

DAFTAR ISI

Abstrak	
Daftar gambar	
Gambar 1.1 : Tingkatan individual dalam OB model	6
Gambar 1.2: Kepuasan kerja dan penampilan kerja	7
Gambar 2.1: Porter dan Lawler model	38
Daftar tabel	
Tabel 1: Usia responden	42
Tabel 2: Masa kerja	43
Tabel 3: Tingkat pendidikan responden	44
Tabel 4: Jenis kelamin responden	45
Tabel 5: Perhitungan statistik	46
Tabel 6: Faktor kepuasan imbalan intrinsik	54
Tabel 7: Faktor kepuasan imbalan ekstrinsik	60
Bab I: Pendahuluan	
1.1 Latar belakang masalah	1
1.2 Kerangka Pemikiran	5
1.3 Pembatasan Masalah	10
1.4 Identifikasi Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian	11
1.6 Hipotesa	11
1.7 Definisi	12
1.8 Metodologi	13

Bab II: Tinjauan Teoritis		
2.1	Ritel	17
2.2	Konsumen dan tingkah laku konsumen	22
2.3	Peran tenaga penjual	25
2.4	Pengelolaan sumber daya manusia	28
2.5	Kepuasan kerja	34
2.6	Kepuasan Imbalan	39
Bab III: Pengolahan data dan pembahasan		
3.1	Kondisi umum responden	42
3.2	Hubungan kepuasan kerja dan penjualan	45
3.3	Hubungan kepuasan imbalan intrinsik dan penjualan	50
3.4	Hubungan kepuasan imbalan ekstrinsik dan penjualan	56
Bab IV: Kesimpulan dan saran		63
Lampiran		
1.	Kwesioner kepuasan kerja	
2.	Daftar Tabulasi Skor kepuasan kerja	
3.	Tabel dan grafik kepuasan kerja, kepuasan imbalan intrinsik, kepuasan Imbalan ekstrinsik dan penjualan	
4.	Perhitungan regresi kepuasan kerja pada penjualan	
5.	Perhitungan regresi kepuasan imbalan intrinsik dan ekstrinsik pada penjualan	
6.	Formulir penilaian kerja di Galeria	
7.	Struktur organisasi Galeria Mal Taman Anggrek	
8.	Referensi Galeria Mal Taman Anggrek	

ABSTRAK

Selain faktor-faktor harga, promosi, tempat dan produk, faktor manusia juga ikut menentukan kemampuan berkompetisi usaha ritel. Faktor manusia yang diteliti adalah kepuasan kerja yang menjadi parameter untuk motivasi kerja tenaga penjual.

Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja adalah sangat kompleks, secara sederhana kepuasan kerja yang dimaksud adalah kepuasan terhadap imbalan. Dimana dalam hal ini tenaga penjual memberi masukan dalam bentuk waktu, pendidikan, keterampilan atau pengetahuan dan memperoleh penghargaan dalam bentuk imbalan ekstrinsik, yaitu imbalan dari perusahaan dan imbalan intrinsik yaitu imbalan yang diperoleh karena melaksanakan pekerjaannya.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan terhadap imbalan intrinsik berhubungan pada penjualan, sedangkan kepuasan terhadap imbalan ekstrinsik tidak berhubungan terhadap penjualan.