

ABSTRAK

Building Management adalah sebagai salah satu bagian yang tidak terpisahkan pada operasional akademik Universitas Bina Nusantara dalam memegang fungsi pelayanan atau dukungan atas sarana dan fasilitas terhadap operasional kampus. Sebagai suatu unit layanan atau unit pendukung yang penting maka dikenal konsep 'customer service' yang tidak dapat diabaikan untuk kemajuan maupun peningkatan pelayanan itu sendiri mengingat permasalahan yang potensial terjadi sebagai dampak kemajuan yang pesat dari Bina Nusantara adalah sejauh mana kemampuan serta kesiapan sumber daya manusia menjadi pendukung utama dari area *Building Management* dan dapat terus mengikuti cepatnya perubahan-perubahan di lingkungannya.

Melalui riset deskriptif dan pendekatan kuantitatif dengan melakukan metoda survei, penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui seberapa jauh kepuasan karyawan dipengaruhi oleh variabel kualitas sumber daya manusia, efektivitas organisasi dan pembelajaran organisasi area *Building Management*. Manfaat penelitian yang diharapkan adalah dapat diketahuinya faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan karyawan sehingga dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk perbaikan berkesinambungan sesuai dengan salah satu budaya Bina Nusantara.

Hasil akhir penelitian ini menunjukkan bahwa benar terdapat tiga faktor yang berpengaruh ke dalam internal *Building Management*, yaitu: kualitas sumber daya manusia, efektivitas organisasi serta kemampuan organisasi untuk belajar. Faktor-faktor tersebut mempunyai pengaruh secara signifikan pada dukungan terhadap tercapainya kepuasan karyawan yang terdiri dari seluruh jajaran administratif operasional akademik maupun manajemen administratif yang terkait di dalamnya.

Hasil lain yang diperoleh adalah terdapat satu faktor yang berpengaruh di atas yaitu faktor kualitas sumber daya manusia pada area *Building Management* yang memiliki tingkat pengaruh paling besar atau paling dominan terhadap dukungan tercapainya kepuasan karyawan.

Kata Kunci: *dukungan, kepuasan, kualitas sumber daya manusia.*

*“You do not keep anything for a special occasion, because everyday
that you live is a special occasion.*

*When I asked for courage
then God gave me obstacles to overcome,
when I asked for favors then God gave me opportunities.”*

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan	ii
Persetujuan Pembimbing	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar belakang	1
1.2. Identifikasi permasalahan.....	5
1.3. Pembatasan permasalahan.....	7
1.4. Perumusan permasalahan.....	8
1.5. Tujuan penelitian.....	9
1.6. Manfaat penelitian.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Deskripsi teori.....	13
2.1.1. Efektivitas organisasi.....	13
2.1.2. Konsep tentang Learning Organization	18
2.1.3. Konsep tentang Pelanggan/Konsumen.....	22
2.1.4. Konsep tentang Kepuasan Pelanggan.....	23
2.1.5. Harapan Pelanggan.....	24
2.1.6. Kualitas pelayanan kepada Pelanggan.....	26
2.1.7. Hubungan antara pelayanan/dukungan, kualitas dan kepuasan.....	27
2.2. Kerangka berpikir.....	30
2.3. Pengajuan hipotesis.....	31

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
3.1.	Metode penelitian.....	32
3.2.	Populasi dan sampel.....	33
3.3.	Disain dan variabel penelitian.....	35
3.4.	Metode pengumpulan data.....	36
3.5.	Teknik analisis data.....	37
3.5.1.	Persiapan analisis.....	37
3.5.2.	Analisis data.....	38
3.5.3.	Pengujian kualitas.....	39
3.5.4.	Pengujian hipotesis.....	40
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
4.1.	Instrumentasi penelitian.....	42
4.2.	Hasil pengolahan data.....	43
4.2.1.	Data dan frekuensi responden.....	43
4.2.2.	Uji Reliabilitas dan Validitas.....	48
4.3.	Pembuktian hipotesis.....	50
4.3.1.	Statistika deskriptif.....	50
4.3.2.	Koefisien korelasi Bivariate.....	52
4.3.3.	Analisis Regresi Linier.....	53
4.3.4.	Uji Analisis Variansi.....	56
4.4.	Pembahasan Hasil Penelitian	58
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1.	Kesimpulan	62
5.2.	Implikasi	63
5.3.	Saran	64

DAFTAR ACUAN	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN A: Lembar Kuesioner Survei	68
LAMPIRAN B: Data Responden	75
LAMPIRAN C: Tabulasi Jawaban Responden.....	79
LAMPIRAN D: Analisis Reliabilitas Variabel	98
LAMPIRAN E: Analisis Statistik: Korelasi, Regresi dan Anova	109
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	