

## ABSTRAKSI

Penelitian yang dilakukan ini berjudul "Pengaruh Faktor-Faktor Kepuasan Kerja terhadap profesionalisme karyawan *Frontliner* Telkomsel Di Surabaya". Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah faktor-faktor kepuasan kerja yang terdiri dari :pekerjaan itu sendiri, gaji, peluang promosi, pengawasan, kelompok kerja dan kondisi kerja secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap profesionalisme karyawan *frontliner* Telkomsel di Surabaya, dan untuk mengetahui dari keenam faktor tersebut, manakah yang mempunyai pengaruh signifikan yang dominan terhadap profesionalisme karyawan *Frontliner* Telkomsel di Surabaya.

Pada penelitian ini telah dihasilkan persamaan dari regresi linier berganda yaitu  $Y_1=0,393 + 0,008932 X_1+0,156 X_2+0,141X_3+0,188 X_4+0,177 X_5+0,187 X_6+ e$ . Maksud dari persamaan tersebut dapat dilihat angka variabel faktor-faktor kepuasan kerja bertanda positif, artinya profesionalisme karyawan akan naik sebesar angka satuan masing-masing variabel dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain nilainya tetap.

Nilai koefisien determinasi berganda ( $R^2$ ) sebesar 0,934 menunjukkan bahwa variabel bebas yang meliputi pekerjaan itu sendiri, gaji, peluang promosi, pengawasan, kelompok kerja, dan kondisi kerja berpengaruh signifikan terhadap profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya sebesar 93,4 persen sedangkan sisanya 0,066 atau sebesar 6,6 persen disebabkan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model.

Uji F yang dilakukan dengan membandingkan  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$ . Berdasarkan uji F , hasil  $F_{hitung}$  yang diperoleh sebesar 109,108 dan hasil dari  $F_{tabel}$  (0.05,6 ,95) adalah sebesar 2,1906 berarti  $F_{hitung} >$  dari  $F_{tabel}$  maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti variabel bebas yang meliputi pekerjaan itu sendiri, gaji, peluang promosi, pengawasan, kelompok kerja, dan kondisi kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan pada profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya.

Dari uji t dapat dibuktikan bahwa faktor-faktor kepuasan kerja secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap profesionalisme dengan  $t_{hitung}$  pada masing-masing variabel kepuasan kerja, yaitu pekerjaan itu sendiri ( $X_1$ ) sebesar 3,012,gaji ( $X_2$ ) sebesar 5,014, promosi ( $X_3$ ) sebesar 5,240, pengawasan ( $X_4$ ) sebesar 9,209, kelompok kerja ( $X_5$ ): sebesar 5,895, kondisi kerja ( $X_6$ ) sebesar 4,992 nilai tersebut lebih besar dari pada  $t_{tabel}$  yaitu sebesar 1,6602 oleh karena nilai  $t_{hitung} >$   $t_{tabel}$  maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial hubungan antara variabel kondisi kerja dengan profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya adalah signifikan dan positif. yang berarti kepuasan kerja secara parsial memberi pengaruh pada profesionalisme karyawan *front liner* PT. Telkomsel wilayah Surabaya.Oleh karena itu dapat dikatakan hipotesis kedua terbukti kebenarannya.