



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN DISIPLIN KERJA
TERHADAP RATING BINTANG PADA *DRIVER GO-JEK*
DI KOTA PEKANBARU PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapai sebagian Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Syariah dan Hukum**



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

FIKA DARMAYANTI

NIM:11820524885

UIN SUSKA RIAU

PROGRAM S1

EKONOMI SYARI'AH

FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

1445 H/2024 M

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP RATING BINTANG PADA DRIVER GO-JEK DI KOTA PEKANBARU PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH”**, yang ditulis oleh:

Nama : FIKA DARMA YANTI
NIM : 11820524885
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada:

Hari/Tanggal : Senin, 12 Januari 2024
Waktu : 07.30 WIB
Tempat : Ruang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 12 Januari 2024

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Muhammad Nurwahid, M. Ag

Sekretaris
Dr. Tun Rustam, SE.ME.Sy

Penguji I
Dr. Syahpawi, S.Ag., M.Sh

Penguji II
Afdhol Rinaldi, M.Ec

Mengetahui:

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

Dr. Zulkifli, M.Ag

NIP. 19741006 200501 1005



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGESAHAN
PERBAIKAN SKRIPSI**

Skrripsi dengan judul “**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP RATING BINTANG PADA DRIVER GO-JEK DI KOTA PEKANBARU PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH**”, yang ditulis oleh:

Nama : FIKA DARMA YANTI
NIM : 11820524885
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 12 Januari 2024

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua

Muhammad Nurwahid, M. Ag

Sekretaris

Dr. Tun Rustam, SE.ME.Sy

Penguji I

Dr. Syahpawi, S.Ag.,M.Sh

Penguji II

Ardhol Rinaldi, M.Ec



Mengetahui:
Kabag T.U
Fakultas Syariah dan Hukum



Azmiati, S.Ag., M.Si
NIP. 19721210 200003 2 003



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “**Pengaruh Rating Bintang Terhadap Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Pada Driver Go-Jek Di Kota Pekanbaru Perspektif Ekonomi Syariah**” yang ditulis oleh :


Nama : Fika Darmayanti

Nim : 11820524885


Program Studi : Ekonomi Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pembimbing I


Nuryanti, SE.I., M.E.Sy
NIP. 130217032

Kota Pekanbaru, 23 November 2023
Pembimbing II


Dr. Arisman, M.Sy
NIP.198409292020121001

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Fika darmayanti
 NIM : 11820524885
 Tempat/ Tgl. Lahir : Pekanbaru, 07 Februari 2000
 Fakultas/Pascasarjana: Syariah & Hukum
 Prodi : Ekonomi Syariah

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* :
 Pengaruh Rating Bintang Terhadap Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Pada Driver Go-jek Di
 Kota Pekanbaru Perspektif Ekonomi Syariah

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :
 Penulisan Disertai/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya * dengan judul sebagaimana
 tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.

Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.

Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya , *saya ini, saya nyatakan
 bebas dari plagiat.

Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan

Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya) *saya tersebut, maka saya bersedia
 menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan
 dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 29 Desember 2023
 Yang membuat pernyataan



Fika Darmayanti
 NIM : 11820524885

- pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Fika Darmayanti (2023) : Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Rating Bintang pada *Driver Go-Jek* di Kota Pekanbaru Perspektif Ekonomi Syariah

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) mencatat, ada lebih dari 40% pelanggan transportasi online pernah dikecewakan oleh operasional transportasi online. Hal ini diketahui dari hasil survei yang dilakukan oleh YLKI terhadap 4.668 pengguna transportasi online, baik kendaraan roda dua maupun roda empat. Dari sruveri tersebut diketahui Aplikasi Gojek menduduki rating penggunaan tertinggi dipilih konsumen, sebanyak 72,6%.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui *Rating* bintang terhadap kepuasan dan disiplin kerja driver *Go-Jek* di Pekanbaru prespektif ekonomi syariah. Populasi penelitian ini merupakan *driver Go Jek*, yang berada di Kota Pekanbaru yang tidak diketahui jumlahnya dengan menggunakan rumus cochrane diperoleh jumlah sampel sebanyak 96 orang. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif yang bersumber dari data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji hipotesis menggunakan regresi linier berganda

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *rating* bintang, disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *rating* bintang, kepuasan kerja dan disiplin kerja secara berpengaruh signifikan terhadap *rating* bintang dan besarnya sumbangan yang diperoleh sebesar 57,9%. Artinya, kepuasan kerja dan disiplin kerja dapat mempengaruhi *rating* bintang sebesar 57,9%. Sedangkan sisanya 22,1 % dipengaruhi oleh faktor lain. Implikasi dari penelitian ini adalah dengan meningkatnya kepuasan kerja dan disiplin kerja akan membuat driver lebih giat dan tekun lagi sehingga driver akan mendapatkan *rating* bintang sesuai dengan harapan.

Kata Kunci:., Kepuasan Kerja, Disiplin Kerja, Rating Bintang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Fika Darmayanti (2023) *The Influence of Star Ratings on Job Satisfaction and Work Discipline for Go-Jek Drivers in Pekanbaru City from a Sharia Economic Perspective*

The Indonesian Consumers Foundation (YLKI) noted that more than 41% of online transportation customers have been disappointed by online transportation operations. This is known from the results of a survey conducted by YLKI of 4,668 online transportation users, both two-wheeled and four-wheeled vehicles. From this survey, it is known that the Gojek application has the highest usage rating chosen by consumers, at 72.6%.

This research is quantitative research. The aim of this research is to determine the star rating on the satisfaction and work discipline of Go-Jek drivers in Pekanbaru from a sharia economic perspective. The population of this research is Go Jek drivers, whose number is unknown in Pekanbaru City. Using the Cochran formula, the sample size was 96 people. The type of data used is quantitative data sourced from primary data. The data collection technique uses a questionnaire. Data analysis used in the research is validity and reliability testing, classical assumption testing and hypothesis testing using multiple linear regression

The research results show that job satisfaction has a positive and significant effect on star ratings, work discipline has a positive and significant effect on star ratings, job satisfaction and work discipline have a significant effect on star ratings and the amount of contribution obtained is 57.9%. This means that job satisfaction and work discipline can influence the star rating by 57.9%. Meanwhile, the remaining 22.1% is influenced by other factors. The implication of this research is that increasing job satisfaction and work discipline will make drivers more active and diligent so that drivers will get a star rating in line with expectations.

Keywords: *Job Satisfaction, Work Discipline, Star Rating*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Syukur *Alhamdulillah* penulis ucapkan atas kehadiran Allah *subhanahu wata'ala*, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi "**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP RATING BINTANG PADA DRIVER GO-JEK DI KOTA PEKANBARU PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH**" ini tepat pada waktunya. Sholawat dan salam senantiasa diucapkan kepada Nabi Muhammad *shallallahu alaihi wasallam* sebagai *rahmatan lil'alamin* yang telah berjuang membawa umatnya dari alam kegelapan dan penuh kebodohan hingga ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat sekarang ini.

Penulisan skripsi ini ditujukan untuk melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat untuk meraih gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum di Universitas Islam Negeri Sultan Sharif Kasim Riau. Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, dorongan, dukungan, bantuan dan petunjuk dari berbagai pihak.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya dan sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang menjadi bagian dalam penyelesaian skripsi ini, di antaranya:

1. Teristimewa untuk Alm Bapak Amirrudin Ujang Darwis dan Ibu Yusmanidar yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik, mendorong, memotivasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melanjutkan kuliah sampai selesai dan memberikan cinta serta kasih sayang hingga hari ini. Hal yang sama penulis ucapkan kepada abang dan kakak-kakak serta segenap keluarga besar yang memberikan dukungan materi dan non materi, yang senantiasa memberikan kasih sayang dan dukungan motivasi hidup yang sangat amat luar biasa sehingga sampai hari ini;

2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pengetahuan di kampus Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau;

3. Bapak Dr. Zulkifli, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau; Bapak Dr. H. Erman, M.Ag selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. H. Mawardi, M.Si selaku Wakil Dekan II, dan Ibu Sofia Hardani, M.Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau;

5. Bapak Muhammad Nurwahid, S.Ag., M.Ag selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah dan Bapak Syamsurizal, SE, M.Sc, Ak selaku Sekretaris Prodi Ekonomi Syariah, serta staf Prodi Ekonomi Syariah yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini;

6. Ibu Nuryanti, S.E.I., M.E.Sy dan Bapak Dr. Arisman, M., Sy yang telah membimbing dan memberikan arahan serta meluangkan waktunya untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;

7. Bapak Ahmad Hamdalah, S.E.I., M.E.Sy. selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah membimbing penulis selama menjalani perkuliahan;


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8 Bapak/ Ibu Dosen yang telah mendidik dan memberikan ilmu-ilmunya kepada penulis, sehingga penulis mendapatkan Ilmu yang bermanfaat dan membantu penulis mengerti apa yang belum penulis mengerti;

9 Terimakasih kepada diri sendiri yang sudah berjuang sampai di titik ini serta teman terbaik ; Alsyifa Damayanti,SE dan Rani Karmila Sari,SE yang telah mendorong, memotivasi, dan mendoakan penulis untuk menyelesaikan skripsi

10 Teman-teman sepejuang Ekonomi Syariah terkhusus kelas H angkatan 2018 yang senantiasa menjadi teman belajarmenyemangati dan mengembangkan potensi penulis;

11. Semua pihak yang telah mendukung, mendoakan dan membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Doa dan harapan penulis semoga Allah subhanahu wa ta'ala membalas budi baik semua pihak dengan kebaikan yang melimpah baik di dunia ini terlebih di akhirat kelak.Aamiin Ya Rabbal Alamiin.

Demikianlah skripsi ini diselesaikan dengan semampu penulis, semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan, kepada Allah subhanahu wata'ala penulis menyerahkan diri dan memohon pertolongan.

Wassalammu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

UIN SUSKA RIAU
Pekanbaru, 23 November 2023
Penulis

FIKA DARMAANTI
NIM:11820524885

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1. Tujuan Penelitian	8
2. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Kepuasan Kerja.....	25
B. Disiplin Kerja	10
C. Rating Bintang	19
D. Penelitian Terdahulu.....	25
E. Operasional Variabel	29
F. Kerangka Penelitian.....	31
G. Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Lokasi Penelitian	34
B. Jenis Penelitian	34
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	35
D. Populasi dan Sampel.....	35
E. Sumber Data	37
F. Teknik Pengumpulan Data	38

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

G. Analisis Data	38
H. Gambaran Umum Perusahaan	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Hasil Penelitian.....	48
1. Gambaran Umum Responden	48
2. Hasil Deskriptif Variabel Penelitian.....	51
3. Hasil Uji Kualitas Data.....	59
4. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	62
a. Uji Normalitas Data.....	62
5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	66
6. Uji t (Uji Hipotesis).....	67
8. Hasil Uji Koefisien Determinasi	70
B. Pembahasan.....	70
KESIMPULAN DAN SARAN	77
A. Kesimpulan.....	77
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA`	79

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

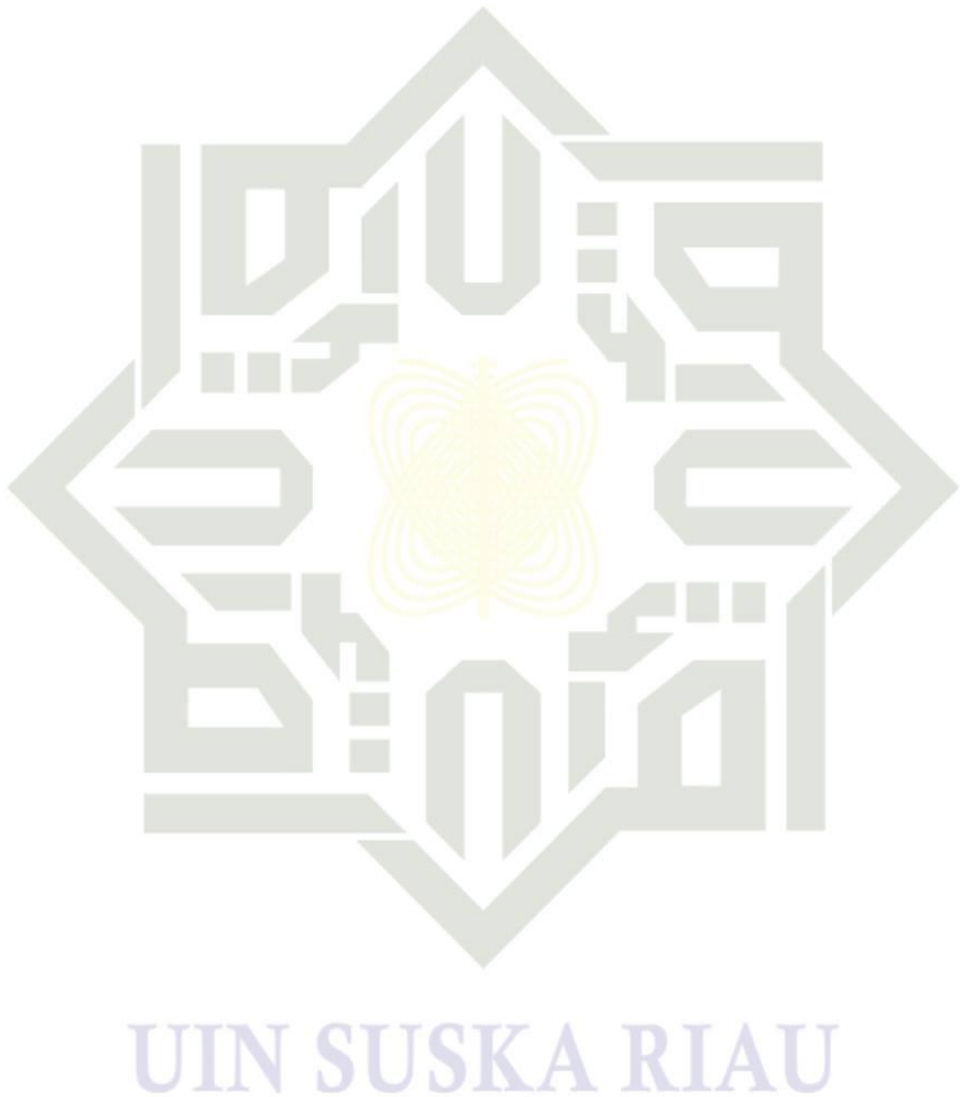
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 `Penelitian Terdahulu	26
Tabel III.3 Definisi Operasional Variabel.....	33
Tabel IV.1 Distribusi Data Responden Berdasarkan Umur	44
Tabel IV.2 Distribusi Data Responden Berdasarkan Pendidikan	45
Tabel IV.3 Distribusi Data Responden Berdasarkan Lama Kerja	46
Tabel IV.4 Penilaian Tanggapan Responden	47
Tabel IV.5 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Kerja	48
Tabel IV.6 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Disiplin Kerja	49
Tabel IV.7 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Rating Bintang.....	52
Tabel IV.8 Hasil Uji Validitas Data Kepuasan Kerja.....	54
Tabel IV.9 Hasil Uji Validitas Data Disiplin Kerja	55
Tabel IV.10 Hasil Uji Validitas Data Rating Bintang	56
Tabel IV.11 Hasil Uji Reliabilitas Data	57
Tabel IV.12 Hasil Uji Normalitas Data.....	63
Tabel IV.13 Hasil Uji Multikolinieritas	64
Tabel IV.14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	66
Tabel IV.15 Hasil Uji Hipotesis.....	68
Tabel IV. 16 Uji F 15	69
Tabel IV.17 Hasil Uji Determinasi (R^2).....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1 Struktur Organisasi Pusat	42
Gambar III.2 Struktur Organisasi Regional	42

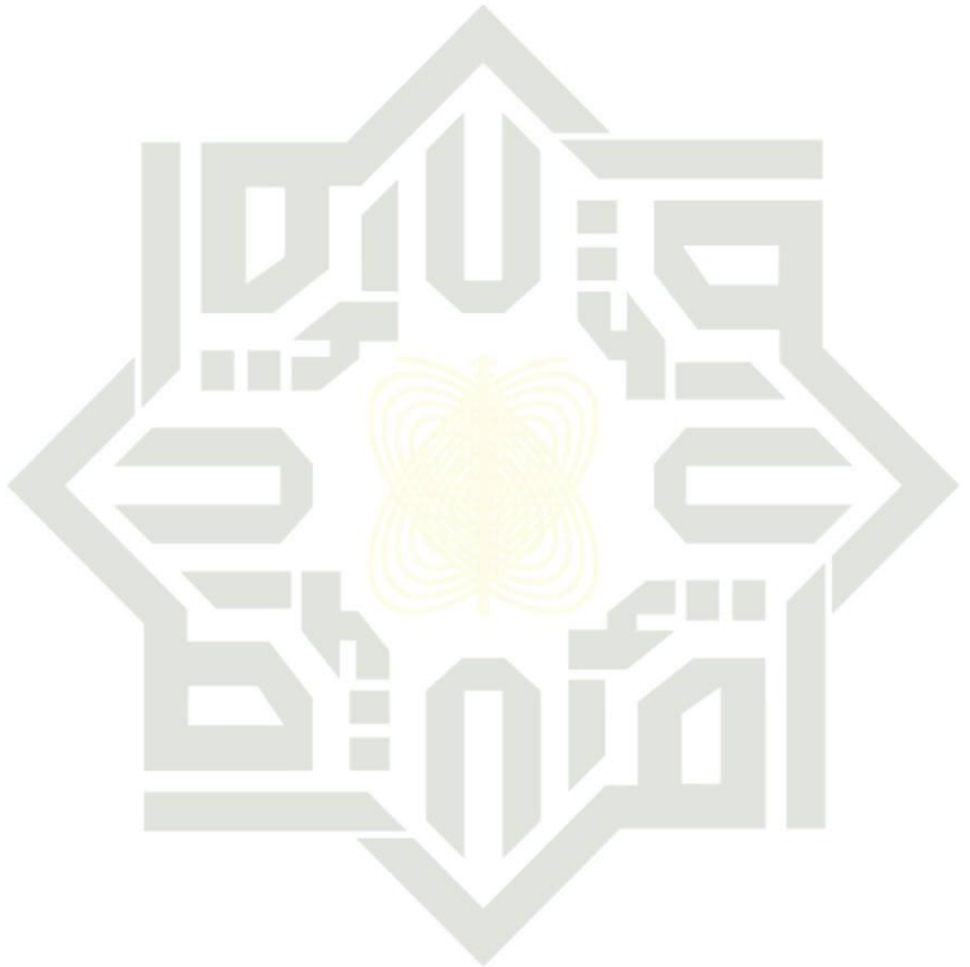


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran.1 Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran.2 Rekap Jawaban Responden	81
Lampiran.2 Hasil Output SPSS 24.....	90



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A Latar Belakang

Transportasi merupakan salah satu sarana perhubungan yang sangat penting dalam segala hal aktivitas manusia. Semakin berkembang sarana transportasi semakin mudah terjalin hubungan antar manusia. Sejak jaman-jaman purba mobilitas masyarakat manusia telah terjadi. Perpindahan penduduk dari satu tempat ke tempat yang lain telah terjadi. Mobilitas penduduk ini diikuti juga oleh mobilitas barang yang dibawa oleh mereka. Oleh karena itu sarana transportasi sejak masa lampau telah dibutuhkan oleh manusia. Pada masa sekarang dimana mobilitas manusia dan barang sangat tinggi, dan terjadi bukan hanya didalam satu wilayah tetapi juga antar pulau dan bahkan antar Negara, maka sarana transportasi sangat memegang peranan yang penting.

Pada saat ini, masyarakat Indonesia sangatlah kecewa pada masalah transportasi yang sangat padat dan tidak karuan. Tingginya tingkat kemacetan dan polusi udara menjadi alasan utama masyarakat enggan keluar rumah atau kantor. Padahal di sisi lain, mereka harus gesit untuk memenuhi kebutuhan, misalnya untuk makan, mengirim barang, atau membeli barang tertentu. Akibatnya, mereka mencari cara praktis untuk mendapatkan barang yang dibutuhkan tanpa harus keluar rumah atau kantor, salah satunya dengan menggunakan jasa transportasi online. Jasa transportasi berbasis online ini

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

disebut juga dengan aplikasi ridesharing yang kemunculannya di Indonesia mulai marak pada tahun 2014.

Banyak bisnis bermunculan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi komunikasi tersebut, salah satunya adalah kemunculan bisnis penyedia layanan jasa transportasi Ojek *Online*. Adanya Ojek *Online* ternyata memberikan solusi dan menjawab berbagai kekhawatiran masyarakat akan layanan transportasi umum. Kemacetan ibukota dan ketakutan masyarakat dengan keamanan transportasi umum sudah dijawab dengan kehadiran Ojek *Online* yang memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi penggunanya.

Perkembangan teknologi dipercaya akan menciptakan pekerjaan baru yang belum ada saat ini. Sebanyak 85 persen pekerjaan baru di tahun 2030 bahkan belum kita kenal. Hal ini merupakan hasil penelitian *Dell bersama Institute for the Future (ITF)*. Penelitian ini memaparkan bagaimana teknologi mengubah cara hidup dan kerja masyarakat di tahun 2030. Selain menyebabkan hilangnya sejumlah pekerjaan, Dell menyebutkan bahwa teknologi juga bisa membuka lahan pekerjaan baru. Salah satu contoh pekerjaan yang terbarukan berkat kemajuan teknologi ialah ojek online. Selama ini driver ojek konvensional mengandalkan nasibnya dengan membuat pangkalan ojek di lokasi-lokasi strategis seperti perempatan jalan dan tempat-tempat terdekat dengan fasilitas umum seperti bandara, terminal hingga pasar. Di Indonesia, sepertinya Gojek yang pertama menghadirkan aplikasi ojek online sebelum pesaing bermunculan. Mengubah cara memesan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kendaraan dengan cepat, mudah dan praktis. Cukup dengan gawai, biayanya pun bisa dikatakan terukur dan terjangkau¹.

Banyak dari masyarakat Indonesia yang beralih dari jenis transportasi konvensional ke jenis transportasi online. Ada banyak alasan yang menjadi latar belakang konsumen beralih, diantaranya adalah kenyamanan, ketepatan waktu, dan harga yang relatif lebih murah. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) telah melakukan survey kepada 4.668 responden tanggal 5-6 April 2017, alasan utama responden memilih menggunakan transportasi online, adalah murah yakni 84,1 persen. Disusul alasan cepat (81,9 persen), nyaman (78,8 persen), dan terakhir alasan aman sebanyak 61, 4 persen. Dalam survey yang dilakukan YLKI juga diperoleh data bahwa aplikasi *Go-Jek* menduduki rating tertinggi dipilih konsumen, sebanyak 72,6 persen, kemudian *Grab* sebanyak 66,9 persen, *Uber* digunakan oleh 51 persen dan terakhir *My Blue Bird* sebanyak 4,4 persen².

Dalam penelitian ini penulis menggunakan salah satu perusahaan Ojek *Online* yaitu *Go-Jek*. *Go-Jek* merupakan perusahaan yang didirikan oleh anak Bangsa yang bernama Nadiem Makarim bersama temannya Michael Anggelo Mo ran pada Bulan Maret 2014, yang bertujuan mengurangi pengangguran³. Saat ini di Kota Pekanbaru sudah banyak *Go-Jek* yang aktif. *Go-Jek* ini muncul pertama kali di Kota Pekanbaru pada Tanggal 1 Maret 2017.

¹ Imam Syaiful Wicaksono, "Pengaruh Kompensasi Dan Fleksibilitas Kerja Driver Gojek Terhadap Kinerja Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening", (Skripsi: Universitas Islam Yogyakarta: , 2019). hlm 25

² Ali Anwar "Transportasi Online, YLKI: 72,6 Persen Gunakan *Go-Jek*" (<http://wartakota.tribunnews.com>, 2017) diakses Tanggal 1 April 2022

³ Gojek "Go-Jek History" (<https://www.Go-Jek.com/history/> 2021) diakses Tanggal 1 April 2022.

Sebagai salah satu perusahaan layanan jasa transportasi, penilaian kinerja perusahaan pada kinerja karyawan, dalam hal ini driver yang melayani para pelanggannya. Penilaian kinerja *Go-Jek* dinilai dari sebuah rating bintang yang diperoleh dari pelanggan setelah menggunakan jasa layanan dari *Go-Jek*. Rating bintang ini menjadi tolak ukur dari kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh *Go-Jek*. *Go-Jek* serta mampu menimbang kualitas kepuasan para pelanggannya dan terus-menerus mengontrol agar kualitas para *Go-Jek* menjadi sangat luar biasa.

Fenomena kepuasan pelanggan karena adanya faktor kualitas layanan, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) mencatat, ada lebih dari 41% pelanggan transportasi online pernah dikecewakan oleh operasional transportasi online. Hal ini diketahui dari hasil survei yang dilakukan oleh YLKI terhadap 4.668 pengguna transportasi online, baik kendaraan roda dua maupun roda empat. Dari survei tersebut diketahui Aplikasi Gojek menduduki rating penggunaan tertinggi dipilih konsumen, sebanyak 72,6%. Hal yang paling banyak mengecewakan pelanggan adalah pengemudi yang meminta pesannya dibatalkan. Hal lainnya yang mengecewakan konsumen adalah sulitnya mendapatkan pengemudi, pengemudi yang membatalkan secara sepihak, aplikasi 5 map error, plat nomor yang tidak sama dengan yang tertera di aplikasi, hingga kondisi kendaraan yang kurang baik. Sedangkan sisanya tertuju kepada perilaku pengemudi. Di antaranya pengemudi yang tak kunjung datang, perilaku pengemudi yang tidak jujur ke konsumen, pengemudi yang memulai perjalanan lebih dulu sebelum bertemu dengan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konsumen, pengemudi yang ugal-ugalan, kendaraan yang berbau asap rokok, pengemudi yang tak mau diberi tahu dan pengemudi yang merokok saat berkendara⁴

Pemberian bintang yang rendah dari pengguna akan memengaruhi penilaian. Namun, sering kali perolehan bintang yang rendah banyak pula terjadi karena keegoisan dari pengguna layanan sendiri. Sedangkan jika driver mendapatkan rating yang rendah maka akan mendapatkan pemblokiran akun secara otomatis. Nilai 4,5 poin merupakan rata-rata bintang yang harus diraih para pengemudi *Go-Jek*. Bila melihat secara menyeluruh, rating menjadi alat yang berguna membuat para mitra bisa bekerja dengan sungguh-sungguh pada platform teknologi yang mereka miliki. Bagi pengguna jasa, memberikan bintang bagi para driver bukan untuk main-main karena akan menentukan nasib seorang *driver online*⁵ Rating bintang sering kali diberikan pada aplikasi-aplikasi tertentu. Rating bintang merupakan bagian dari penilaian pelanggan terhadap kinerja yang dilakukan oleh karyawan.

Go-Jek memiliki pengguna yang banyak karena sering memberikan diskon kepada penggunanya. *Driver Go-Jek* sering kali mengingatkan pengguna untuk memberikan bintang kepada driver. Sehingga dapat dikatakan bahwa rating bintang merupakan bagian yang penting bagi *Driver Go-Jek*. Tugas driver mendapatkan penilaian dari pelanggan setiap kali tugas diselesaikan dengan rating berupa bintang sejumlah 1 sampai 5. Jumlah

⁴ Eduardo Simorangkir 2017. Transportasi Online Terbukti Kurangi Pengangguran. Tersedia (<https://finance.detik.com/berita-ekonomibisnis/d-3584620/transportasi-onlineterbukti-kurangi-pengangguran> 2017) Diakses 15 januari 2024.

⁵ R. Franedy, “Ojek Online tergantung Bintang” (<https://tirto.id/nasib-driver-ojek-online-tergantung-bintang>, 2017) Diakses Tanggal 1 April 2022.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bintang yang diberikan menunjukkan bagaimana pelayanan *driver* terhadap pelanggan. Bintang 1 menunjukan pelayanan yang sangat buruk, bintang 2 pelayanan buruk, bintang 3 pelayanan cukup, bintang 4 memuaskan, dan bintang 5 sangat memuaskan. Dengan rating bintang yang didapatkan *Driver Go-Jek* menjadikannya semakin puas dalam melakukan pekerjaan sebagai *Driver Go-Jek*. Kepuasan kerja adalah kombinasi keadaan psikologis, fisiologis, dan lingkungan yang menyebabkan seseorang jujur mengatakan merasakan kepuasan terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja menjadi respons emosional dan merupakan hasil dari pemenuhan dirasakan karyawan mereka kebutuhan dan apa yang mereka yakini ditawarkan oleh perusahaan⁶.

Disiplin merupakan suatu keadaan tertentu dimana orang-orang yang tergabung dalam organisasi tunduk pada peraturan-peraturan yang ada dengan rasa senang hati. Sedangkan kerja adalah segala aktivitas manusia yang dilakukan untuk menggapai tujuan yang telah ditetapkannya. Hal ini akan mendukung tercapainya tujuan organisasi, pegawai, dan masyarakat. Dengan demikian *driver* yang mendapatkan reting bintang yang bagus menjadi terpacu untuk disiplin dalam bekerja. *Rating* bintang juga dapat meningkatkan disiplin kerja Realitanya karyawan yang mempunyai disiplin kerja yang tinggi akan bekerja sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. pegawai yang mempunyai disiplin kerja yang tinggi akan mempunyai kinerja yang baik karena pegawai tersebut mempergunakan

⁶ George Kafui Agbozo, Isaac Sakyi Owusu, Mabel A. Hoedoafia, dan Yaw Boateng Atakorah, "The Effect of Work Environment on Job Satisfaction: Evidence from the Banking Sector in Ghana", dari *Journal of Human Resource Management* Volume 5., No 1., (2017), hlm. 14.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

waktu sebaik mungkin untuk melakukan pekerjaannya. Dengan demikian *Driver Go-Jek* yang mendapatkan reting bintang yang bagus menjadi terpacu untuk disiplin dalam bekerja.

Penelitian ini memilih *Go-Jek* sebagai objek penelitian dikarenakan sebagian besar masyarakat menggunakan *Go-Jek* dalam melakukan kegiatannya. Selain itu banyak dari masyarakat juga yang berpandangan bahwa pemberian bintang pada *Go-Jek* yang mereka pesan adalah sangat penting. Hal tersebut dikarenakan pemberian bintang akan menjadikan *driver* semakin semangat dalam melakukan pekerjaannya sebagai *driver Go-Jek*.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Rating Bintang pada *Driver Go-Jek* di Kota Pekanbaru Perspektif Ekonomi Syariah ”**

B. Batasan Masalah

Agar pembahasan pada penelitian ini tidak terlalu luas dan agar pembahasan lebih lanjut dapat dipahami maka penulis membatasi tulisan ini hanya pada pengaruh kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap Rating bintang pada *Driver Go-Jek* di Kota Pekanbaru prespektif ekonomi syariah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan kerja berpengaruh terhadap rating bintang pada *driver Go-Jek* di Pekanbaru?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Bagaimana disiplin kerja berpengaruh terhadap rating bintang driver *Go-Jek* di Pekanbaru?
3. Bagaimana kepuasan kerja dan disiplin kerja berpengaruh terhadap rating bintang driver *Go-Jek* di Pekanbaru prespektif ekonomi syariah?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

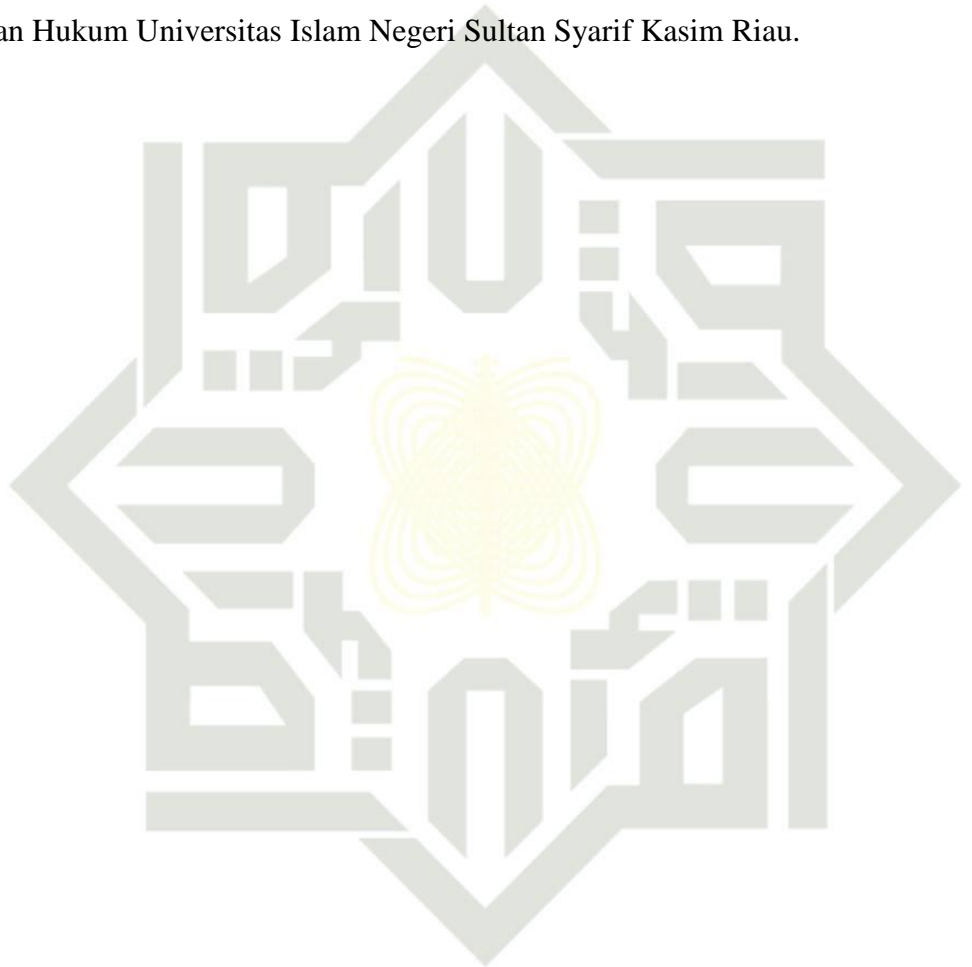
- a. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap rating bintang driver *Go-Jek* di Pekanbaru
- b. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap rating bintang driver *Go-Jek* di Pekanbaru
- c. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan dan disiplin kerja terhadap *rating* bintang pada driver *Go-Jek* di Pekanbaru prespektif ekonomi syariah.

2. Manfaat Penelitian

- a. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan kepada pembaca terutama driver *Go-Jek* dan pelanggan *Go-Jek* mengenai rating bintang, kepuasan kerja, dan disiplin kerja.
- b. Diharapkan agar hasil penelitian ini dapat diaplikasikan ke dalam kehidupan sehari-hari khususnya driver *Go-Jek* agar berusaha

mendapatkan rating bintang yang bagus sehingga akan mencapai kepuasan dan disiplin dalam bekerja.

- c. Sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk menyelesaikan studi program strata 1 (S1) pada jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Kerja

1. Pengertian Kepuasan Kerja

Istilah kepuasan kerja (*job satisfaction*) dapat didefinisikan sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan-perasaan positif tentang pekerjaan tersebut, sementara seseorang yang tidak puas memiliki perasaan-perasaan yang negatif dengan pekerjaannya tersebut⁷

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan dengan moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan⁸. Kepuasan kerja juga dapat diartikan sebagai sebuah efektivitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan⁹ Selain itu kepuasan kerja juga berarti sebagai perasaan yang dapat menyenangkan seseorang dalam bekerja atau yang dapat memberikan pemenuhan nilai-nilai pekerjaan¹⁰

⁷ Robbins, Stephen. dan Timothy A. Judge, “*Perilaku Organisasi. (Organizational Behavior)*”, (Jakarta: Salemba Empat, 2014), Ed 12, hlm 72

⁸ Malayu Hasibuan,. S.P, “*Manajemen Sumber Daya Manusia*” . (Jakarta: Bumi Aksara, 2014) Edisi Revisi, hlm. 56.

⁹ Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki. “*Perilaku Organisasi.*” . (Jakarta: Salemba Empat 2014) Edisi 9. Buku 1, hlm 109.

¹⁰ Isyandi. “*Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Perspektif Global.*” (Pekanbaru: Unri Press , 2014) hl,. 54.

Teori – Teori Kepuasan Kerja

Teori tentang kepuasan kerja dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) macam teori, yaitu¹¹:

1) Teori Afektivitas

Afektivitas mengacu pada kecenderungan seseorang untuk bereaksi terhadap rangasangan dalam sikap emosi yang konsisten. Orang-orang dengan kecenderungan negatif secara konsisten bereaksi terhadap perubahan, peristiwa dalam sikap negatif sehingga tidak bahagia. Sedangkan afektivitas positif secara konsisten bereaksi terhadap perubahan dengan sikap positif.

2) *Equity Theory* (Teori Keseimbangan)

Teori ini pertama kali dikembangkan oleh Adams. Prinsip teori ini adalah orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung apakah ia merasakan adanya keadilan (*equity*) atau tidak atas suatu situasi, diperoleh dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor maupun di tempat lain.

3) *Two Factor Theory* (Teori Dua Faktor) dari Herzberg

Teori ini menyatakan ada dua faktor yang dapat memberikan kepuasan dalam bekerja. Kedua faktor tersebut adalah:

- a) Sesuatu yang dapat memotivasi (*motivator*), Faktor ini antara lain faktor prestasi, pengakuan atau penghargaan, faktor tanggung

¹¹ Richard L. Hughes, Robert C. Ginnett, and Gordon J. Curphy. “*Leadership, Enhancing the Lessons of Experience*”,. (Jakarta: Salemba Humanika,2012) Alih Bahasa: Putri Izzati. hlm 75

jawab, faktor memperoleh kemajuan dan perkembangan dalam bekerja khususnya promosi, atau faktor pekerjaan itu sendiri.

- b) Kebutuhan kesehatan lingkungan kerja (*hygiene factors*). Faktor ini dapat berbentuk upah/gaji, hubungan antara pekerja, kondisi kerja, kebijaksanaan dan proses administrasi.

3. Kepuasan Kerja dalam Islam

Kepuasan kerja dalam Perspektif Islam Dalam Islam, bekerja adalah ibadah. Oleh karenanya, tingkatan tertinggi bagi seorang pegawai muslim dalam melaksanakan pekerjaannya adalah apabila dia seolah-olah melihat Allah. Apabila dia tidak dapat mencapai tingkatan ini, maka paling tidak ia merasa bahwa Allah melihatnya. Syi'ar seorang muslim dalam melaksanakan pekerjaannya adalah mendapatkan keridhaan Allah Swt. Kepuasan Kerja dalam Perspektif Islam memelihara kepentingan kedua belah pihak, yakni majikan atau atasan dengan pekerja. Yang dimaksud pekerja dalam penelitian ini adalah *driver go-jek*. sedangkan yang dimaksud atasan atau majikan adalah perusahaan *go-jek*. Jika *driver go-jek* tidak dibayar dengan gaji yang sepadan dengan tenaga yang telah digunakan, hal itu dianggap didzalimi oleh pihak-pihak yang terkait dalam pembayaran gaji *driver go-jek* tersebut. Jika hal itu terjadi, maka *driver go-jek* tersebut mengalami ketidakpuasan dalam bekerja karena pemberian gaji merupakan salah satu dimensi dari kepuasan kerja. Jika kepuasan kerja dikaitkan dengan ajaran Islam maka yang muncul adalah tentang ikhlas, sabar, dan syukur

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepuasan kerja dalam Islam yang berdasarkan ridha juga dapat kita simak dalam firman Allah, Q.S. At-Taubah (9) : 59:

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ
وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ

Artinya:

“Jikalau mereka sungguh-sungguh ridha dengan apa yang diberikan Allah dan RasulNya kepada mereka, dan berkata : Cukuplah Allah bagi kami, Allah akan memberikan sebagian dari karunia-Nya dan demikian (pula) rasul-Nya, sesungguhnya kami adalah orang-orang yang berharap kepada Allah,” (tentulah yang demikian itu lebih baik bagi mereka)¹²

Kesimpulan dari ayat di atas bahwa apa yang dilakukan manusia pasti ada imbalan setimpal atas apa yang telah dikerjakannya. Baik itu perbuatan buruk maupun perbuatan baik. Kualitas pekerjaan yang prima akibat ketekunan, kecematan akan membuat pekerjaan kita dihargai oleh orang dan akan membuat kita merasakan kepuasan. Sehingga hasil pekerjaan kita bisa bermanfaat bagi orang lain, hal ini akan membuat kita merasa puas dengan pekerjaan kita. Jika mereka benar-benar ridha dengan apa yang diberikan Allah dan RasulNya kepada mereka, dan berkata, “Cukuplah Allah bagi kami} cukuplah Allah bagi kami {Allah akan memberi kami sebagian dari karuniaNya, dan juga RasulNya. Sesungguhnya kami adalah orang-orang yang berharap kepada Allah.”¹³

¹² Al Qur’an dan terjemahnya Departemen Agama RI, Karya Insane Indonesia Q.S. At-Taubah (9) : 59 (2004).

¹³ *ibid*

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karena kepuasan yang tinggi merupakan ciri suatu organisasi yang dikelola dengan baik dan pada dasarnya merupakan hasil kepemimpinan yang efektif. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Dalam mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, banyak faktor-faktor yang memberikan kepuasan kepada karyawan bergantung pada pribadi masing-masing karyawan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja adalah¹⁴:

- a. Kesempatan untuk maju.

Dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.

- b. Keamanan kerja.
- c. Faktor ini disebut sebagai penunjang Kepuasan Kerja, baik bagi karyawan. keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan saat kerja.
- d. Gaji.

Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang mengekspresikan Kepuasan Kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.

- e. Perusahaan dan Manajemen

¹⁴ Edi Sutrisno, "Manajemen Sumber Daya Manusia (Pertama)". (Jakarta: Prenadamedia Group, 2019) hlm74.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Perusahaan dan Manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil, faktor ini yang menentukan Kepuasan Kerja karyawan.

- f. Pengawasan Sekaligus atasanya.

Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan Turn Over.

Faktor instrisik dari pekerjaan Atribut yang ada dalam pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

- g. Kondisi kerja

Termasuk disini kondisi tempat, ventilasi, penyiaran, kantin dan tempat parkir.

- h. Aspek sosial dalam pekerjaan

Merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas atau tidak puas dalam bekerja.

- i. Komunikasi

Komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

j. Fasilitas

Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun, atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

5. Indikator Kepuasan Kerja

Pengukuran kepuasan kerja dapat diukur dengan menggunakan enam indikator yaitu gaji dan kesejahteraan, work itself, perilaku pemimpin, pengembangan diri, hubungan interpersonal dan kompetensi kerja¹⁵

- a. Gaji dan kesejahteraan: meliputi kepuasan karyawan mengenai penghargaan yang diberikan sepatutnya, dan kepuasan akan adanya peluang kenaikan gaji.
- b. *Work itself*: meliputi perasaan senang karena bekerja di perusahaan, dan menyukai pekerjaan saat ini.
- c. Perilaku pemimpin; meliputi perasaan puas dengan pemimpin yang cakap dan perasaan suka dengan atasan yang ada di perusahaan
- d. Pengembangan diri; meliputi perasaan puas dengan peluang promosi, dan puas karena mendapatkan pengetahuan dan pengalaman baru dari pekerjaan.
- e. Hubungan interpersonal; perasaan puas karena mendapatkan hubungan yang baik dengan rekan kerja dan mendapatkan tawaran bantuan dari rekan kerja

¹⁵ Xianyin Lee, Boxu Yang, dan Wendong Li, "The Influence Factors of Job Satisfaction and Its Relationship with Turnover Intention: Taking Early-Career Employees as an Example", dalam *Anales De Psicologia* – Vol.,33 No.,3, (2017), hlm.700.

- f. Kompetensi kerja; perasaan puas dengan prosedur operasi perusahaan dan tidak adanya tekanan melakukan pekerjaan

6. Mengukur kepuasan kerja

Mengukur Kepuasan Kerja Terdapat beberapa cara pengukuran kepuasan kerja baik dari segi analisa statistik maupun dari segi pengumpulan datanya. Informasi yang didapat dari kepuasan kerja ini biasanya melalui tanya jawab secara perorangan, dengan angket maupun dengan pertemuan kelompok kerja. Dalam semua kasus, kepuasan kerja diukur dengan kuesioner laporan diri yang diisi oleh karyawan. Pengukuran kepuasan kerja dapat dilakukan melalui beberapa pendekatan, yaitu kepuasan kerja dilihat sebagai konsep global, kepuasan kerja dilihat sebagai konsep permukaan, dan sebagai fungsi kebutuhan yang terpenuhi.

menurut Robbin ada dua pendekatan yang digunakan untuk melakukan pengukuran kepuasan kerja yaitu :

1. *Single Global Rating* (Metode Angka Nilai Global Tunggal) Metode angka nilai global tunggal tidak lebih dari meminta individu-individu untuk meminta karyawan untuk menjawab beberapa pertanyaan terkait dengan variabel-variabel relevan yang mempengaruhi kepuasan kerja tersebut. Kemudian karyawan/responden menjawab dengan melingkari suatu bilangan antara 1 sampai dengan 5 dengan kategori jawaban dari “Sangat Puas” sampai dengan “Sangat Tidak Puas.” Metode ini mengenali unsur-unsur utama dalam suatu pekerjaan dan menanyakan perasaan karyawan mengenai tiap unsur tersebut. Unsur-unsur yang lazim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

digunakan seperti faktor sifat dasar pekerjaan, kompensasi, sikap pimpinan, kesempatan promosi, dan hubungan dengan rekan kerja. Faktor-faktor ini dinilai pada suatu skala baku dan kemudian dijumlahkan untuk menciptakan skor kepuasan kerja keseluruhan.

2. *Summation Scoren*, yaitu dengan mengidentifikasi elemen kunci dalam pekerjaan dan menanyakan perasaan pekerja tentang masing-masing elemen. Faktor spesifik yang diperhitungkan adalah sifat pekerjaan, supervisi, upah, kesempatan promosi dan hubungan dengan rekan kerja. Pendapat lain, Greenberg dan Baron menunjukkan tiga cara untuk melakukan pengukuran kepuasan kerja yaitu :

- a) *Rating Scale* dan Kuesioner Dengan metode ini orang menjawab pertanyaan dari kuesioner yang menggunakan rating scales sehingga mereka melaporkan reaksi mereka pada pekerjaan mereka.
- b) *Critical incidents* Individu menjelaskan kejadian yang menghubungkan pekerjaan mereka yang dirasakan terutama memuaskan atau tidak memuaskan. Jawaban mereka dipelajari untuk mengungkap tema yang mendasari. Sebagai contoh misalnya apabila banyak pekerja yang menyebutkan situasi pekerjaan dimana mereka mendapatkan perlakuan kurang baik oleh supervisor atau sebaliknya.
- c) *Interviews* Dengan melakukan wawancara tatap muka dengan pekerja dapat diketahui sikap mereka secara langsung dan dapat mengembangkan lebih dalam dengan menggunakan kuesioner yang terstruktur.¹⁶

¹⁶ Stephen.P. Robbins, “*Perilaku Organisasi*”, (Jakarta: Indeks, 2003), hlm. 101.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2 Disiplin Kerja

1. Pengertian Disiplin Kerja

Disiplin sangatlah penting di dalam sebuah organisasi atau perusahaan, perilaku disiplin harus dimiliki oleh setiap karyawan yang bertanggung jawab dalam pekerjaannya dan mampu untuk memperjuangkan perusahaan dalam kondisi apapun. Sebagaimana di jelaskan oleh Hasibuan bahwa “Disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku”¹⁷ Sedangkan menurut Wirawan “Disiplin adalah sikap dan perilaku kepatuhan terhadap peraturan organisasi, prosedur kerja, kode etik, dan norma budaya organisasi lainnya yang harus dipatuhi dalam memproduksi suatu produk dan melayani konsumen organisasi. Jika pegawai atau karyawan melanggar disiplin, organisasi akan mendisiplinkannya”¹⁸

Hakikat disiplin kerja adalah kemampuan seseorang untuk secara teratur, tekun, terus-menerus, dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku dengan tidak melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan¹⁹. Disiplin kerja merupakan suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku baik secara tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankan dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksi apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya²⁰. Disiplin merupakan ketaatan kepada suatu perusahaan beserta segala ketentuan-

¹⁷ Malayu S.P. Hasibuan, *op cit*, hlm. 193

¹⁸ Wirawan, “*Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi Dan Penelitian*”, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), h. 138.

¹⁹ Hasibuan, Malayu SP. *of. Cit.* h. 15

²⁰ Siagian Sondang, “*Manajemen Sumber Daya Manusia*” (Bandung. Bumi Aksara., 2013) hlm. 305

ketentuannya berdasarkan keinsafan dan kesadaran, baik yang tertulis maupun tidak tertulis²¹

Disiplin kerja dapat didefinisikan sebagai suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya²².

2. Jenis Disiplin

Mangkunegara membagi disiplin kerja menjadi 2 bentuk, yaitu sebagai berikut²³:

1. Disiplin Preventif

Disiplin preventif adalah suatu upaya untuk menggerakkan pegawai, mengikuti dan mematuhi pedoman dan aturan kerja yang ditetapkan oleh organisasi. Disiplin preventif bertujuan untuk menggerakkan dan mengarahkan agar pegawai dapat memelihara dirinya terhadap peraturan-peraturan organisasi.

2. Disiplin Korektif

Disiplin korektif merupakan suatu upaya menggerakkan pegawai dalam menyatukan suatu peraturan dan mengarahkannya agar tetap mematuhi berbagai peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada organisasi.

²¹ Nuraini, T, “*Manajemen Sumber Daya Manusia*” (Pekanbaru, Yayasan Aini Syam, 2013), hlm. 105.

²² Sastrohadiwiryono, “*Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*”, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), edisi. 2, hlm. 291

²³ AA. Anwar Prabu Mangkunegara, “*Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan*” (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 129

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam disiplin korektif, pegawai yang terbukti melanggar disiplin akan diberikan sanksi (hukuman) yang bertujuan agar pegawai tersebut dapat memperbaiki diri dan mematuhi aturan yang telah ditetapkan.

Satu bentuk disiplin yang lain, yaitu disiplin progresif. Disiplin ini adalah proses dalam manajemen sumber daya manusia dengan menggunakan tiga pendekatan utama, yaitu²⁴:

- a. Pendekatan proses manajemen kinerja
- b. Pendekatan tindakan komunikasi yang persuasif dan menjatuhkan konsekuensi yang sifatnya ringan
- c. Pengakuan kekuasaan manajemen sepihak yang amat besar, seperti pemecatan.

Tujuan dan manfaat ditegakkannya disiplin kerja antar lain:

- 2) Memastikan perilaku pegawai konsisten peraturan yang telah ditetapkan oleh organisasi
- 3) Menciptakan dan mempertahankan rasa hormat dan saling percaya antara pimpinan dan bawahannya
- 4) Membantu pegawai untuk memiliki kinerja tinggi dan produktif

3. Disiplin Kerja dalam Islam

Islam juga mengajarkan kepada manusia tentang bagaimana etika dalam bekerja yaitu menurut Al-Khayyath mengemukakan bahwa seorang pekerja yang mempunyai komitmen terhadap agamanya, tidak akan melupakan etika kerja yang diajarkan oleh agamanya yaitu bekerja yang jujur, baik budi, tidak semena-mena

²⁴ Bacal dan Robert “*Performance Management*” (Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka, 2012) Terjemahan Surya Dharma dan Yanuar Irawan, hlm. 34

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terhadap orang lain serta bertanggung jawab penuh terhadap tugas yang diberikan kepadanya²⁵.

Dalam Islam Al-qur'an memberikan tuntunan tentang kedisiplinan jauh sebelum adanya gerakan disiplin nasional, umat islam berkewajiban untuk mengamalkan ajaran-ajaran agama yang mengisyaratkan adanya kewajiban untuk disiplin. Disiplin kerja dalam pandangan Islam telah di jelaskan didalam Q.S. At-Taubah (9) : 105.yaitu:``

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ
فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya: “ *Dan katakanlah:” bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.*”²⁶

Dalam pandangan Islam, penanaman disiplin didasarkan pada setiap kesadaran seseorang akan hadirat Allah SWT. Dalam setiap kreativitas, karena Allah lah yang maha mengetahui dengan apa yang diperbuat makhluk-Nya. Dengan demikian dalam diri seseorang akan muncul kontrol dan kesadaran pribadi, bukan kesadaran yang dipaksakan akan hukuman.

Seseorang tidak akan pernah bisa melaksanakan perintah Allah dengan baik, tanpa adanya kesediaan bahwa Allah senantiasa mengawasinya. Allah maha mengetahui sesuatu yang tersimpan dan menyelip di balik hati nurani seseorang. Seorang muslim yang bekerja dalam suatu tempat, ia akan selalu

²⁵ Oktaviani,E.D, Religiusitas dan Kedisiplinan Pada Anggota Polri. *Proyeksi, Jurnal* Volume., 6 No., (2011), h. 58-67.

²⁶ Departemen Agama RI, Karya Insane Indonesia, Q.S. At-Taubah (9) : 105.

menyertakan Allah dalam setiap langkahnya, ia takut kepada Allah dalam setiap perilaku, akan menjalankan atau meninggalkan sesuatu hanya karena takut kepada Allah Dengan demikian akan terbentuk etika islam yang menuntun perilaku mereka dalam perusahaan atau diluar tempat pekerjaan²⁷.

4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja karyawan adalah sebagai berikut²⁸

a. Tujuan dan kemampuan.

Tujuan dan kemampuan ikut mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan, tentu saja pada dasarnya pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan tersebut, agar karyawan tersebut disiplin dan bersungguh-sungguh dalam mengerjakan pekerjaannya tersebut.

b. Kepemimpinan

Kepemimpinan sangat memiliki peranan penting dalam menentukan kedisiplinan kerja karyawan. Karena pemimpin tersebut akan menjadi contoh bagi para bawahannya.

c. Kompensasi.

Kompensasi sangat berperan penting terhadap kedisiplinan kerja karyawan, artinya semakin besar kompensasi yang diberikan perusahaan, maka semakin baik disiplin kerja karyawan. Begitu juga sebaliknya,

²⁷ Ahmad Ibrahim Abu Sinn, “Manajemen Syariah Sebuah Kajian Histories dan Kontemporer” (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 238.

²⁸ Malayu, Hasibuan, SP. *of. cit* .hlm. 94.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

karyawan akan sulit bekerja dengan disiplin jika kebutuhan primer mereka tidak terpenuhi.

- d. Sanksi hukum.

Sanksi hukum yang semakin berat akan membuat karyawan takut untuk melakukan tindakan indisipliner, dan ketaatan karyawan terhadap peraturan perusahaan akan semakin baik.

- e. Pengawasan.

Pengawasan adalah tindakan yang paling efektif untuk mewujudkan kedisiplinan kerja karyawan tersebut.

5. Indikator Disiplin

Kedisiplinan dapat diukur dengan menggunakan instrumen disiplin kerja, indikator disiplin kerja yaitu sebagai berikut²⁹

- a. Selalu datang di kantor tepat waktu.
- b. Selalu siapkan pekerjaan sehari sebelumnya.
- c. Selalu ikuti perkembangan pengetahuan.
- d. Selalu minta izin jika tidak dapat menghadiri tempat kerja.
- e. Selalu melakukan evaluasi sistem kerja.
- f. Selalu menyerahkan hasil pekerjaan tepat waktu.
- g. Selalu bekerja sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
- h. Selalu patuhi semua peraturan yang berlaku di kantor.
- i. Selalu menjaga ketenangan selama proses kerja..

²⁹ Rista Eka Rachim. Febriningtyas dan Diah. Ekaningtias, "The Effect of Leadership, Motivation, and Work Discipline on the Employees' Performance of Finance Section in the Regional Working Unit in Tulungagung Regency, dalam *The Indonesian Accounting Review*, (2014). hlm. 52

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rating Bintang

1. Pengertian Rating Bintang

Rating merupakan pendapat pelanggan pada skala tertentu, sebuah skema peringkat yang populer untuk rating di ojek online adalah dengan memberikan bintang. Semakin banyak pelanggan memberikan bintang, maka menunjukkan peringkat *driver* yang semakin baik. *Rating* dapat diartikan sebagai salah satu cara untuk memberikan umpan balik yang dilakukan oleh konsumen kepada *driver*. Rating ini adalah tipe yang lain dari opini yang diberikan oleh banyak orang dan menjadi evaluasi rata-rata dari para pembeli, rating juga menjadi representasi dari opini konsumen dengan skala yang spesifik.

Rating adalah bagian dari review yang menggunakan bentuk simbol bintang daripada bentuk teks dalam mengekspresikan pendapat dari pelanggan. Rating dapat diartikan sebagai penilaian dari pengguna pada preferensi suatu produk terhadap pengalaman mereka mengacu pada keadaan psikologis dan emosional yang mereka jalani saat berinteraksi dengan produk virtual dalam lingkungan dimediasi³⁰. Menurut Lackermair rating adalah pendapat pelanggan pada skala tertentu. Sebuah skema peringkat populer untuk rating di aplikasi adalah dengan memberikan bintang. Semakin banyak memberikan bintang maka menunjukkan peringkat penjual yang semakin baik. Rating ini adalah tipe yang lain dari opini yang diberikan oleh banyak orang dan menjadi evaluasi rata-rata dari para

³⁰ Asri Nugrahani Ardianti dan Widia 9 “Pengaruh Online Customer Review dan Online Customer Rating terhadap Keputusan Pe 1 melalui Marketplace Shopee Studi pada Mahasiswa Aktif FISIP Undip” dalam *E-Journal Undip*,(2019), hlm 3.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pembeli-pembeli rating terhadap perbedaan fitur dari produk ataupun service penjual³¹

Skala penilaian pemberian rating dengan simbol bintang mulai dari yang terendah (bintang satu) yang menunjukkan ketidakpuasan konsumen sampai dengan yang tertinggi (bintang lima) sebagai bentuk kepuasan konsumen. Hal ini disebabkan rating menjadi salah satu cara konsumen untuk mendapatkan informasi tentang *driver*, maka adanya rating dalam ojek online menjadi suatu hal yang logis apabila konsumen menganggap bahwa rating menjadi tolak ukur kualitas

2. Pengukuran Rating Bintang

Pengukuran *Rating* bintang menggunakan indikator penilaian kinerja menurut Cascio (1989) yaitu sebagai berikut³²:

- a. *Relevance*. Hal ini menunjukkan bahwa harus ada keterkaitan atau hubungan yang jelas antar standar kinerja dengan tujuan organisasi, selain itu juga harus ada hubungan yang jelas antara unsur-unsur pekerjaan kritis yang diidentifikasi melalui analisis pekerjaan dan dimensi yang akan dinilai pada formulir penilaian.
- b. *Sensitivity*. Menunjukkan bahwa sistem penilaian kinerja mampu membedakan karyawan yang efektif dan tidak.

³¹ Ahmad Farki, Imam Baihaqi, dan Berto Mulia Wibawa, "Pengaruh Online Customer Review dan rating terhadap Kepercayaan dan Minat Pembelian pada Online Marketplace di Indonesia" dalam *Jurnal Teknik ITS* – Vol 5 No 2, (2016), hlm. 615.

³² Eko Setiobudi, "Analisis Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Studi pada PT. Tridharma Kencana" dalam *Journal of Applied Business and Economics* – Vol., 3 No 3.,(2017), hlm. 172.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Reliability. Untuk menghasilkan data yang dapat diandalkan, maka masing-masing penilai harus memiliki kesempatan yang cukup untuk mengamati apa saja yang telah dilakukan oleh seorang pekerja. Apabila tidak, maka seorang peneliti akan bingung dalam memberikan nilai, karena tidak biasa dengan keadaan tersebut.

- d. *Acceptability*. Dalam prakteknya, *acceptability* adalah bagian yang paling penting. Program sumber daya manusia harus mendapatkan persetujuan dari orang-orang yang menggunakannya. Apabila tidak, maka dapat terjadi kecerdikan manusia akan digunakan untuk menggagalkan mereka.
- e. *Practicality*. Ini berarti bahwa instrumen dalam penilaian kinerja harus mudah untuk dipahami baik bagi manajer ataupun bagi karyawan.

D. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan dalam melakukan penelitian ini sehingga dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian penulis.

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/ Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil	Perbedaan
2	Andre Anusa Puji Nugroho (2019)	Pengaruh disiplin kerja dan stres kerja terhadap Kepuasan kerja (Studi Kasus pada Mitra Grab Bike Yogyakarta)	Jenis penelitian kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda menggunakan n SPSS Versi	disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja mitra Grab bike Yogyakarta, stres kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja	Dalam penelitian ini menggunakan 1 variabel independen : disiplin kerja. Metode yang digunakan SPSS versi 20 sedangkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Peneliti/ Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil	Perbedaan
		20	mitra Grab bike Yogyakarta disiplin kerja dan stres kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja	saya menggunakan SPSS versi 24
Jesica Nur Azizah, & Anisa Eka Septining wulan (2020)	Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Disiplin Kerja Pada Driver Ojek Online Di Surabaya	Jenis penelitian kuantitatif dengan analisis korelasi menggunakan SPSS Versi 24	Terdapat hubungan yang positif antara kepuasan kerja dengan disiplin kerja pada driver ojek online. Sehingga semakin besar skor kepuasan kerja maka semakin besar pula skor disiplin kerja pada driver ojek online.	Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda
3. Prayugo Pangestu (2019)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Pada Driver Taksi Online Grab Tpi Dan Grab Individu Medan	Jenis penelitian kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda menggunakan SPSS Versi 24	kontribusi faktor individu pengaruhnya terhadap kepuasan kerja sebesar 0,680 atau 19%, kontribusi faktor organisasi pengaruhnya terhadap kepuasan kerja sebesar 0,684 atau 19%, faktor kompensasi terhadap kepuasan kerja sebesar 0,860 atau 24%, faktor manajemen pengaruhnya terhadap kepuasan kerja sebesar 0,727 atau 21%, faktor fasilitas pengaruhnya terhadap	Dalam penelitian ini, kepuasan kerja digunakan sebagai variabel independen

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Peneliti/ Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil	Perbedaan
				kepuasan kerja sebesar 0,583 atau 17%.	
	Egi Novian (2018)	Studi Identifikasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi kepuasan kerja pada pengemudi Go-jek di Kota Medan	Jenis penelitian kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda menggunakan SPSS Versi 20	Hasil bahwa faktor yang paling mempengaruhi kepuasan kerja adalah kesesuaian pekerjaan dengan kepribadian sebesar 18,05%, karakteristik pekerjaan sebesar 17,84%, gaji sebesar 17,35%, kondisi kerja sebesar 16,01%, pengawasan sebesar 15,44%, dan kelompok kerja sebesar 15,31%.	Dalam penelitian ini, kepuasan kerja digunakan sebagai variabel independen. Analisis data menggunakan SPSS Versi 24
5.	Yustina Sasa Safira Sari, Elva Nuraina, Nur Wahyuning Sulistyowati (2020)	Sistem Pengupahan Driver Grab-Bike dalam Perspektif Penilaian Kinerja	Jenis penelitian kualitatif	sistem pengupahan driver GrabBike diperoleh dari target poin dan target performa yang dicapai oleh driver Grab-Bike melalui penilaian kinerja rating bintang yang diberikan penumpang kepada driver Grab-Bike.	Jenis penelitian kuantitatif

E. Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan penjelasan dari istilah yang menjelaskan secara operasional mengenai penelitian yang akan dilaksanakan. Definisi

operasional ini berisi penjelasan mengenai istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini variabel yang diteliti dibagi menjadi dua jenis, yaitu: variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen).

1. Variabel Terikat (dependen) : Rating Bintang (Y)
2. Variabel Bebas (dependen) : Kepuasan Kerja (X1) dan Disiplin Kerja (X2)

Definisi operasional variabel dapat dilihat pada Tabel II.2 berikut ini,

Tabel II.2
Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Kepuasan Kerja (X1)	Kombinasi keadaan psikologis, fisiologis, dan lingkungan yang menyebabkan seseorang jujur mengatakan merasakan kepuasan terhadap pekerjaannya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gaji dan Kesejahteraan 2. Work itself 3. Pengembangan Diri 4. Hubungan Interpersonal 5. Kompetensi Kerja 	<i>Likert</i>
Disiplin Kerja (X2)	Suatu keadaan tertentu dimana orang-orang yang tergabung dalam organisasi tunduk pada peraturan-peraturan yang ada dengan rasa senang hati	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selalu bekerja tepat waktu. 2. Selalu siapkan pekerjaan sehari sebelumnya 3. Selalu minta izin 4. Selalu melakukan evaluasi sistem kerja. 5. Selalu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. 6. Selalu patuhi semua peraturan yang berlaku 7. Selalu menjaga ketenangan selama proses kerja 	<i>Likert</i>
Rating Bintang	Bagian dari	1. <i>Relevance</i>	<i>Likert</i>

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(Y)	review yang menggunakan bentuk simbol bintang daripada bentuk teks dalam mengekspresikan pendapat dari pelanggan	2. <i>Sensitivity</i> 3. <i>Reliability</i> 4. <i>Acceptability</i> <i>Practicality</i>	
-----	--	--	--

Kerangka Penelitian

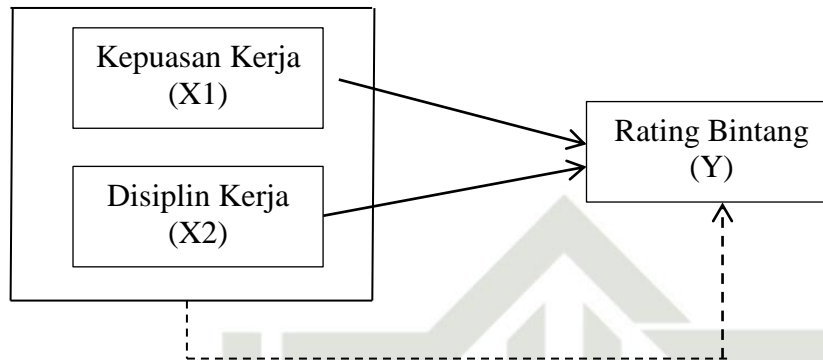
Kerangka penelitian merupakan sintesa dari serangkaian teori yang tertuang dalam tinjauan pustaka, yang pada dasarnya merupakan gambaran sistematis dari kinerja teori dalam memberikan solusi atau alternatif solusi dari serangkaian masalah yang ditetapkan. Berdasarkan uraian yang telah penulis kemukakan, ada beberapa hubungan antara variabel sebagai berikut :

1. Hubungan antara variabel kepuasan kerja dengan rating bintang yaitu karyawan yang memiliki kepuasan terhadap kerjanya akan berusaha bekerja secara optimal, sehingga akan mendorong peningkatan pada hasil kerjanya khususnya rating bintang
2. Hubungan antara variabel disiplin kerja dengan rating bintang yaitu, karyawan yang mempunyai disiplin kerja yang tinggi akan bekerja sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Sehingga semakin tinggi disiplin kerja maka karyawan akan mendapatkan rating yang tinggi
3. Hubungan antara variabel kepuasan kerja dan disiplin kerja secara simultan terhadap rating bintang persepsi ekonomi syariah yaitu jika kepuasan kerja dan disiplin kerja mengalami peningkatan maka rating bintang juga meningkat sesuai persepsi ekonomi syariah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 2.1 Model Kerangka Penelitian



Keterangan:

X1 = Kepuasan Kerja

X2 = Disiplin Kerja

Y = Rating Bintang

—————> = Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial

-----> = Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan

Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah. Karena sifatnya masih sementara, maka perlu dibuktikan kebenarannya melalui data empirik yang terkumpul³³.

Adapun hipotesis pada penelitian ini adalah:

H1 : kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap Rating bintang

³³ Sugiyono. “ *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*”. (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 15.

H2 : Disiplin kerja berpengaruh positif signifikan terhadap Rating bintang

H3 : Kepuasan kerja dan disiplin kerja berpengaruh secara simultan terhadap Rating bintang



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat lapangan yang berlokasi di Kota Pekanbaru Provinsi Riau. Adapun pertimbangan penulis untuk memilih lokasi ini sebagai tempat penelitian yaitu karena penulis melihat perkembangan Pekanbaru yang semakin pesat sehingga membutuhkan sarana transportasi yang dapat memudahkan masyarakat.

B. Jenis Penelitian

Jenis yang dipakai dalam penelitian ini adalah penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme (memandang realitas/gejala/fenomena) digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu,³⁴

Berdasarkan dari karakteristik masalah penelitian, maka penelitian ini tergolong dalam penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau keterkaitan antara variabel bebas dan variabel terikat.

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel kepuasan kerja dan disiplin kerja sebagai variabel *dependent* dan rating bintang sebagai variabel *independent*

³⁴ *Ibid* . hlm. 15

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah sesuatu yang di teliti baik orang, benda, ataupun lembaga organisasi. Subjek penelitian pada dasarnya orang diamati sebagai sasaran penelitian..³⁵ Perusahaan *Go-Jek* yang menjadi subjek dan *Driver Go-Jek* menjadi objek .

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah jumlah total dari seluruh unit atau elemen di mana peneliti tertarik³⁶. Populasi dapat berupa organisme, orang-orang atau sekelompok orang, masyarakat, organisasi, benda, objek, peristiwa, atau laporan yang semuanya memiliki ciri dan harus didefinisikan secara spesifik dan tidak secara mendua. Dikarenakan populasi yang tidak diketahui peneliti menggunakan rumus Cochran untuk menentukan jumlah sampel penelitian apabila populasi tidak diketahui.

2. Sampel

Penarikan dengan sampel dilakukan mengingat keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya, menghadapi populasi yang begitu banyak. Data yang diperoleh dari sampel tersebut kemudian dipelajari dan ditarik kesimpulannya dan kesimpulan tersebut berlaku untuk populasi. Karena sampel ini merupakan sebagian jumlah yang mewakili populasi, maka sampel harus betul-betul representatif.

³⁵ Ruslam Ahmadi, “*Metodologi Penelitian Kualitatif*”, (Yogyakarta: Ar-Ruzz, 2014), hlm.36.

³⁶ Ulber Silalahi, “*Metode Penelitian Sosial*”, (Bandung: Refika Aditama, 2012), hlm.5

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Metode pemilihan sampel pada penelitian ini adalah *probability sampling methods* yaitu metode pemilihan sampel secara random atau acak. Dengan metode ini seluruh populasi diasumsikan memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel penelitian. Penelitian ini menggunakan rumus Cochran untuk pengambilan sampel dikarenakan jumlah tidak diketahui. Untuk menentukan jumlah populasi yang tidak diketahui, maka dalam penentuan sampel digunakan rumus Cochran sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

Dimana:

- n : Jumlah sampel yang diperlukan
 Z : Tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam sampel, yakni 95%
 p : Peluang Benar 50%
 q : Peluang Salah 50%
 Moe : Margin of Error atau tingkat kesalahan maksimum yang dapat ditolerir

Tingkat keyakinan yang digunakan adalah 95% dimana nilai Z sebesar 1,96 dan tingkat error maksimum sebesar 10%. Jumlah ukuran sampel dalam penelitian ini sebagai berikut;

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = 96,04$$

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sehingga dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah sebanyak 96 orang responden

Sumber Data

Adapun data yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu:

1. Data primer

Data primer adalah data yang diambil langsung dari sumbernya tanpa ada perantara atau data yang diperoleh secara langsung di lapangan oleh yang melakukan penelitian atau bersangkutan yang melakukannya.³⁷ Yaitu data yang diperoleh dari tempat lokasi penelitian yaitu *Go-Jek* di Kota Pekanbaru.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua data ini diperoleh dengan cara mengutip dari sumber lain, sehingga tidak bersifat autentik, karena sudah diperoleh dari tangan kedua, ketiga dan seterusnya.³⁸ atau data sekunder adalah data yang berupa data-data yang sudah tersedia dan dapat di peroleh oleh peneliti dengan cara membaca, mendengarkan, dan melihat.³⁹ Misalnya jurnal penelitian, artikel, dan buku-buku yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Dalam hal ini pengumpulan data sekunder diperoleh dari jurnal penelitian, skripsi, dan buku serta data dari responden.

³⁷ Sayuti Una “*Pedoman Penulisan Skripsi*” (Jambi: Syariah Press, 2011), ed. 1, hlm

³⁸ Saifuddin Azwar, “*Metode Penelitian*”, (Yogyakarta: Pusaka Pelajar, 2015), cet. Ke-10, hlm. 91.

³⁹ *Ibid.*, hlm. 119.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode yang digunakan penulis dalam usaha pengumpulan data adalah kuesioner, yaitu daftar pertanyaan yang mencakup semua penelitian dalam bentuk kuesioner dan disebaran kepada responden untuk diisi sesuai dengan alternatif jawaban yang telah disediakan. Pernyataan yang diajukan pada responden harus jelas dan tidak meragukan responden.

Skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur tanggapan responden adalah menggunakan skala *Likert*. Skala *likert* adalah skala yang didasarkan atas penjumlahan sikap responden dalam merespon pernyataan-pernyataan berkaitan dengan indikator-indikator dari variabel yang diukur. Berikut kategori pengukuran dengan menggunakan skala *likert* yang peneliti gunakan yaitu :

Sangat setuju diberi skor (SS)	= 5
Setuju diberi skor (S)	= 4
Cukup Setuju diberi skor (CS)	= 3
Tidak setuju diberi skor (TS)	= 2
Sangat tidak setuju diberi skor (STS)	= 1

Analisis Data

1. Analisa Deskriptif

Statistik deskriptif akan memberian gambaran atau deskripsi suatu data yang diperoleh dari nilai rata-rata, standard deviasi, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis dan skewness. Dalam penelitian ini akan dilakukan statistik deskriptif terhadap data penelitian dan responden.

Deskripsi data penelitian meliputi deskripsi variabel – variabel, indikator serta instrumen penelitian beserta karakteristik-karakteristiknya. Sedangkan deskripsi data responden meliputi jenis kelamin responden, umur responden, pendidikan responden, pekerjaan dan penghasilan responden dalam penelitian.

2. Tanggapan Responden

Metode ini digunakan untuk mengkaji deskripsi rating bintang, disiplin kerja dan kepuasan kerja. Variabel tersebut terdiri dari beberapa indikator yang sangat mendukung dan kemudian indikator tersebut dikembangkan menjadi instrumen (angket).

Langkah-langkah yang ditempuh dalam penggunaan teknik analisis data sebagai berikut :

- a. Membuat tabel distribusi angket
- b. Menentukan skor jawaban responden dengan ketentuan skor yang telah ditetapkan, dengan ketentuan mengubah skor kualitatif menjadi skor kuantitatif dengan cara :
 - 1) Jawaban SS diberi skor 5
 - 2) Jawaban S diberi skor 4
 - 3) Jawaban CS diberi skor 3
 - 4) Jawaban TS diberi skor 2
 - 5) Jawaban STS diberi skor 1
- c. Menjumlah skor jawaban yang diperoleh dari tiap-tiap responden.
- d. Memasukkan skor tersebut ke dalam rumus

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Metode analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis statistik deskriptif, uji kualitas data, uji normalitas, dan uji hipotesis.

a. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memnerikan gambaran dari suartu data yang dilihat berdasarkan nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, ksimum, sum, trange, kourtosis dan skewness (kemenangan distribusi) (Ghozali, 2013). Statistik deskriptif merupakan statistik yang menggambarkan suartu data menjadi sebuah informasi yang jelas dan mudah dipahami.

b. Uji Kualitas data

Ketetapan pengujian hipotesis tergantung dari kualitas data yang dipakai dalam pengujian tersebut. Data penelitian ini tidak akan berguna bila instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data ini tidak memiliki validitas dan reabilitas yang memenuhi persyaratan minimal. Ada dua macam uji kualitas dua, yaitu:

1) Uji Validitas

Validitas menggambarkan derajat ketetapan yaiotu ketetapan anatara data yang sebenarnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti., uji validitras data penelitian ditentukan oleh proses pengukuran yang akurat dan kuat. Suatu instrumen pengukuran dapat dikatakan validitas yang tinggi apabila instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas data penelitian ini

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diukur dengan menggunakan analisis *coreccted total corelation* dengan kriteria valid r hitung $>$ dari r tabel⁴⁰.

2) Uji Reliabilitas.

Alat untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Uji reliabilitas menggambarkan sejauh mana instrumen tersebut dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten apabila pengukuran dilakukan berulang-ulang⁴¹ Cara untuk menghitung tingkat reliabilitas suatu data yaitu dengan menggunakan rumus Cronbach $>$ 0,6. Jika validitas telah diperoleh, maka peneliti harus memperhatikan pula reliabilitas pengukuran reabilitas menunjukkan bahwa suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik.

c. Uji Asumsi Klaik**1) Uji normalitas**

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati normal. Pada penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan metode *Kolmogrov-Sminov*. Dengan melihat tingkat signifikan 0.05. Jika nilai signifikan yang dihasilkan $>$ 0,05 maka berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji adanya korelasi variabel-variabel bebas antara satu dengan yang lainnya. Untuk dapat

⁴⁰ Sugiyono, *op cit*, h.lm 175.

⁴¹ Imam Ghozali,., "*Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS*". (Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro, 2013) Edisi 7. hlm. 47.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menguji adanya multikolinearitas bisa dilihat melalui nilai *Varians Inflations Faktor* (FIV) <10 dan *tolerance* > 0,1. Jika terdapat korelasi yang tinggi sesama variabel bebas maka langkah yang harus diambil adalah mengilangkan salah satu atau menambah variabel bebasnya

3) Uji Heterokedastistas

Uji Heterokedastistas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual atas suatu pengamatan ke pengamatan lain. Untuk mendeteksi heterokedastistas dapat menggunakan uji *glejser*. Apabila sig > 0,05 maka tidak terdapat gejala heterokedastistas. Model yang baik itu jika tidak terjadi heterokedastistas

d. Uji Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan model analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh fasilitas kerja dan insentif terhadap kinerja pegawai dengan model dasar sebagai berikut:

$$Y = a - b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

Y : Rating Bintang

X₁ : Kepuasan kerja

X₂ : Disiplin Kerja

a : nilai Y jika X = 0 (konstanta)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b : koefisien linier berganda dari variabel independen

e : *error term*

e. Uji Hipotesis

1) Uji t

Uji hipotesis (uji-t) dapat digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh kemampuan masing-masing variabel independen secara individu (*partial*) dalam menjelaskan perilaku variabel dependen. Untuk mengetahui ada atau tidak adanya pengaruh dapat ditentukan dengan melihat tingkat t signifikan 0,05. Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut

- a) Jika tingkat sig $t < \alpha = 0,05$ maka hipotesis diterima, dengan demikian dapat dikatakan variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.
- b) Jika tingkat sig $t > \alpha = 0,05$ maka hipotesis ditolak, dengan demikian dapat dikatakan variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

2) Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/ terikat (Ghozali; 2013). Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut (Ghozali, 2013):

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka hipotesis diterima. Artinya semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.
- 2) Apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka hipotesis ditolak. Artinya semua variabel independen secara serentak dan signifikan tidak mempengaruhi variabel dependen.

Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Go Jek

Go-Jek merupakan sebuah perusahaan teknologi asal Indonesia yang melayani angkutan melalui jasa ojek. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2010 di Jakarta oleh Nadiem Makarim. Layanan GO-JEK tersedia di beberapa kota besar di Indonesia diantaranya : Jabodetabek, Bali, Bandung, Surabaya, Makassar, Medan, Palembang, Semarang, Solo, Malang, Yogyakarta, Balikpapan, Manado, Bandar Lampung, Padang, Pekanbaru dan Batam. Hingga bulan Juni 2016, aplikasi GOJEK sudah diunduh sebanyak hampir 10 juta kali di Google Play pada sistem operasi Android. Saat ini juga ada untuk iOS, di App Store⁴²

2. Fitur dan Layanan Go Jek

- 1) GO-SEND, layanan transportasi barang
- 2) GO-RIDE, layanan transportasi penumpang dengan sepeda motor
- 3) GO-FOOD, layanan pemesanan makanan
- 4) GO-MART, layanan berbelanja

⁴² Wikipedia, Go-Jek (https://id.wikipedia.org/wiki/GO-JEK_2020)_di akses pada tanggal 09 Juni 2023.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 5) GO-BOX, layanan pengantaran barang berukuran besar
- 6) GO-CLEAN, layanan membersihkan rumah
- 7) GO-GLAM, layanan kecantikan
- 8) GO-MASSAGE, layanan pijatan
- 9) GO-BUSWAY, layanan pengantaran penumpang ke halte TransJakarta
- 10) GO-TIX, layanan pemesanan tiket
- 11) GO-CAR, layanan transportasi dengan mobil
- 12) GO-AUTO, layanan montir
- 13) GO-MED, layanan pembelian obat
- 14) GO-PULSA, layanan isi pulsa elektronik
- 15) GO-SHOP, layanan belanja barang
- 16) GO-BLUEBIRD, layanan transportasi dengan Blue Bird

3. Visi dan Misi Go Jek

Visi

“Membantu memperbaiki struktur transportasi di Indonesia, memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari seperti pengiriman dokumen, belanja harian, dengan menggunakan layanan fasilitas kurir, serta turut mensejahterakan kehidupan tukang ojek di Jakarta dan Indonesia kedepannya”

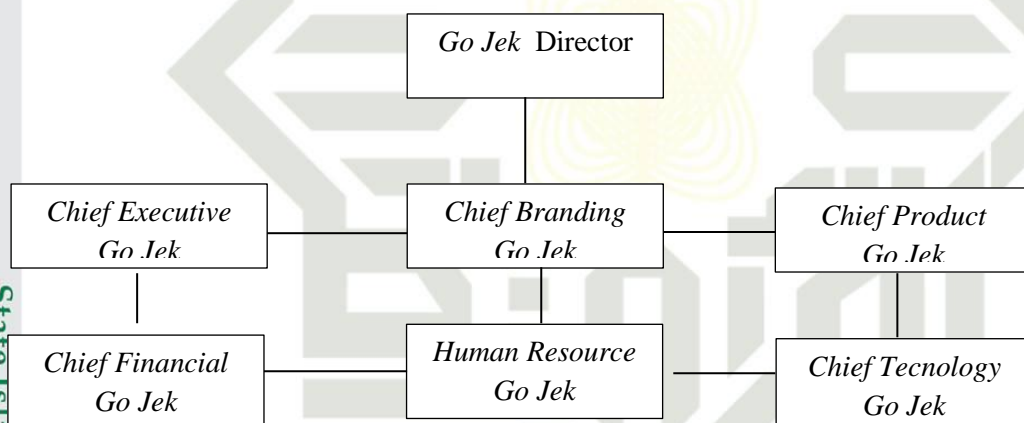
Misi

- 1) Menjadikan PT Go-Jek Indonesia sebagai jasa transportasi tercepat dalam melayani kebutuhan masyarakat Indonesia.

- 2) Menjadikan PT Go-Jek Indonesia sebagai acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola struktur transportasi yang baik dengan menggunakan kemajuan teknologi.
- 3) Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan dan sosial.
- 4) Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada pelanggan

4. Struktur Organisasi *Go Jek*

Gambar III.1
Struktur Organisasi Pusat



Sumber: ⁴³

UIN SUSKA RIAU

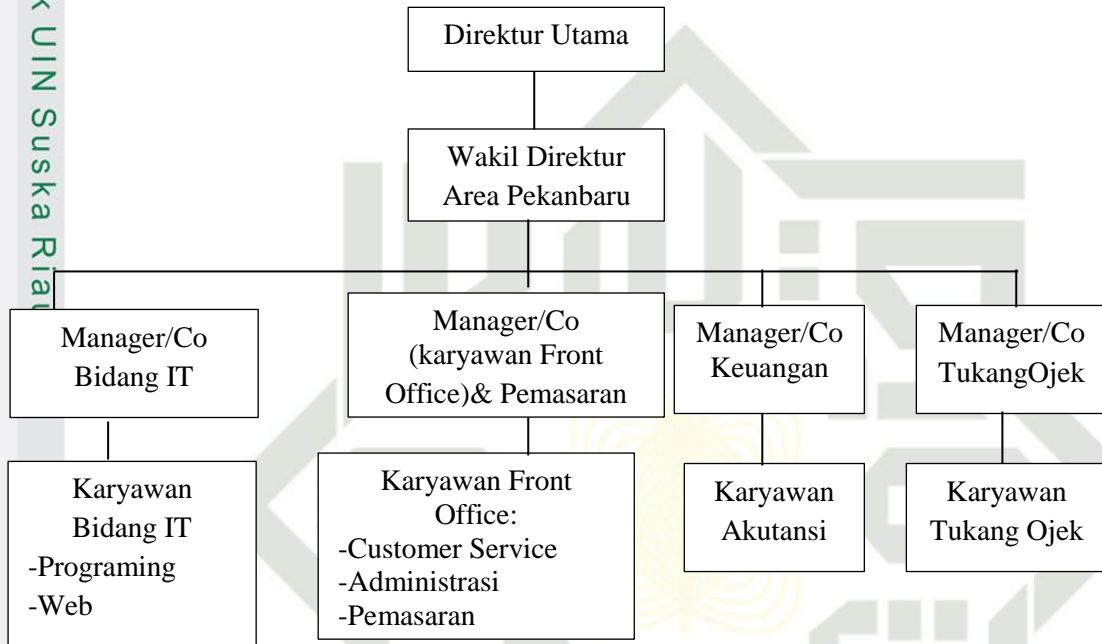
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

⁴³ Gojek” Struktur Organisasi” (www.go-jek.com, 2019) di akses pada tanggal 05 Juni 2023.

1 Struktur Organisasi Regional

Gambar III.2
Struktur Organisasi Regional



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

⁴⁴ Adhella Dwi Shukma, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Gojek Di Kota Pekanbaru" (Skripsi, UIN SUSKA, 2022) hlm 58

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahsan dapat dsimpulkan sebagai berikut ini:

1. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap rating bintang driver go jek, hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja yang dimiliki driver maka makin meningkat rating bintang yang akan diperolehnya
2. Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap rating bintang driver go jek, hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi disiplin kerja yang dimiliki driver maka makin meningkat rating bintang yang akan diperolehnya
3. Kepuasan kerja dan disiplin kerja berpengaruh terhadap rating bintang. Hal ini berarti semakin tinggi kepuasan dan disiplin kerja maka semakin meningkat rating bintang yang diperoleh *driver Go-Jek* di Kota Pekanbaru. Dalam perspektif ekonomi syariah apa yang dilakukan manusia pasti ada imbalan setimpal atas apa yang telah dikerjakannya. Baik itu perbuatan buruk maupun perbuatan baik. Rating bintang yang diperoleh sesuai dengan ketekunan, kecematan akan membuat pekerjaan dihargai oleh orang terutama oleh pelanggan go jek, dan akan membuat driver merasakan kepuasan dan dapat meningkatkan disiplin kerja. Sehingga hasil pekerjaan

driver bisa bermanfaat bagi orang lain, hal ini akan membuat driver merasa puas.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan, maka selanjutnya penulis menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan agar dapat meningkatkan dan memperbaiki sistem rating bintang yang ada. Diharapkan agar penilaian rating bintang menjadi lebih spesifik agar *driver go-jek* juga menjadi lebih puas dan disiplin dalam bekerja.

2. Bagi *Driver Go-Jek*

Bagi *Driver Go-Jek* hendaknya dapat bekerja dengan baik dan bersungguh sungguh agar mendapatkan imbalan yang baik pula, baik balasan di dunia maupun di akherat

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Selanjutnya Bagi peneliti selanjutnya agar mempergunakan penelitian ini sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian yang sejalan dengan penelitian ini. Namun akan lebih baik jika menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan dan disiplin kerja misalnya kompensasi.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

AL-QUR'AN DAN HADIST

- Q.S. An-Nisa (3); 32.
 Q.S. At-Taubah (9) : 59.
 Q.S. At-Taubah (9) : 105.

BUKU

- AA. Anwar Prabu .Mangkunegara, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Ahmad Ibrahim Abu Sinn, 2008 *Manajemen Syariah Sebuah Kajian Histories Dan Kontemporer*. Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada.
- Bacal dan Robert. 2012 . *Performance Management* Terjemahan Surya Dharma dan Yanuar Irawan. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka
- Frendy, 2011. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hasibuan, Malayu SP. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan keempat belas Jakarta ,Penerbit : Bumi Aksara
- Idam Ghozali, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS. Edisi 7*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro
- Isyandi, 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Perspektif Global*. Pekanbaru: Unri Press
- Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki. 2014. *Perilaku Organisasi*. Edisi 9. Buku 1. Jakarta: Salemba Empat
- Nuraini, T. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Pekanbaru, Yayasan Aini Syam.
- Richard L. Hughes, Robert C. Ginnett, and Gordon J. Curphy. 2012. *Leadership, Enhancing the Lessons of Experience*, Alih Bahasa: Putri Izzati. Jakarta: Salemba Humanika.
- R Febriningtyas dan D. Ekaningtias, 2014. The Effect of Leadership, Motivation, adn Work Dicipline on the Employees' Performance of Finance Section in the Regional Working Unit in Tulungagung Regency. *The Indonesian Accounting Review*

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2014. *Perilaku Organisasi. (Organizational Behavior)*. Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat

Ruslam Ahmadi. 2014, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz

Saifuddin Azwar. 2015. *Metode Penelitian*, cet. Ke-16, Yogyakarta: Pusaka Pelajar.

Santoso Singgih. 2014. *Statistik Multivariat Edisi Revisi*. Jakarta: Elex Media Komputindo

Sastrohadwiryo, 2012 *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*, edisi. 2, Jakarta: Bumi Aksara.

Sayuti Una (ed.), 2011. *Pedoman Penulisan Skripsi (Edisi Revisi)*, Jambi: Syariah Press

Sinambela, Lijan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sondang Siagian, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung. Bumi Aksara

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Ulber Silalahi, 2012 *Metode Penelitian Sosial*, Bandung: Refika Aditama

- **JURNAL**

Aliya, Z, F. Moh, R, K, U. & Septi.K.P. 2017. Online Customer Review(OTRs) dan Rating: Kekutan Baru pada Pemasaran Online di Indonesia Online Customer Reviews (OTRs) dan Rating New Era in Indonesia Online Marketing, Ebbank, Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol. 8 No.1 : 25-33.

George Kafui Agbozo, Isaac Sakyi Owusu, Mabel A. Hoedoafia, dan Yaw Boateng Atakorah, "The Effect of Work Environment on Job Satisfaction: Evidence from the Banking Sector in Ghana", (*Journal of Human Resource Management - Vol 5 No 1, 2017*), 14

Inam Mahfud, 2019. kompensasi dan evaluasi kinerja dalam perspektif Ilmu ekonomi islam. *Madani Syari'ah* Vol. 2, Agustus 2019

Xanyin Lee, Boxu Yang, dan Wendong Li, 2017. The Influence Factors of Job Satisfaction and Its Relationship with Turnover Intention: Taking Early-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Career Employees as an Example”, (*Anales De Psicologia – Vol 33 No 3, 2017*), 700

• **SKRIPSI**

Andre Anusa Puji Nugroho. 2019.”*Pengaruh disiplin kerja dan stres kerja terhadap Kepuasan kerja (Studi Kasus pada Mitra Grab Bike Yogyakarta)*” Skripsi. FE. Universitas Negeri Yogyakarta.

Imam Syaiful Wicaksono, 2019 “*Pengaruh Kompensasi Dan Fleksibilitas Kerja Driver Gojek Terhadap Kinerja Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening*”, Skripsi.Universitas Islam Yogyakarta.

Ahella Dwi Shukma, 2022”*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Gojek Di Kota Pekanbaru*” Skripsi, Uin Suska.

• **WEBSITE**

<http://wartakota.tribunnews.com>,

<https://www.Go-Jek.com/history/>

<https://tirto.id/nasib-driver-ojek-online-tergantung-bintang>.

<https://hadeethenc.com/id/browse/hadith/6370>

<https://tafsirweb.com/3075-surat-at-taubah-ayat-59>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Identitas Responden

1. Nama Responden (boleh tidak diisi)

2. Umur Anda Saat ini

<input type="checkbox"/>	< 30 tahun	<input type="checkbox"/>	50 tahun – 59 tahun
<input type="checkbox"/>	30 tahun – 39 tahun	<input type="checkbox"/>	> 59 tahun
<input type="checkbox"/>	40 tahun – 49 tahun		

3. Pendidikan

<input type="checkbox"/>	SMP/Sederajat	<input type="checkbox"/>	Perguruan Tinggi
<input type="checkbox"/>	SMA/Sederajat		

C. Pernyataan

Petunjuk : Isilah/berilah tanda (√) pada kolom yang sesuai dengan pilihan anda berdasarkan keterangan pilihan berikut:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

CS : Cukup Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

1 Rating Bintang (X)

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
<i>Relevance</i>						
1.	Saya sadar bahwa pemberian bintang merupakan bagian dari standar kinerja					
2.	Pelayanan yang saya berikan akan dinilai dengan menggunakan					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	bintang dari pelanggan					
3.	Rating bintang penting bagi perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan					
4.	Rating bintang yang saya dapat adalah untuk menganalisis hasil pekerjaan saya					
Sensitivity						
5.	Rating bintang dapat menunjukkan bahwa saya adalah pekerja yang baik					
6.	Saya adalah pekerja yang efektif sehingga mendapatkan bintang 5 dari pelanggan					
Reliability						
7.	saya sering kali mengingatkan pelanggan untuk memberikan bintang kepada saya					
8.	Saya menerima order dari pelanggan meskipun tempat jemputnya jauh					
9.	Saya tidak pernah berlaku curang agar mendapatkan rating bintang 5					
10.	Saya mengantar pelanggan dengan hati-hati, maka pelanggan memberikan bintang 5					
Acceptability						
11.	Perusahaan memantau pekerjaan saya melalui rating bintang					

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

12	Rating bintang adalah untuk memberikan penilaian kepada saya terhadap kinerja saya sebagai driver go jek					
Practicality						
13	Saya sadar jika saya mementingkan kenyamanan pelanggan maka saya juga akan mendapatkan rating bintang 5					
14	Saya setuju jika kinerja saya dinilai dari rating bintang					
15	Rating bintang adalah semata-mata sebagai penilaian pelanggan kepada saya					

2. Kepuasan Kerja (Y1)

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
Gaji dan Kesejahteraan						
1.	Saya merasa puas dengan penghasilan yang saya dapatkan menjadi driver go jek					
2.	Rating bintang yang saya dapatkan dari pelanggan, membuat pelanggan saya semakin banyak					
Work itself						
3.	Saya suka bekerja sebagai driver go jek					
4.	Rating bintang yang sedikit					

	membuat saya tidak suka bekerja sebagai driver go jek					
Perilaku Pimpinan						
5.	Karena mendapatkan rating bintang yang bagus, saya dipuji oleh atasan saya					
Pengembangan Diri						
6.	Saya puas dengan tambahan pengetahuan dengan bekerja sebagai driver go jek					
7.	Saya puas dengan pengalaman yang saya dapatkan dari go jek					
8.	Rating bintang yang tinggi membuat saya mendapatkan promosi jabatan					
9.	Seiring waktu, saya tahu jalan yang tidak terkena macet					
Hubungan Interpersonal						
10.	Saya merasa puas bekerja sebagai driver Go jek karena mendapatkan teman baru					
11.	Saya sering kali bertukar kontak sesama driver go jek					
Kompetensi Kerja						
12.	Saya puas dengan peraturan yang diberikan go jek					
13.	Saya bekerja sebagai driver go jek atas kemauan saya sendiri					

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3 Disiplin Kerja (Y2)

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
Selalu Datang tepat waktu.						
1.	Saya selalu datang pada pelanggan tepat waktu					
2.	Setiap saya mendapatkan order, saya bergegas berangkat					
3.	Lebih baik saya yang menunggu dari pada pelanggan yang menunggu saya					
Selalu siapkan pekerjaan sehari sebelumnya						
4.	Saya selalu menyiapkan helm standar kepada pelanggan					
5.	Saya memeriksa kelengkapan berkendara sebelum berangkat ke tempat penjemputan					
Selalu minta izin						
6.	Saya selalu minta izin ketika tidak bisa menjemput pelanggan					
7.	sering kali bertanya rute perjalanan yang diinginkan pelanggan					
Selalu melakukan evaluasi sistem kerja.						
8.	Saya selalu menanyakan kepada pelanggan tentang pelayanan yang saya berikan					
Selalu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.						
9.	Saya mengantarkan pelanggan dengan tepat waktu					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selalu patuhi semua peraturan yang berlaku						
10.	saya tidak pernah melanggar rambu rambu lalu lintas saat bersama pelanggan					
11	saat saya mendapatkan order waktu sholat seketika saya membatalkan pesanan					
Selalu menjaga ketenangan selama proses kerja.						
12	Sebisa mungkin saya memberikan kenyamanan pada pelanggan					
13	daripada diam, lebih baik saya berbincang dengan pelanggan					

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 2. Rekapitulasi Jawaban Responden

1. Rating Bintang

No	No Pernyataan															Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	58
5	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	59
6	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	63
7	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
8	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
9	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	59
10	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	59
11	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	60
12	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	54
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
14	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	66
15	5	5	5	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	62
16	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	71
17	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	54
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
19	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	58
20	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	47
21	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	66
22	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3	4	3	5	5	5	65
23	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	52
24	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
25	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	65
26	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	70
27	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	60
28	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	71
29	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	64
30	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	65
31	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	57
32	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
33	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	49
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
36	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	54
37	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	55
38	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	67
39	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	61
40	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	56

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

77	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	64
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
79	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	52
80	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	66
81	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	53
82	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	52
83	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	56
84	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	64
85	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	62
86	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	58

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak

2. Kepuasan Kerja

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	No Pernyataan													Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	58
2	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	54
3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	52
4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	59
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	51
6	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	60
7	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	60
8	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3	50
9	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	55
10	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	54
11	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	58
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
13	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	53
14	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	61
15	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	51
16	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	63
17	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	52
18	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	52
19	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	52
20	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	43
21	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	59
22	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	5	4	51
23	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	47
24	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	57
25	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	58
26	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	60
27	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	54
28	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	62
29	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	58
30	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	55
31	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	3	5	4	54
32	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	47
33	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	48
34	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	59
35	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	58
36	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	53
37	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	61
38	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	62
39	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4	56
40	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	49
41	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	58
42	3	3	4	4	3	3	4	5	3	3	3	4	4	46
43	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	57
44	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	48

©

45	3	3	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	3	46
46	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5	5	4	4	53
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	64
48	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	57
49	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	49
50	4	3	4	4	5	3	3	4	3	3	4	4	4	48
51	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	45
52	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	45
53	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	48
54	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	58
55	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	62
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	43
57	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	45
58	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	55
59	4	5	4	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	54
60	4	5	4	4	2	5	3	4	5	4	4	5	4	53
61	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	45
62	4	5	4	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4	53
63	4	5	5	5	3	5	4	3	5	5	4	4	5	57
64	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	58
65	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	52
66	4	5	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	54
67	3	3	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	3	50
68	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	51
69	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	59
70	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	55
71	5	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	3	3	58
72	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	61
73	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	51
74	5	5	5	3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	57
75	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	52
76	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	51
77	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	53
78	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	56
79	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	54
80	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	55
81	5	5	3	4	5	3	3	4	5	4	5	4	3	53
82	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	43
83	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	49
84	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	47
85	3	3	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	5	47
86	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	52
87	5	5	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	58
88	4	5	4	3	4	5	3	4	5	3	4	4	4	52
89	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	50
90	4	5	3	3	5	5	5	4	5	3	4	5	3	54
91	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	50
92	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	41

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kasim Riau

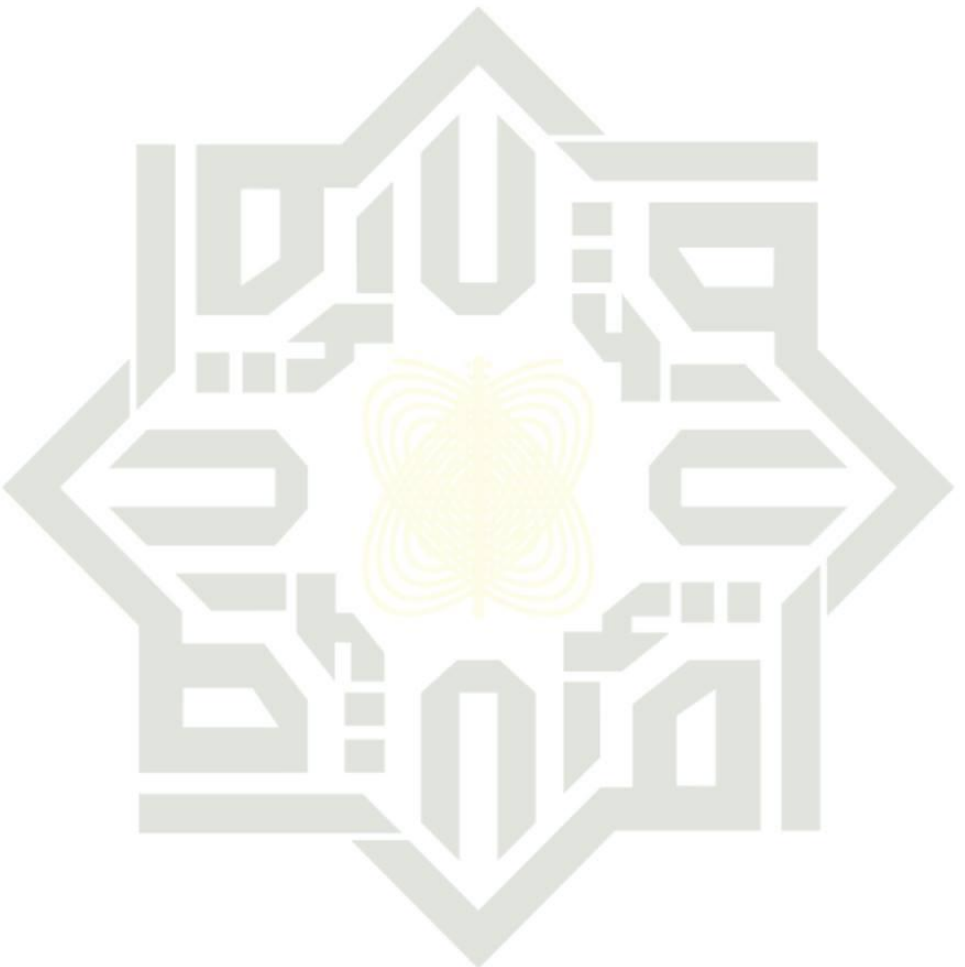
33	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	48
34	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	52
35	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	59
36	4	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4	4	54

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak

3. Disiplin Kerja

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	No Pernyataan													Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
2	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	54
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	52
4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	4	3	3	58
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
6	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	60
7	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	56
8	4	3	3	4	4	5	4	4	3	2	5	4	4	52
9	3	5	4	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	53
10	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	47
11	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
13	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	54
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
15	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	52
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	74
17	4	4	5	4	4	5	2	5	5	4	5	5	4	56
18	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	53
19	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	53
20	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	45
21	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	53
22	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	52
23	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	42
24	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	52
25	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	5	55
26	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	57
27	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	51
28	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	74
29	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	56
30	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	54
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
32	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	42
33	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	47
34	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	56
35	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	56
36	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	53
37	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	54
38	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	59
39	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	55
40	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	47
41	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	5	4	57
42	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	47
43	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	49
44	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	46



45	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	46
46	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	55
47	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	63
48	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	48
49	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	48
50	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	3	3	3	47
51	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	47
52	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	48
53	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	3	43
54	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	57
55	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	59
56	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	46
57	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	48
58	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4	53
59	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	54
60	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	55
61	3	3	4	4	3	3	4	5	3	3	3	4	3	41
62	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	52
63	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	53
64	3	3	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	57
65	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5	5	4	4	51
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	58
67	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	51
68	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	52
69	4	3	4	4	5	3	3	4	3	3	4	4	5	59
70	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	59
71	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	59
72	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	61
73	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	51
74	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	54
75	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	52
76	3	4	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	3	48
77	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	53
78	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	56
79	4	5	4	4	2	5	4	4	5	4	4	4	2	50
80	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	57
81	4	5	4	4	3	5	3	4	5	4	4	4	3	59
82	4	5	5	5	3	5	4	3	5	4	4	4	3	46
83	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	48
84	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	59
85	4	5	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	42
86	3	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	57
87	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	59
88	5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	56
89	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	54
90	5	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	3	53
91	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	51
92	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	39

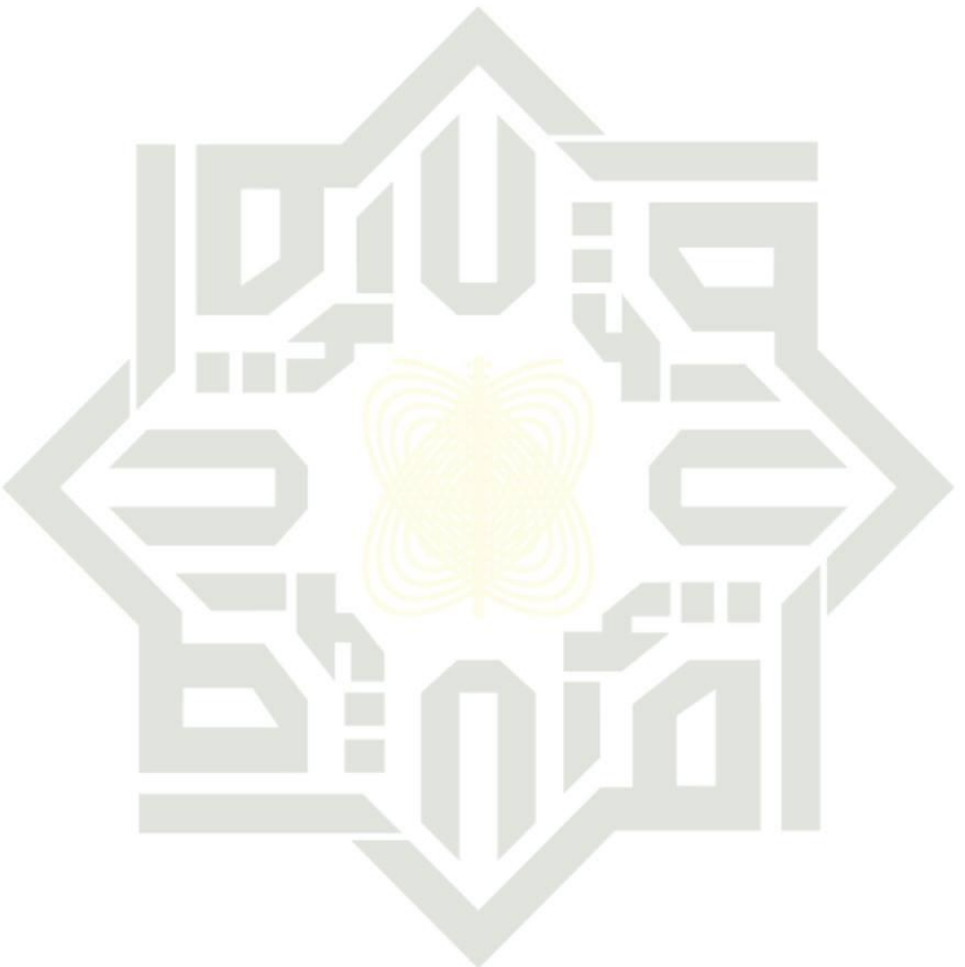
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3	5	5	5	3	4	5	3	4	5	4	5	4	4	47
4	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	60
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	59
6	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	53

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 3. Output SPSS 24

4. Uji Validitas dan Reliabilitas

Kepuasan Kerja

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	49.17	23.025	.518	.844
X1.2	48.90	21.400	.711	.831
X1.3	49.10	22.663	.606	.839
X1.4	49.23	23.526	.418	.850
X1.5	49.15	23.915	.335	.855
X1.6	48.79	21.998	.594	.839
X1.7	49.27	23.357	.355	.856
X1.8	49.06	23.533	.390	.852
X1.9	48.86	21.297	.735	.829
X1.10	49.14	22.666	.555	.842
X1.11	49.03	23.104	.458	.848
X1.12	49.01	23.231	.455	.848
X1.13	49.04	22.967	.579	.841

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.854	13

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Disiplin Kerja

	Item-Total Statistics			Cronbach's Alpha if Item Deleted
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	
X2.1	49.82	27.431	.501	.875
X2.2	49.58	25.804	.657	.866
X2.3	49.76	26.331	.604	.869
X2.4	49.93	27.100	.516	.874
X2.5	49.81	26.196	.606	.869
X2.6	49.51	26.084	.579	.871
X2.7	50.00	26.295	.472	.878
X2.8	49.71	27.493	.409	.879
X2.9	49.56	26.186	.591	.870
X2.10	49.80	25.508	.639	.867
X2.11	49.72	26.141	.592	.870
X2.12	49.73	27.336	.509	.874
X2.13	49.81	25.838	.645	.867

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.880	13

Rating Bintang

	Item-Total Statistics			Cronbach's Alpha if Item Deleted
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	
Y.1	55.18	28.105	.241	.902
Y.2	55.21	27.556	.355	.897
Y.3	55.10	27.336	.378	.897
Y.4	55.03	26.241	.648	.887
Y.5	54.93	25.100	.725	.883
Y.6	55.00	25.347	.671	.885



K c i t a

U n i

u

u

u

u

u

u

u

u

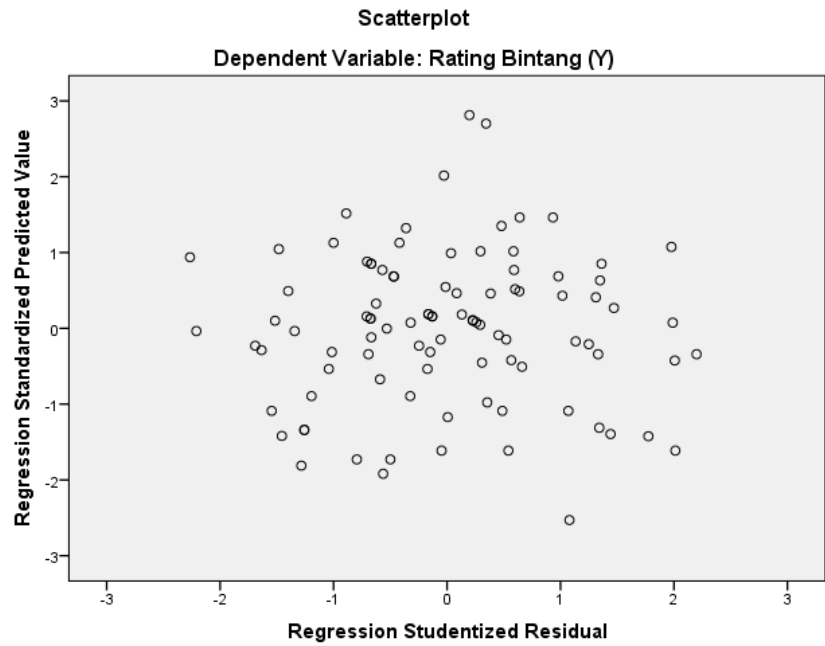
u

u

u

Disiplin Kerja (X2)	.001	.404	2.476
---------------------	------	------	-------

Uji Heteroskedastisitas



5. Uji Regresi Linier Berganda

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.767 ^a	.588	.579	3.482

- a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja (X2), Kepuasan Kerja (X1)
- b. Dependent Variable: Rating Bintang (Y)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1607.941	2	803.971	66.326	.000 ^b
	Residual	1127.298	93	12.121		
	Total	2735.240	95			

- a. Dependent Variable: Rating Bintang (Y)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja (X2), Kepuasan Kerja (X1)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	16.345	3.752		4.356	.000
	Kepuasan Kerja (X1)	.458	.109	.441	4.211	.000
	Disiplin Kerja (X2)	.340	.095	.373	3.562	.001

a. Dependent Variable: Rating Bintang (Y)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

