



**PENGARUH KOMUNIKASI, KECERDASAN  
EMOSIONAL, DAN MOTIVASI TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN ( STUDI PADA PABRIK  
ROTI PT INTI CAKRAWALA CITRA  
BAGIAN PRODUKSI JEMBER)**

*THE EFFECTS OF COMMUNICATION, EMOTIONAL INTELLIGENCE, AND  
MOTIVATION TO EMPLOYEE PERFORMANCE (THE STUDY ON BREAD  
COMPANY PT. INTI CAKRAWALA CITRA IN A PART OF PRODUCTION  
JEMBER)*

**SKRIPSI**

Oleh:

**Zuliani Fatimatur Rohmah**

**NIM. 100810201116**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**FAKULTAS EKONOMI**

**2014**



**PENGARUH KOMUNIKASI, KECERDASAN  
EMOSIONAL, DAN MOTIVASI TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN ( STUDI PADA PABRIK  
ROTI PT INTI CAKRAWALA CITRA  
BAGIAN PRODUKSI JEMBER)**

*THE EFFECTS OF COMMUNICATION, EMOTIONAL INTELLIGENCE, AND  
MOTIVATION TO EMPLOYEE PERFORMANCE (THE STUDY ON BREAD  
COMPANY PT. INTI CAKRAWALA CITRA IN A PART OF PRODUCTION  
JEMBER)*

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Oleh:

**Zuliani Fatimatur Rohmah**

**NIM. 100810201116**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**FAKULTAS EKONOMI**

**2014**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL**  
**UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI**

**SURAT PERNYATAAN**

Nama : Zuliani Fatimatur Rohmah  
NIM : 100810201116  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul : Pengaruh Komunikasi, Kecerdasan Emosional, dan motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Pabrik Roti PT. Inti Cakrawala Citra Bagian Produksi Jember).

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan subansi disebutkan sebelumnya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Jember, 11 September 2014

Yang menyatakan,

Zuliani Fatimatur Rohmah  
NIM. 100810201116

## TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi, Kecerdasan Emosional, dan motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Pabrik Roti PT. Inti Cakrawala Citra Bagian Produksi Jember).

Nama Mahasiswa : Zuliani Fatimatur Rohmah

NIM : 100810201116

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Disetujui Tanggal : 10 September 2014

Dosen pembimbing I

Dosen pembimbing II

Dr. Purnamie Titisari S.E., M.Si.  
NIP. 19750106 200003 2 001

Dr. Hari Sukarno, M.M.  
NIP. 19610530 198802 1 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Dr. Handriyono, M.Si.  
NIP. 19620802 199002 1 001

## **JUDUL SKRIPSI**

**Pengaruh Komunikasi, Kecerdasan Emosional, dan motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Pabrik Roti PT. Inti Cakrawala Citra Bagian Produksi Jember).**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**Nama Mahasiswa : Zuliani Fatimatur Rohmah**

**NIM : 100810201116**

**Jurusan : Manajemen**

telah dipertahankan didepan panitia penguji pada tanggal:

22 September 2014

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

## **SUSUNAN TIM PENGUJI**

**Ketua : Dewi Prihatini S.E.M.M., Ph.D. : (.....)**  
**NIP. 19690329 199303 2 001**

**Sekretaris : Drs. Nyoman Gede Krishnabudi M.Agb. : (.....)**  
**NIP. 19630402 198802 1 001**

**Anggota : Prof. Dr.Isti Fadah M.SI. : (.....)**  
**NIP. 19660120 199002 2 001**



Mengetahui/Menyetujui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Jember

Dr. H. Moehammad Fathorrazi, M.Si.  
NIP. 19630614 199002 1 001

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah, atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Karya sederhana ini ku persembahkan untuk:

1. Ayahanda Budiono dan Ibunda Suhernik tersayang, terkasih dan tercinta yang selalu mencurahkan kasih sayang, bimbingan, pengorbanan, motivasi dan doa yang terlantun mengiringi setiap langkah Ananda agar dapat menjalani hidup yang lebih baik. Ananda sangat bersyukur memiliki orang tua seperti Ayahanda dan Ibunda.
2. Adikku Muhammad Rico Abidin tersayang yang telah menjadi sumber inspirasi disaat kakakmu keletihan dalam menyelesaikan skripsi. Kakak sangat berharap agar bisa menjadi contoh baik bagi masa depanmu sehingga kamu dapat menjadi seseorang yang jauh lebih baik dari kakak.
3. Keluarga besar yang ada di Jember khususnya Desa Sulakdoro. Terima kasih atas segala do'a dan dukungan yang selalu terpanjat ketika Ananda berangkat menuntut ilmu.
4. Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang selalu menjadi kebanggaanku.

## MOTTO

“Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang. Teman yang paling setia hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh” (Schopenhauer)

“Sukses bukanlah akhir dari segalanya, kegagalan bukanlah sesuatu yang fatal: namun keberanian untuk meneruskan kehidupannya yang diperhatikan” (Sir Winston Churchill)

“Tingkat emosi seseorang berkebalikan dengan pengetahuan mereka tentang kenyataan.” (Bertrand Russel, 1872-1970, filsuf dan ahli logika asal inggris)

“Untu berkomunikasi secara efektif, kita harus tahu bahwa kita semua berbeda dalam cara memahami dunia dan menggunakan pengertian ini sebagai panduan untuk berkomunikasi dengan orang lain.” (Ben Sweetland)

“Semangat manusia tidak akan pernah berakhir ketika dikalahkan, semangat tersebut berakhir ketika manusia itu menyerah.” (Ben Stein)

## RINGKASAN

**Pengaruh Komunikasi, Kecerdasan Emosional, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Pabrik Roti PT. Inti Cakrawala Citra Bagian Produksi Jember);** Zuliani Fatimatur Rohmah; 100810201116; 2014; 72 halaman; Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember

PT. Inti Cakrawala Citra Jember merupakan sebuah perusahaan roti yang berlabel Mr. Bread dan telah menjadi member dari PT. Indomarco. PT. Inti Cakrawala Citra Jember bertempat di Jl. Piere tendean no. 99A Jember. Proses produksi yang berjalan dengan baik akan diperoleh dengan adanya manajemen yang baik dalam perusahaan. Hampir setiap organisasi lebih mengutamakan kinerja karyawan untuk mencapai kesuksesan yang telah menjadi tujuan perusahaan tersebut. Kinerja yang maksimal tidak akan tercapai dengan mudah, dibutuhkan keterampilan dan semangat kerja yang tinggi untuk menjadikan pekerjaan yang dilakukan terasa lebih mudah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada Pabrik Roti PT. Inti Cakrawala Citra bagian Produksi Jember. Faktor-faktor yang dibahas antara lain komunikasi, kecerdasan emosional, dan motivasi. Penelitian ini merupakan jenis penelitian penjelasan (*explanatory reseacrh*), yaitu jenis penelitian yang membahas mengenai hubungan kausal dan menguji keterkaitan antara beberapa variabel penelitian melalui uji hipotesis atau penelitian penjelasan (Kuncoro, 2004:89). Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer berupa data dari kuisisioner responden yang bekerja di PT Inti Cakrawala Citra bagian Produksi Jember. Data sekunder diperoleh dari profil perusahaan, sejarah perusahaan **dan studi literatur** mengenai komunikasi, kecerdasan emosional da motivasi.

Pengambilan sampel menggunakan metode *saturation sampling* dan diperoleh 70 responden sebagai sampel penelitian. Metode analisis yang digunakan adalah



analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel komunikasi, kecerdasan emosional, dan motivasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Pabrik Roti PT Inti Cakrawala Citra bagian Produksi Jember. Secara parsial variabel komunikasi, kecerdasan emosional, dan motivasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Pabrik Roti PT Inti Cakrawala Citra bagian Produksi Jember.

## SUMMARY

**The Effects Of Communication, Emotional Intelligence, and Motivation To Worker Performance (The Study on Bread Company PT. Inti Cakrawala Citra in a Part Of Production Jember);** Zuliani Fatimatur Rohmah; 100810201116; 2014; 72 pages; Department of Management Faculty of Economics Jember University

PT. Inti Cakrawala Citra Jember is a bakery company that labeled Mr. Bread and have become a member of the PT. Indomarco. PT. Inti Cakrawala Citra Jember located at Piere Tendean street no. 99A Jember. Production process that goes well will be obtained with good management in the company. Almost every organization prefers employee performance to achieve the success that has been the goal of the company. Maximum performance will not be achieved easily, it takes skill and high morale to make the work carried out was much easier.

This study aims to analyze the factors that may affect the performance of employees at Bread Company PT. Inti Cakrawala Citra in a Part Of Production Jember. Factors covered include communication, emotional intelligence, and motivation. This research is a study explanation (explanatory reseacrh), which is a type of research that addresses the causal relationship and examined the association between multiple variables through hypothesis testing studies or research explanations (Kuncoro, 2004: 89). This study uses primary data and secondary data. The primary data of the data from the questionnaire respondents who worked in Bread Company PT. Inti Cakrawala Citra in a Part Of Production Jember. Secondary data were obtained from company profiles, company history and literature studies on communication, emotional intelligence da motivation.

Sampling saturation sampling method and obtained 70 respondents as the study sample. The analytical method used is multiple linear regression analysis. The results showed that simultaneous communication variables, emosional

intelligence, and motivation has a positive and significant effect on the performance of the employee Bread Company PT. Inti Cakrawala Citra in a Part Of Production Jember. In partial communication, emosional intelligence, and motivation has a positive and significant effect on the performance of the employee Bread Company PT. Inti Cakrawala Citra in a Part Of Production Jember.

## PRAKATA

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas segala rahmat, hidayah dan karuniaNya yang telah diberikan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Komunikasi, Kecerdasan Emosional, dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Pabrik Roti PT Inti Cakrawala Citra Bagian Produksi Jember)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program studi strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan ini masih sangat banyak kekurangan yang disebabkan karena keterbatasan daripada kemampuan penulis, tetapi berkat pertolongan Allah SWT serta dorongan semangat dari semua pihak, akhirnya penulisan skripsi ini mampu terselesaikan. Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

- a. Dr. H. Moehammad Fathorrazi, M.Si., selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- b. Dr. Purnamie Titisari S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia memberikan waktu untuk membimbing, memberi motivasi, arahan, dan saran dengan penuh perhatian dalam penyusunan skripsi ini.
- c. Dr. Hari Sukarno, M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia memberikan waktu untuk membimbing, memberi motivasi, arahan, dan saran dengan penuh perhatian dalam penyusunan skripsi ini.
- d. Bapak/Ibu Dosen Jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis dalam penyusunan skripsi selama ini.
- e. Kedua orang tua, Ayahanda Budiono dan Ibunda Suhernik yang selalu memberi do’a, cinta dan kasih, motivasi dan nasehat yang tak terbatas. Terima kasih atas

segala kepercayaan dan semangat yang telah kalian berikan. Ayahanda dan Ibunda akan selalu menjadi panutanku.

- f. Keluarga kecilku Giani Pristika, Erly Hanityati, Linda Ambarwati yang ada di kontrakan Perum. Mastrip W/23. Terima kasih telah hadir ditengah kehidupanku dan selalu mengisi hari-hariku.
- g. Sabahatku Isrotin yang cantik. Terima kasih untuk canda dan tawa, motivasi, do'a dan nasehatnya yang selalu membuatku bangkit kembali dari keputus asaanku. Semoga kita akan selalu menjadi sahabat yang baik.
- h. Teman-teman seperjuanganku Selvira Kurnia, Giani Pristika, Sukma juni, Simon Petrus, dan Tegar Azizul. Terima kasih telah menemaniku dalam susah maupun senang ketika berada di kampus tercinta kita.
- i. Lukman Ikrom (Abang). Terima kasih atas segala dukungan, do'a dan nasehatnya yang selalu membuatku lebih bersemangat dalam menjalani hidup. Terima kasih telah sabar menemani.
- j. Seluruh teman-teman Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember angkatan 2010. Terima kasih atas bantuan dan semangatnya.
- k. Seluruh pihak yang telah banyak membantu memberikan bantuan dan dorongan semangat yang tidak dapat disebut satu persatu.

Semoga Allah SWT selalu memberikan Hidayah dan Rahmat kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis sadar akan keterbatasan dan kurang sempurnanya penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna perbaikan penulisan ini di masa yang akan datang. Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Jember, 20 September 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN SAMBUTAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>x</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xx</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1 Kinerja .....	6
2.1.1 Pengertian Kinerja .....	6
2.1.2 Aspek-Aspek Dasar Kinerja .....	7
2.1.3 Jenis-Jenis Kinerja .....	8
2.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja .....	8

	<b>Halaman</b>
2.1.5 Faktor Pendukung Kinerja .....	9
2.1.6 Faktor Lain yang Dapat Meningkatkan Kinerja .....	10
2.1.7 Langkah-Langkah Peningkatan Kinerja .....	10
2.2 Komunikasi .....	11
2.2.1 Pengertian Komunikasi.....	11
2.2.2 Fungsi-Fungsi Komunikasi .....	11
2.2.3 Proses dan Elemen-Elemen Komunikasi.....	12
2.2.4 Jenis-Jenis Komunikasi.....	14
2.2.5 Hambatan Komunikasi.....	16
2.2.6 Tinjauan Tentang Komunikasi Interpersonal .....	18
2.2.7 Kemampuan dan Keterampilan Dalam Berkomunikasi .....	24
2.3 Kecerdasan Emosional.....	26
2.3.1 Pengertian Kecerdasan Emosional.....	26
2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosi .....	27
2.3.3 Prinsip Kecerdasan Emosional.....	27
2.3.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional.....	29
2.4 Motivasi.....	29
2.4.1 Pengertian Motivasi.....	29
2.4.2 Tujuan Pemberian Motivasi.....	30
2.4.3 Model-Model Motivasi.....	30
2.4.4 Proses Motivasi.....	31
2.4.5 Teori Awal Tentang Motivasi ( <i>Content Theory</i> ).....	32
2.4.6 Kendala-Kendala Motivasi.....	34
2.5 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	35
2.6 Kerangka Konseptual.....	36
2.7 Hipotesis.....	38
<b>BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	39

	<b>Halaman</b>
3.2 Populasi dan Sampel .....	39
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	40
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	40
3.5 Identifikasi Variabel .....	41
3.6 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran Variabel.....	41
3.6.1 Definisi Operasional Variabel .....	41
3.6.2 Skala Pengukuran Variabel .....	43
3.7 Metode Analisis Data .....	44
3.7.1 Uji Normalitas .....	44
3.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
3.7.3 Uji Asumsi Klasik .....	45
3.7.4 Uji Hipotesis.....	46
3.8 Kerangka Pemecahan Masalah .....	49
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	51
4.2 Sebaran Responden .....	51
4.2.1 Sebaran Responden Menurut Usia .....	51
4.2.2 Sebaran Responden Menurut Lama Bekerja.....	52
4.2.3 Sebaran Responden Menurut Pendidikan Terakhir.....	53
4.2.4 Sebaran Responden Menurut Jenis Kelamin.....	54
4.3 Deskripsi Statistik Variabel Penelitian .....	55
4.3.1 Deskriptif Statistik Komunikasi .....	55
4.3.2 Deskriptif Statistik Kecerdasan Emosional.....	56
4.3.3 Deskriptif Statistik Motivasi.....	58
4.3.4 Deskriptif Statistik Kinerja.....	59
4.4 Hasil Uji Analisis Data .....	60
4.4.1 Uji Normalitas Data .....	60



	<b>Halaman</b>
4.4.2 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	61
4.4.3 Uji Asumsi Klasik.....	61
4.4.4 Uji Hipotesis .....	64
4.5 Pembahasan Penelitian .....	67
4.6 Keterbatasan Penelitian .....	70
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>71</b>
5.1 Kesimpulan .....	71
5.2 Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN- LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
2.1 Penyajian Rangkuman Penelitian Sebelumnya .....	35
3.1 Identifikasi Variabel Penelitian .....	36
4.1 Sebaran Responden Menurut Usia.....	52
4.2 Sebaran Responden Menurut Lama Bekerja .....	53
4.3 Sebaran Responden Menurut Pendidikan Terakhir .....	54
4.4 Sebaran Responden Menurut Jenis Kelamin .....	54
4.5 Komunikasi Pada Pabrik Roti PT Inti Cakrawala Citra Bagian Produksi.....	55
4.6 Kecerdasan Emosional Pada Pabrik Roti PT Inti Cakrawala Citra Bagian Produksi.....	56
4.7 Motivasi Pada Pabrik Roti PT Inti Cakrawala Citra Bagian Produksi .....	58
4.8 Kinerja Pada Pabrik Roti PT Inti Cakrawala Citra Bagian Produksi .....	59
4.9 Hasil Uji Normalitas Data .....	60
4.10 Nilai VIF dari Variabel-variabel Independen Pada Pabrik Roti PT Inti Cakrawala Citra Bagian Produksi.....	61
4.13 Hasil Uji <i>Glesjer</i> Pada Pabrik Roti PT Inti Cakrawala Citra Bagian Produksi .....	62
4.14 Hasil Uji <i>Durbin Watson</i> Pada Pabrik Roti PT Inti Cakrawala Citra Bagian Produksi.....	63
4.10 Hasil Uji F Dengan Metode WLS ( <i>Weight Least Square</i> ) Pada Pabrik Roti PT Inti Cakrawala Citra Bagian Produksi .....	64
4.10 Hasil Uji t Dengan Metode WLS ( <i>Weight Least Square</i> ) Pada Pabrik Roti PT Inti Cakrawala Citra Bagian Produksi .....	65

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
2.1 Proses Komunikasi.....	12
2.2 Pola Komunikasi Kelompok.....	15
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian.....	36
3.1 Kerangka Pemecahan Masalah .....	49

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Daftar Sampel Penelitian

Lampiran 3 Sebaran Responden

Lampiran 4 Sebaran Data Variabel Penelitian

Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas dan Hasil Transformasi Data Ke dalam Bentuk *Z-Score*

Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dan Pengujian Asumsi Klasik Pada Pabrik Roti PT Inti Cakrawala Citra Bagian Produksi

Lampiran 7 Hasil Perbaikan Model Regresi Berganda Pada Pabrik Roti PT Inti Cakrawala Citra Bagian Produksi Jember menggunakan *Metode Weight Least Square* (WLS)