



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA
TERHADAP MOTIVASI KERJA DAN KINERJA KARYAWAN
PT. BANK MUAMALAT INDONESIA JEMBER**

SKRIPSI

Oleh

**Bagus Yulianto Fitriyadi
NIM 040810201101**

**JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI
2011**



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA
TERHADAP MOTIVASI KERJA DAN KINERJA KARYAWAN
PT. BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG JEMBER**
*(THE ANALYSIS OF INFLUENCE QUALITY OF WORKING LIFE EFFECT ON WORK
MOTIVATION AND PERFORMANCE OF EMPLOYEES PT. BANK MUAMALAT
INDONESIA BRANCH JEMBER)*

SKRIPSI

Oleh

**Bagus Yulianto Fitriyadi
NIM 040810201101**

**JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI
2011**



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA
TERHADAP MOTIVASI KERJA DAN KINERJA KARYAWAN
PT. BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG JEMBER**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

**Bagus Yulianto Fitriyadi
NIM 040810201101**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2011**

PERSEMBAHAN

Dengan kerendahan hati yang tak terhingga, kuucapkan rasa syukurku kepada Allah Swt., yang kepada-Nya tergantung segala sesuatu. Karya tulis skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tuaku Ibunda dan Ayahanda tercinta dan tersayang;
Ibu Nunung Koesnarjati dan Bapak Slamet Hartojo (Alm.), Terima kasih atas pemberian limpahan semua kasih sayangnya, kerja keras, perhatiannya, pengorbanannya, dan do'a-do'anya yang selalu membimbingku dalam setiap langkah ke jalan menuju kesuksesan dalam hidup ini selama ini. Alhamdulillah...menjadi putri Bapak dan Ibu;
2. Bapak Ibu guru dan sekolah tercinta dari taman kanak-kanak hingga sekolah menengah atas;
3. Bapak Ibu dosen, yang telah memberikan ilmu dan bimbingan dengan penuh kesabaran;
4. Para pemuda yang berjuang demi kejayaan;
5. Almamaterku tercinta Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang kubanggakan;
6. Untuk semua orang yang saya sayangi dan menyayangi saya.

MOTO

Telah nampak kerusakan di darat dan di laut disebabkan karena perbuatan manusia. Allah menghendaki agar mereka merasakan sebagian dari akibat mereka, agar mereka kembali ke jalan yang benar.
(terjemahan Surat *Ar-Rum* ayat 41)^{*)}

.....Cukuplah Allah (menjadi penolong) bagi Kami Dan Dia sebaik-baiknya pelindung.
(terjemahan Surat *Ali Imron* ayat 173)^{*)}

Barangsiapa yang berperang di jalan Allah, lalu gugur atau memperoleh kemenangan, maka kelak akan Kami berikan kepada-Nya pahala yang besar.
(terjemahan Surat *An-Nisa'* ayat 74)^{*)}

^{*)} Departemen Agama Republik Indonesia. 1998. *Al Qur'an dan Terjemahannya*. Semarang: PT Kumudasmoro Grafindo.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Bagus Yulianto Fitriyadi

NIM : 040810201101

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Dan Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 27-Oktober-2011

Yang menyatakan,



Bagus Yulianto Fitriyadi

NIM 040810201101

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap
Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan PT. Bank
Muamalat Indonesia Cabang Jember

Nama Mahasiswa : Bagus Yulianto .F.

NIM : 040810201101

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

Pembimbing I



Drs. H. Budi Nurhardjo, M.Si

NIP. 195703101984031003

Pembimbing II



Drs. Sunardi, M.M

NIP. 195304031985031001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



Prof. Dr. Hj. Isti Fadah, M.S

NIP. 19661020199002001

SKRIPSI

**Analisis Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja
Terhadap Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan
PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember**

Oleh

Bagus Yulianto Fitriyadi
NIM 040810201101

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Drs. H. Budi Nurhardjo, M.Si.

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Sunardi, M.M

JUDUL SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA TERHADAP
MOTIVASI KERJA DAN KINERJA KARYAWAN PT. BANK
MUAMALAT INDONESIA CABANG JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama Mahasiswa : BAGUS YULIANTO .F.

NIM : 040810201101

Jurusan : MANAJEMEN

Telah dipertahankan didepan panitia penguji pada tanggal:

11-Oktober-2011

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan
guna memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi
Universitas Jember.

Susunan Tim Penguji

Ketua : ..Drs. Sriono, MM.....

NIP. 195610311986031001

Sekretaris : .Drs. Sunardi, MM.....

NIP. 195304031985031001

Anggota : Drs. H. Budi Nurhardjo, M.Si

NIP. 195703101984031003



Mengetahui;
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Prof. Dr. H. Mohammad Saleh, M.Sc
NIP. 195608311984031002

PENGESAHAN

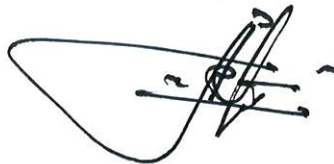
Skripsi berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Dan Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Selasa, 11 Oktober 2011

tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua,



Drs. Sriono, M.M.

NIP 195610311986031001

Anggota I,



Drs. Sunardi, M.M.

NIP 195304031985031001

Anggota II,



Drs. H. Budi Nurhardjo, M.Si.

NIP 195703101984031003

Mengesahkan

Dekan,



Prof. Dr. H. Mohammad Saleh, M.Sc.

NIP 195608311984031002

RINGKASAN

Analisis Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Dan Kinerja Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember; Bagus Yulianto Fitriyadi; 040810201101; 2011: 100 halaman; Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penelitian yang berjudul: "Analisis Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Dan Kinerja Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember" Bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas kehidupan kerja (X) terhadap motivasi kerja (Z) dan kinerja (Y) dan untuk mengetahui pengaruh tidak langsung kualitas kehidupan kerja (X), motivasi kerja (Z) dan kinerja karyawan (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember. Populasi ini juga bertindak sebagai sampel atau metode penelitian populasi (sensus).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan jenis penelitian penjelasan atau *explanatory research*. Dikarenakan jumlah karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember hanya berjumlah 44 orang maka populasi dalam penelitian ini bertindak pula sebagai sampel. Penelitian ini mengambil lokasi/tempat penelitian pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember yang beralamat di Jalan PB. Sudirman No. 35 Jember. Sumber data pada penelitian ini yaitu data primer yang meliputi hasil wawancara dan penyebaran kuesioner serta hasil survei dan data sekunder yang berupa bukti-bukti tulisan(dokumentasi), jurnal-jurnal, laporan dari pakar atau peneliti dan instansi yang terkait dengan penelitian. Metode pengambilan/pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket (questionnaire), wawancara (interview), dan studi pustaka. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen adalah teknik analisis inferensial yaitu analisis jalur (*path analysis*). Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas kehidupan kerja, variabel intervening adalah motivasi kerja dan variabel dependen adalah kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian dengan uji hipotesis diperoleh informasi bahwa kualitas kehidupan kerja (X) mempunyai pengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja karyawan (Y) melalui motivasi kerja (Z). Kualitas kehidupan kerja (X) berpengaruh langsung dan signifikan terhadap motivasi kerja (Z) dengan $\beta=0,563$. Motivasi kerja (Z) berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kinerja (Y) dengan $\beta=0,366$. Kualitas Kehidupan Kerja (X) berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap kinerja (Y) dengan $\beta=0,349$. Sehingga hipotesis penelitian yang berdasarkan pengaruh langsung dapat diterima

Sedangkan hipotesis pengaruh kualitas kehidupan kerja (X) secara tidak langsung melalui motivasi kerja (Z) terhadap kinerja (Y) mempunyai nilai $\beta=0,206$. Sehingga hipotesis penelitian berdasarkan pengaruh tidak langsung dapat diterima

SUMMARY

Influence Analysis of Quality of Work Life And Work Of Motivation Employee Performance PT. Bank Muamalat Indonesia Branch Jember; Bagus Yulianto Fitriyadi; 040810201101; 2011: 100 pages; Department of Management Faculty of Economics, University of Jember.

The study, entitled: "Analysis of Influence Quality of Work Life And Work Of Motivation Employee Performance PT. Bank Muamalat Indonesia Branch Jember "Aiming to determine the effect of the direct quality of work life (X) on work motivation (Z) and performance (Y) and to determine the effect of indirect quality of work life (X), motivation (Z) and employee performance (Y). The population in this study are employees of PT. Branch Jember Muamalat Indonesia. This population is also acting as a sample or method of the study population (census).

The method used in this research is survey method with research type of explanation or explanatory research. Due to the number of employees of PT. Branch Jember Muamalat Indonesia amounted to only 44 people then the population in this study acts as well as a sample. This study took locations / places of research at PT. Jember Muamalat Indonesia Branch is located at Jalan PB. Sudirman No.. 35 Jember. Sources of data on this research that the primary data which includes results of interviews and distributing questionnaires and surveys and secondary data in the form of written evidence (documentation), journals, reports from experts or researchers and institutions associated with the research. Method of retrieval / collection of data used in this study is a questionnaire (questionnaire), interview (interview), and literature study. Data analysis techniques are used to test the effect of independent variables on the dependent variable is a inferential analysis techniques ie path analysis (path analysis). Independent variables in this study is the quality of work life, is the intervening variable and the dependent variables of work motivation is employee performance.

Based on research results obtained by testing the hypothesis that the quality of work life information (X) has a direct or indirect effect on employee performance (Y) through the motivation to work (Z). Quality of work life (X) have direct and significant impact on work motivation (Z) with $\beta = 0.563$. Motivation to work (Z) have direct and significant impact on performance (Y) with $\beta = 0.366$. Quality of Work Life (X) is a direct and significant effect on performance (Y) with $\beta = 0.349$. So the research hypotheses based on the direct influence of acceptable

While the hypothesis of the influence of the quality of work life (X) indirectly through motivation (Z) terhadap performance (Y) has the value $\beta = 0.206$. So the research hypotheses based on indirect influence can be accepted.

PRAKATA

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh...

Dengan ucapan puji syukur alhamdulillah kehadiran Allah Swt. atas segala rahmat, taufik, hidayah, dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Analisis Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Dan Kinerja Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember” dapat terselesaikan dengan baik. Sholawat dan salam senantiasa kepada Rasulullah Saw.

Penulisan skripsi ini yang merupakan tugas akhir disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember dan Staf;
2. Prof. Dr. Hj. Isti Fadah, M.S. dan Dr. M. Dimiyati, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
3. Drs. Agus Priyono, MM, selaku dosen wali (Dosen Pembimbing Akademik) yang telah membantu memberi pengarahan dan bimbingan kepada penulis selama studi menjadi mahasiswa;
4. Drs. Sriono, M.M., selaku Dosen Pembimbing Utama, Drs. Sunardi, M.M., selaku Dosen Pembimbing Anggota I, dan Drs. H. Budi Nurhardjo, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Anggota II yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberikan ilmu pengetahuannya dan pengalamannya;
6. Seluruh staf dan karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Jember serta Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Perpustakaan Pusat;

7. Ibunda Nunung Koesnarjati dan Ayahanda Slamet Hartojo (Alm.) yang senantiasa memberikan do'a, cinta, dukungan, kasih sayang, kerja keras, kesabaran, semangatnya selama ini yang tak kunjung habis ditelan usia, semoga Allah yang membalasnya kelak di surga. Mohon maaf dan terima kasih untuk segalanya. Nanda do'akan, semoga Allah memberikan balasan atas kasih sayang kalian "Robbighfirlii wali walidayyaa warhamhumaa kamaa robbayaaniishoghiiroo"
8. Kakak-ku tersayang, Andi Suwarsini Maulina (Mbak Anik). Terima kasih atas kasih sayang, cinta, dan perhatiannya darimu, semoga mimpimu terwujud dan jadilah pribadi yang berguna;
9. Keluarga Besar Bapak Dan Ibu Kos H. Nanang Hadijanto Dan Hj. Yayuk, terima-kasih banyak atas dukungan, motivasinya, dan nasehat-nasehatnya, mohon-ma'af atas segala khilaf yang dilakukan selama penulis tinggal bersama;
10. Tidak lupa teman-teman di 'An-Niar Kost Jalan Jawa VI/No. 15 Jember, 'Albert S.E, 'Alfian S.Pd, 'Alief S.Pd, Danang S.S, Danu S.E, Eriek S.Sos, Hafidz S.H, Husein S.H, Ilman S.Kel, Irul S.E, Kiffa S.E, Pandu S.Pd, Reeza S.E, Robbi S.TP, Rossi S.P, Rudi S.Pd, Sonny_Tandra S.Sos, Wahyu S.E, Yonni S.S, Yudha S.E, Zein S.S. Terima-Kasih 'atas kebersamaannya dan telah menjadi sobat terbaikku serta pendukung dalam penulisan skripsi ini;
11. Seluruh Keluarga Besar teman-teman Jurusan Manajemen terutama khususnya *MSDM Groups* 'angkatan 2004-2010 yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, teman-teman konsentrasi MSDM yang kompak dan semangat, terima-kasih 'atas dukungan dan semangat baru serta semuanya;
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

'Alhamdulillah Hirabbil 'Alamin

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Jember, Oktober 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
<i>SUMMARY</i>	ix
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Kualitas Kehidupan Kerja	5
2.1.2 Motivasi Kerja	6
2.1.3 Kinerja	16
2.1.4 Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Motivasi Kerja	24
2.1.5 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja	25
2.1.6 Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja	25

2.1.7	Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Dan Kinerja	26
2.2	Tinjauan Pustaka	26
2.2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	26
2.3	Kerangka Konseptual	28
2.4	Hipotesis	29
BAB 3.	METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1	Rancangan Penelitian	30
3.2	Jenis Data	30
3.3	Metode Pengumpulan Data	30
3.4	Metode Sampling	31
3.5	Identifikasi Variabel	31
3.6	Definisi Operasional Variabel	32
3.7	Skala Pengukuran	34
3.8	Uji Instrumen	35
3.8.1	Uji Validitas	35
3.8.2	Uji Reliabilitas	36
3.9	Metode Analisis Data	36
3.9.1	Analisis Jalur	36
3.10	Uji Asumsi Klasik	40
3.10.1	Uji Multikolinieritas	40
3.10.2	Uji Heteroskedastisitas	40
3.10.3	Uji Autokorelasi	41
3.10.4	Uji Normalitas	42
3.11	Uji Hipotesis	42
3.11.1	Uji Signifikansi	42
3.11.2	Menghitung Jalur	43
3.12	Kerangka Pemecahan Masalah	45

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	47
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	47
4.1.2	Lokasi Perusahaan	49
4.2	Organisasi Perusahaan	49
4.2.1	Struktur Organisasi	49
4.2.2	Visi Dan Misi Perusahaan	53
4.2.3	Ketenagakerjaan	53
4.3	Tata Kelola Perusahaan	55
4.3.1	Kegiatan Sumber Daya Manusia	55
4.3.2	Pelayanan Nasabah	58
4.3.3	Produk	59
4.3.4	Karakteristik Bank Konvensional	62
4.3.5	Karakteristik Bank Syari'ah	63
4.3.6	Perbedaan Antara Karakteristik Bank Konvensional Dengan Karakteristik Bank Syari'ah	64
4.3.7	Konsep Produk.....	68
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	70
4.5	Analisis Deskriptif Item Angket Penelitian	71
4.5.1	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Kehidupan Kerja (X)	71
4.5.2	Analisis Deskriptif Variabel Motivasi Kerja (Z)	73
4.5.3	Analisis Deskriptif Variabel Kinerja (Y)	75
4.6	Hasil Analisis Data	76
4.6.1	Pengujian Instrumen	76
4.6.2	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	78
4.6.3	Perhitungan Jalur	79
4.6.4	Uji Asumsi Klasik	81
4.6.5	Hasil Pengujian Hipotesis	85

4.7 Pembahasan	89
4.7.1 Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Motivasi Kerja	89
4.7.2 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja	91
4.7.3 Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja	92
4.7.4 Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Dan Kinerja	93

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran	96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang	27
3.1 Kriteria Pengujian Autokorelasi	41
4.1 Jumlah Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember	53
4.2 Responden Berdasarkan Kelompok Usia	70
4.3 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Kehidupan Kerja (X)	71
4.4 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Motivasi Kerja (Z)	73
4.5 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kinerja (Y)	75
4.6 Rekapitulasi Perhitungan Validitas	76
4.7 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Tingkat Reliabilitas Instrumen	77
4.8 Koefisien Jalur Pengaruh Langsung	78
4.9 Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung	80
4.10 Uji Multikolinieritas Untuk Jalur Pertama	81
4.11 Uji Multikolinieritas Untuk Jalur Kedua	81
4.12 Uji Heteroskedastisitas Untuk Jalur Pertama	82
4.13 Uji Heteroskedastisitas Untuk Jalur Kedua	82
4.14 Uji Autokorelasi Untuk Jalur Pertama	83
4.15 Uji Autokorelasi Untuk Jalur Kedua	83
4.16 Nilai Koefisien Jalur Dan Pengujian Hipotesis Pertama.....	86
4.17 Nilai Koefisien Jalur Dan Pengujian Hipotesis Kedua.....	86
4.18 Nilai Koefisien Jalur Dan Pengujian Hipotesis Ketiga.....	87

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Rantai kebutuhan, keinginan, dan kepuasan	8
2.2 Hierarki Kebutuhan Maslow	10
2.3 Model Analisis Jalur	29
3.1 Model Analisis Jalur	39
3.2 Kerangka Pemecahan Masalah	45
4.1 Bagan Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember	50
4.2 Model Analisis Jalur	79
4.3 Uji Asumsi Normalitas Jalur Pertama.....	84
4.4 Uji Asumsi Normalitas Jalur Kedua	85

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Kuisisioner 99
Lampiran 2	Data Hasil Kuisisioner Variabel X 103
Lampiran 3	Data Hasil Kuisisioner Variabel Z 104
Lampiran 4	Data Hasil Kuisisioner Variabel Y 105
Lampiran 5	Rekapitulasi Data Hasil Kuisisioner 106
Lampiran 6	Deskriptif Kuisisioner 107
Lampiran 7	Hasil Perhitungan Z Score 113
Lampiran 8	Uji Validitas Variabel X 114
Lampiran 9	Uji Reliabilitas Variabel X 115
Lampiran 10	Uji Validitas Variabel Z 117
Lampiran 11	Uji Reliabilitas Variabel Z 118
Lampiran 12	Uji Validitas Variabel Y 120
Lampiran 13	Uji Reliabilitas Variabel Y 121
Lampiran 14	Hasil Uji Regresi Persamaan 1 123
Lampiran 15	Hasil Uji Regresi Persamaan 2 125
Lampiran 16	Uji Asumsi Klasik Multikolinieritas Persamaan 1 Dan Persamaan 2 127
Lampiran 17	Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas Persamaan 1 Dan Persamaan 2 128
Lampiran 18	Uji Asumsi Klasik Autokorelasi Persamaan 1 Dan Persamaan 2 129
Lampiran 19	Uji Asumsi Klasik Normalitas Persamaan 1 Dan Persamaan 2 130
Lampiran 20	Uji-T 131