

ABSTRAKSI

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan tersebut. Sedangkan kinerja adalah catatan *outcome* yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu selama suatu periode waktu tertentu. Penelitian ini akan membahas apakah kepuasan kerja sebagai variabel bebas (X) yang terdiri dari kepuasan atas pekerjaan itu sendiri, gaji, dan kondisi kerja mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikatnya (Y) yaitu kinerja karyawan.

Karyawan pada divisi Caroline bertugas melayani pelanggan Telkomsel yang hendak menanyakan informasi mengenai produk-produk Telkomsel. Sebagai salah satu ujung tombak perusahaan dalam pemberian informasi kepada pelanggan, maka kepuasan kerja karyawan pada bagian ini perlu diperhatikan, karena dengan adanya kepuasan atas pekerjaan, gaji, dan kondisi kerja maka akan menghasilkan tingkat kinerja yang baik pula.

Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis regresi linier berganda. Dengan menggunakan perhitungan SPSS maka dapat diketahui persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 0,455 + 0,276 X_1 + 0,304 X_2 + 0,312 X_3$$

Berdasarkan hasil pembuktian hipotesis pertama menunjukkan bahwa kepuasan kerja secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Ini dapat dilihat dari nilai probabilitas atau signifikansi F hitung = $0,000 < level\ of\ significant = 0,05$. Secara parsial, variabel kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan yang dilihat dari probabilitas atau signifikansi t hitung dari masing-masing indikator kepuasan kerja mempunyai nilai sebesar $X_1 = 0,010$, $X_2 = 0,000$, $X_3 = 0,002$ yang semuanya lebih kecil dari *level of significant* 0,05. Berdasarkan nilai koefisien beta untuk $X_1 = 0,271$, $X_2 = 0,339$, $X_3 = 0,322$, maka hipotesis kedua yang menyatakan bahwa variabel gaji mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kinerja karyawan *outsourcing* divisi Caroline PT. Telkomsel Surabaya diterima kebenarannya, dilihat dari nilai koefisien beta yang paling tinggi.

Pada penelitian ini didapat nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,747, ini berarti bahwa 74,7 % perubahan variabel Y (kinerja karyawan) secara bersama-sama disebabkan oleh variabel kepuasan kerja (X), sedangkan sisanya sebesar 25,3% disebabkan oleh variabel lain.