 33,3%. Hal ini menggambarkan usia 25-30 adalah dewasa muda yang memiliki banyak kebutuhan, konsumen pada usia ini umumnya telah mapan dan cenderung datang untuk mencukupi kebutuhan kesehatan.

Tabel 4.9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persen
pelajar/mahasiswa	21	25.0
pegawai swasta	31	36.9
pegawai negeri	10	11.9
wiraswasta	14	16.7
profesional	8	9.5
Total	84	100.0

Sumber: lampiran 3

Dari 84 responden yang ada 25% dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa, 36,9% dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta, 11,9% dengan pekerjaan pegawai negeri, 16,7% dengan pekerjaan wiraswasta, dan 9,5% dengan pekerjaan sebagai profesional. Jadi dapat diketahui bahwa konsumen Atlas *Sport Club* sebagian besar bekerja sebagai pegawai swasta sebesar 36,9%. Hal ini dimungkinkan karena pegawai swasta memiliki penggajian yang berlebih untuk melakukan kegiatan tambahan (fitness) guna menunjang kesehatannya.

Tabel 4.10. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Pendapatan	Frekuensi	Persen
2.000.000 - 4.000.000	16	19.0
4.000.000 - < 6.000.000	26	31.0
>- 6.000.000	42	50.0
Total	84	100.0

Sumber: lampiran 3

Dari 84 responden yang ada 19% dengan pendapatan antara Rp. 2.000.000-Rp.4.000.000, 31% dengan pendapatan Rp. 4.000.000-Rp. <Rp. 6.000.000, dan 50% dengan pendapatan >Rp. 6.000.000. Jadi dapat diketahui bahwa konsumen *Atlas Sport Club* sebagian besar berpendapatan diatas Rp. 6.000.000 sebesar 50%. Hal ini menggambarkan bahwa konsumen yang *Atlas Sport Club* mempunyai pendapatan menengah ke atas, dimana sesuai dengan target *Atlas Sport Club* yang menentukan pasar sasarannya adalah konsumen menengah ke atas.

Tabel 4.11. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Jasa *Atlas Sport Club*

Lama Menggunakan	Frekuensi	Persen
2 tahun	51	60.7
> 2 tahun	33	39.3
Total	84	100.0

Sumber: lampiran 3

Dari 84 responden yang ada 60,7% dengan telah menggunakan jasa *Atlas Sport Club* selama 2 tahun, dan 39,3% telah menggunakan jasa *Atlas Sport Club* diatas 2 tahun. Jadi dapat disimpulkan bahwa konsumen *Atlas Sport Club* sebagian besar telah menggunakan jasa *Atlas Sport Club* selama 2 tahun sebesar 60,7%. Hal ini karena konsumen *Atlas Sport Club* merasa bahwa layanan yang diberikan sesuai yang diinginkan, sehingga konsumen loyal terhadap *Atlas Sport Club*.

### 4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 4.3.1. Uji Validitas

Tabel 4.12. Uji Validitas Kepuasan Kerja

Variabel	r	r tabel	Kesimpulan
x11	.564	.217	Valid
x12	.400	.217	Valid
x13	.312	.217	Valid
x14	.531	.217	Valid
x15	.512	.217	Valid
x16	.532	.217	Valid

Tabel 4.12. Uji Validitas Kepuasan Kerja (sambungan)

x17	.560	.217	Valid
x18	.514	.217	Valid
x19	.601	.217	Valid
x110	.246	.217	Valid
x111	.594	.217	Valid
x112	.585	.217	Valid
x113	.548	.217	Valid
x114	.630	.217	Valid
x115	.755	.217	Valid

Sumber: Data Karakteristik Responden Diolah

Dari tabel 4.12 dapat diketahui bahwa nilai  $r$  berkorelasi positif dan nilai  $r$  lebih besar dari  $r$  tabel (.217), maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel tersebut valid.

Tabel 4.13. Uji Validitas Kinerja Karyawan

Variabel	$r$	$r$ tabel	Kesimpulan
Y11	.645	.217	Valid
Y12	.553	.217	Valid
Y13	.528	.217	Valid
Y14	.656	.217	Valid
Y15	.656	.217	Valid
Y16	.693	.217	Valid
Y17	.693	.217	Valid
Y18	.522	.217	Valid
Y19	.411	.217	Valid

Sumber: Data Karakteristik Responden Diolah

Dari tabel 4.13 dapat diketahui bahwa nilai  $r$  berkorelasi positif dan nilai  $r$  lebih besar dari  $r$  tabel (.217), maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel tersebut valid.

Tabel 4.14. Uji Validitas Kepuasan Konsumen

Variabel	$r$	$r$ tabel	Kesimpulan
Y21	.383	.217	Valid
Y22	.723	.217	Valid
Y23	.620	.217	Valid
Y24	.749	.217	Valid
Y25	.596	.217	Valid
Y26	.706	.217	Valid
Y27	.797	.217	Valid

Tabel 4.14. Uji Validitas Kepuasan Konsumen (sambungan)

Y28	.725	.217	Valid
Y29	.717	.217	Valid
Y210	.365	.217	Valid
Y211	.716	.217	Valid
Y212	.613	.217	Valid
Y213	.365	.217	Valid
Y214	.725	.217	Valid
Y215	.621	.217	Valid

Sumber: Data Karakteristik Responden Diolah

Dari Tabel 4.14 dapat diketahui bahwa nilai  $r$  berkorelasi positif dan nilai  $r$  lebih besar dari  $r$  tabel (.217), maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel tersebut valid.

#### 4.3.2. Uji Reliabilitas

Tabel 4.15. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Kesimpulan
Kepuasan kerja (X)	.813	Reliabel
Kinerja karyawan (Y1)	.769	Reliabel
Kepuasan konsumen (Y2)	.896	Reliabel

Sumber: Lampiran 5

Berdasarkan Tabel 4.15 dapat diambil kesimpulan bahwa semua variabel memiliki nilai Alpha  $> 0.6$ , yang berarti bahwa semua variabel reliabel. Hal ini berarti yang berarti data yang diperoleh sudah reliabel sehingga dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

#### 4.4. Deskripsi Variabel

Pada bagian ini akan dibahas variabel digunakan dalam penelitian, yaitu kepuasan kerja karyawan, kinerja karyawan dan kepuasan konsumen. Untuk memahami klasifikasi ukuran kepuasan, maka penilaian responden terbagi menjadi empat jenjang yaitu sangat tidak puas, tidak puas, puas dan sangat puas. Untuk memudahkan dalam mengklasifikasi, maka diperlukan kisaran nilai untuk

masing-masing jenjang. Dengan mengacu pada pendapat Azwar (2000, p.107) maka dapat ditentukan interval nilai pada masing-masing jenjang sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{4}$$

$$\text{Interval} = \frac{4 - 1}{4} = 0,75$$

Dengan demikian kisaran nilai untuk mengukur kepuasan kerja karyawan dan kepuasan konsumen jenjang-jenjangnya adalah sebagai berikut :

Sangat tidak puas	: memiliki nilai 1 – 1,75
Tidak puas	: memiliki nilai 1,75 – 2.5
Puas	: memiliki nilai 2.50 – 3.25
Sangat Puas	: memiliki nilai 3.25 – 4

Sedangkan kisaran nilai untuk mengukur kinerja karyawan jenjang-jenjangnya adalah sebagai berikut :

Sangat tidak baik	: memiliki nilai 1 – 1,75
Tidak baik	: memiliki nilai 1,75 – 2.5
Baik	: memiliki nilai 2.50 – 3.25
Sangat baik	: memiliki nilai 3.25 – 4

#### 4.4.1. Kepuasan kerja karyawan

Variabel ini diukur melalui Skala Likert 1 sampai 4 dengan skala terendah 1 yang berarti responden sangat tidak puas dengan item pertanyaan yang disebutkan dan skala tertinggi 4 yang berarti responden sangat puas dengan item pertanyaan yang disebutkan. Kepuasan kerja disini merupakan seperangkat perasaan karyawan tentang menyenangkan atau tidaknya suatu pekerjaan mereka, baik itu isi dari pekerjaan itu sendiri ataupun konteks/lingkungan sekitar pekerjaan. Berikut distribusi frekuensi untuk masing-masing pertanyaan pada kuesioner:

Tabel 4.16. Jawaban Responden untuk Variabel Kepuasan kerja

Variabel	Item Pernyataan	Mean Item	Mean Variabel
Kepuasan kerja	Saya menyukai pekerjaan yang belum pernah saya lakukan	3.726	3.475 (sangat puas)
	Saya selalu mengembangkan kreativitas dalam melaksanakan pekerjaan	3.786	
	Saya tidak pernah putus asa dalam menghadapi pekerjaan yang sulit bagi saya	3.619	
	Gaji yang saya terima di perusahaan ini sudah sesuai dengan pekerjaan saya	3.524	
	Perusahaan selalu memberikan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi	3.560	
	Perusahaan selalu memperhatikan kesejahteraan karyawannya	3.560	
	Saya dapat bekerja sama dengan rekan kerja saya	3.286	
	Saya senang bekerja di perusahaan ini	3.381	
	Atasan senantiasa membantu apabila saya mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan	3.369	
	Rekan kerja selalu memberikan saran ketika saya mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan	3.512	
	Rekan kerja tidak pernah mengeluh ketika saya minta pertimbangan dalam menyelesaikan pekerjaan saya	3.369	
	Rekan kerja selalu membantu saya secara sukarela	3.274	
	Saya dan rekan-rekan kerja mempunyai tekad untuk mensukseskan tujuan perusahaan	3.202	
	Atasan memotivasi saya untuk bekerja dalam mencapai tujuan perusahaan	3.429	
Saya dan rekan-rekan kerja merasa bagian tak terpisahkan dari perusahaan ini	3.536		

Sumber : Data Kuesioner Diolah

Berdasarkan Tabel 4.16 di atas, diperoleh bahwa nilai rata-rata total jawaban responden sebesar 3,475, artinya karyawan sangat puas terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Nilai rata-rata tertinggi yaitu pada pernyataan karyawan selalu mengembangkan kreativitas dalam melaksanakan pekerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan terjadi pada karyawan bisa mengembangkan kreativitas dalam melakukan pekerjaan mengenai penyelesaian konflik/pekerjaan sudah memenuhi harapan.

#### 4.4.2. Kinerja karyawan

Variabel ini diukur melalui Skala Likert 1 sampai 4 dengan skala terendah 1 yang berarti responden sangat tidak baik dengan item pertanyaan yang disebutkan dan skala tertinggi 4 yang berarti responden sangat baik dengan item pertanyaan yang disebutkan. Kinerja disini merupakan suatu keluaran yang dihasilkan oleh karyawan yang merupakan hasil dari pekerjaan yang ditugaskan dalam suatu waktu atau periode tertentu. Berikut distribusi frekuensi untuk masing-masing pertanyaan pada kuesioner:

Tabel 4.17. Jawaban Responden untuk Variabel Kinerja Karyawan

Variabel	Item Pernyataan	Mean Item	Mean Variabel
Kinerja karyawan	Saya sering kali menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditetapkan	3.333	3.570 (sangat baik)
	Saya sering kali menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang ditentukan perusahaan	3.464	
	Saya sering melaksanakan seluruh kebijakan yang telah ditetapkan oleh perusahaan	3.429	
	Sampai saat ini saya belum berpikir untuk mencari pekerjaan lain	3.524	
	Saya selalu mematuhi peraturan tertulis yang ditetapkan Atlas Spor Club	3.524	
	Saya selalu mengerjakan semua tugas yang dibebankan pimpinan perusahaan	3.726	
	Saya selalu mematuhi setiap ketetapan yang diberikan perusahaan.	3.726	
	Saya jarang terlibat konflik dengan rekan kerja	3.786	
Saya jarang mengalami kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan rekan kerja maupun lingkungan kerja	3.619		

Sumber : Data Kuesioner Diolah

Berdasarkan Tabel 4.17 di atas, diperoleh bahwa nilai rata-rata total jawaban responden sebesar 3,570, artinya bahwa kinerja karyawan pada Atlas Sports Club Surabaya adalah sangat baik Nilai rata-rata tertinggi yaitu pada pernyataan karyawan jarang terlibat konflik dengan rekan kerja, hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan dalam menjaga hubungan dengan lingkungan, maupun menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang diberikan padanya telah dilakukan dengan baik.

## 4.4.3. Kepuasan Konsumen

Tabel 4.18. Jawaban Responden untuk Variabel Kepuasan Konsumen

Variabel	Item Pernyataan	Mean Item	Mean Variabel
Kepuasan konsumen	Anda merasa puas terkait pada fasilitas fisik yang ada di Atlas Sport Club.	3.786	3.475 (sangat puas)
	Anda merasa puas terkait pada perlengkapan fitness yang ada di Atlas Sport Club.	3.286	
	Anda merasa puas terkait pada penampilan karyawan yang ada di Atlas Sport Club.	3.381	
	Anda merasa puas terkait kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan oleh Atlas Sport Club	3.369	
	Anda merasa puas terkait keakuratan pelayanan yang dijanjikan oleh Atlas Sport Club	3.429	
	Anda merasa puas terkait ketanggapan karyawan untuk membantu para konsumen	3.536	
	Anda merasa puas terkait ketanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan.	3.369	
	Anda merasa puas terkait pengetahuan yang dimiliki karyawan Atlas Sport Club	3.262	
	Anda merasa puas terkait kemampuan yang dimiliki karyawan Atlas Sport Club	3.548	
	Anda merasa puas terkait kesopanan yang dimiliki karyawan Atlas Sport Club	3.738	
	Anda merasa puas terkait sifat karyawan yang dapat dipercaya.	3.298	
	Anda merasa puas terkait kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. ( <i>empathy</i> )	3.560	
	Anda merasa puas terkait komunikasi yang dilakukan oleh Atlas Sport Club	3.738	
	Anda merasa puas terkait perhatian secara pribadi yang diberikan oleh Atlas Sport Club	3.262	
	Anda merasa puas terkait kemampuan Atlas Sport Club memahami kebutuhan para konsumennya.	3.571	

Sumber : Data Kuesioner Diolah

Berdasarkan Tabel 4.18 di atas, diperoleh bahwa nilai rata-rata total jawaban responden sebesar 3,475, artinya bahwa konsumen merasa sangat puas atas kinerja atau layanan yang diberikan Atlas *Sports Club*. Nilai rata-rata tertinggi yaitu pada pernyataan konsumen merasa puas terkait pada fasilitas fisik yang ada di Atlas *Sport Club*. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen pada Atlas yang paling utama dikarenakan fasilitas fisik dan juga kesopanan yang dimiliki karyawan Atlas *Sport Club* Surabaya ketika berhadapan dengan konsumen.

#### 4.5. Analisis Data

4.5.1. Regresi linier antara variabel kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan.

Hasil analisis regresi linier antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan menggunakan program SPSS disajikan secara lengkap pada Tabel 4.19.

Tabel 4.19. Hasil perhitungan Regresi Linier Variabel Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Variabel independen	B	t <sub>hitung</sub>	Sig.
Konstanta	.958	4.228	.000
Kepuasan kerja (X <sub>1</sub> )	.752	11.575	.000
F hitung(1/82;5%)	133,971 sig. = 0.000		
R	.788		
R Square	.620		

Sumber: Lampiran 7

Berdasarkan Tabel 4.19 diperoleh nilai konstanta sebesar 0,958, nilai koefisien regresi variabel kepuasan kerja sebesar 0,752 sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y_1 = 0,958 + 0,752 X$$

Koefisien korelasi (R) yang ditunjukkan pada Tabel 4.19 sebesar 0,788 menunjukkan bahwa antara kepuasan kerja (X) mempunyai hubungan yang kuat dengan kinerja karyawan. Koefisien determinasi (*R square*) yang ditunjukkan pada Tabel 4.19 sebesar 0,620 menunjukkan bahwa kontribusi perubahan variabel kepuasan kerja (X) terhadap perubahan variabel kinerja karyawan sebesar 62% sedangkan kontribusi faktor lain terhadap kinerja karyawan sebesar 38%, yang artinya variabel kepuasan kerja mempengaruhi variabel kinerja karyawan sebesar 62% sedangkan kontribusi variabel lain terhadap kinerja karyawan seperti kelengkapan peralatan dan fasilitas kerja sebesar 38%

#### 4.5.2. Regresi linier antara variabel kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen

Hasil analisis regresi linier antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan menggunakan program SPSS disajikan secara lengkap pada Tabel 4.20

Tabel 4.20. Hasil perhitungan Regresi Linier Variabel Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Konsumen

Variabel independent	b	t <sub>hitung</sub>	Sig.
Konstanta	.536	1.483	.142
Kinerja karyawan (Y <sub>1</sub> )	.823	8.154	.000
F <sub>hitung</sub> (1/73;5%)	66,494	Sig. = 0,000	
R	.669		
R Square	.448		

Sumber: Lampiran 7

Berdasarkan Tabel 4.20 diperoleh nilai konstanta sebesar 0,536, nilai koefisien regresi variabel kinerja karyawan sebesar 0,823 sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y_2 = 0,536 + 0,823 Y_1$$

Koefisien korelasi (R) yang ditunjukkan pada Tabel 4.20 sebesar 0,669 menunjukkan bahwa antara kinerja karyawan (Y<sub>1</sub>) mempunyai hubungan yang kuat dengan kepuasan konsumen. Koefisien determinasi (*R square*) yang ditunjukkan pada Tabel 4.20 sebesar 0,448 menunjukkan bahwa kontribusi perubahan variabel kinerja karyawan (Y<sub>1</sub>) terhadap perubahan variabel kepuasan konsumen sebesar 44,8% sedangkan kontribusi faktor lain terhadap kepuasan konsumen sebesar 55,2%, yang artinya variabel kinerja karyawan mempengaruhi variabel kepuasan konsumen sebesar 44,8% sedangkan kontribusi variabel lain terhadap terhadap kepuasan konsumen seperti kelengkapan fasilitas dan suasana lingkungan yang kekeluargaan sebesar 55,2%.

## 4.6. Pengujian Hipotesis

### 4.6.1. Hipotesis 1

Uji t penelitian ini digunakan untuk menguji apakah variable bebas berpengaruh terhadap variable terikat. Untuk uji t maka langkah-langkahnya sebagai berikut :

#### 1. Perumusan Hipotesis

$H_0 : b = 0$ , kepuasan karyawan (X) tidak mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan ( $Y_1$ ).

$H_1 : b \neq 0$ , kepuasan karyawan (X) mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan ( $Y_1$ ).

#### 2. Statistik Uji :

$t = 11,575$  (lihat Tabel 4.19)

#### 3. Tingkat signifikansi $\alpha=0,05$ (5%)

Nilai t tabel =  $t(0,05,1;82) = 1,989$

#### 4. Hasil

Karena  $t_{hitung} = 11,575$  lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,989$  maka kepuasan karyawan (X) berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

### 4.6.2. Hipotesis 2

Uji t penelitian ini digunakan untuk menguji apakah variable bebas berpengaruh terhadap variable terikat. Untuk uji t maka langkah-langkahnya sebagai berikut :

#### 1. Perumusan Hipotesis

$H_0 : b = 0$ , kinerja karyawan ( $Y_1$ ) tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen ( $Y_2$ ).

$H_1 : b \neq 0$ , kinerja karyawan ( $Y_1$ ) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen ( $Y_2$ ).

#### 2. Statistik Uji :

$t = 8,154$  (lihat Tabel 4.20)

#### 3. Tingkat signifikansi $\alpha=0,05$ (5%)

Nilai t tabel =  $t(0,05,1;82) = 1,989$

#### 4. Hasil

Karena  $t_{hitung} = 8,154$  lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,989$  maka kinerja karyawan ( $Y_1$ ) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

#### 4.7. Pembahasan

Hipotesis 1 dalam penelitian ini dapat dibuktikan bahwa kepuasan kerja karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Atlas *Sports Club* di Surabaya. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa  $t_{hitung}$  untuk nilai b adalah 11,575 dengan tingkat signifikan 0,000. Hal ini berarti bahwa nilai b sebesar 0,752 merupakan taksiran yang signifikan, yang mengandung arti bahwa kepuasan kerja karyawan mempengaruhi kinerja karyawan. Tanda koefisien regresi adalah positif maka arah hasil pengukuran koefisien korelasi adalah searah, yang berarti bila variabel kepuasan kerja karyawan naik satu-satuan (pernyataan responden meningkat satu-satuan skor) maka akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,752. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu istilah yang merujuk pada sikap puas karyawan individu terhadap pekerjaannya. Karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi menunjukkan kinerja yang positif terhadap pekerjaannya, sebaliknya apabila seseorang tidak puas dengan pekerjaannya maka orang tersebut akan menunjukkan kinerja yang negatif terhadap pekerjaannya. Seorang karyawan akan menyenangi pekerjaannya apabila pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan ketrampilan yang dimiliki, termasuk kebutuhan material maupun non material, sehingga akan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Hipotesis 2 dalam penelitian ini dapat dibuktikan bahwa kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PT. Atlas *Sports Club* di Surabaya. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa  $t_{hitung}$  untuk nilai b adalah 8,154 dengan tingkat signifikan 0,000. Hal ini berarti bahwa nilai b sebesar 0,823 merupakan taksiran yang signifikan, yang mengandung arti bahwa kinerja karyawan mempengaruhi kepuasan konsumen. Tanda koefisien regresi adalah positif maka arah hasil pengukuran koefisien korelasi adalah searah, yang berarti bila variabel kinerja karyawan naik satu-satuan (pernyataan responden meningkat satu-satuan skor) maka akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,823. Pada penelitian ini, konsumen menilai sejauh mana kinerja karyawan ikut menentukan sejauh mana tingkat kepuasannya, dimana Atlas *Sports Club*

Surabaya mempercayakan citra mereka kepada karyawan sehingga member dapat menilai melalui kinerja karyawan. Semakin baik kinerja karyawan, maka semakin besar kemungkinan member untuk puas. Member akan menyatakan puas, jika perusahaan yang diwakili oleh karyawan mereka dapat memberikan kinerja layanan yang sesuai dengan harapan member. Sehingga member akan terus memperpanjang masa anggotanya atau melakukan pembelian ulang atas jasa di Atlas Sports Club Surabaya. Sesuai dengan pembuktian hipotesis pertama, kepuasan pelanggan terbentuk, jika karyawan di Atlas *Sports Club* Surabaya berkinerja tinggi untuk memenuhi berbagai kebutuhan pelanggan seperti pengetahuan akan alat, ketanggapan yang baik atas masalah dan pelayanan yang baik. Juga dimana kinerja karyawan di Atlas *Sports Club* Surabaya sangat baik karena dipengaruhi oleh karyawan yang sangat puas atas fasilitas pendukung operational dan insentif yang bagus. Selain itu, Kinerja karyawan yang baik akan menguntungkan perusahaan sehingga dari keuntungan perusahaan, mereka juga mendapatkan manfaat seperti tambahan insentif-insetif seperti pemberian bonus dan penghargaan yang dapat memicu semangat kerja serta membentuk kepuasan dalam bekerja. Hal ini juga untuk mencapai salah satu tujuan perusahaan yaitu membuat suasana ramah dan kekeluargaan yang kental antara karyawan dan pelanggan di Atlas *Sports Club* Surabaya.