

# Journal of Business & Banking

Kointegrasi dan kausalitas pasar saham *Big 5 ASEAN: Tax Amnesty*  
gelombang I

Loe Irene Kusuma, Noviana Anggun, Gesti Memarista

Peran etika bisnis Islam terhadap kinerja usaha mikro, kecil, dan  
menengah (UMKM) pangan di Kota Bogor

Salahuddin El Ayyubi, Sausan Anggi Anggraini

Pengaruh literasi keuangan, *experienced regret*, *risk tolerance*, dan  
motivasi pada keputusan investasi keluarga dalam perspektif  
masyarakat Bali

Astri Kusuma Wardani, Lutfi

Optimalisasi kualitas sumber daya manusia melalui diversifikasi hasil  
perikanan pada masyarakat nelayan desa Gisik Cemandi

Anggraeni, Irwantoro

Dampak iklim organisasi terhadap prestasi kerja karyawan dan  
kepuasan mahasiswa pada Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Agustiawan Djoko Baruno, Djoko Sudiro

Beban kerja karyawan perbankan, implikasinya terhadap kinerja  
karyawan melalui variabel motivasi

Ulfatun Ni'mah, Siswanto

Pengaruh citra merek, kepercayaan merek, dan kualitas layanan pada  
loyalitas merek pakaian ZARA

Vika Mitra Ifana, Tatik Suryani

Pengaruh literasi dan pengalaman keuangan terhadap penggunaan  
kartu kredit pekerja di Banyuwangi

Cintya Restu Destianata, Lutfi

Pemeringkatan obligasi industri perbankan di Bursa Efek Indonesia  
berdasarkan kinerja keuangan bank

Rohyawati Sholihin Arpadika, Lutfi

Mengukur pengaruh kualitas layanan model *CARTER* terhadap  
kepuasan nasabah perbankan syariah Indonesia

Abu Amar Fauzi

# Journal of Business & Banking

---

**Dipublikasikan oleh :**  
Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (PPPM)  
STIE Perbanas Surabaya

**Pemimpin Redaksi :**  
Wiwik Lestari

**Penyunting Pelaksana :**  
Muazaroh  
Emanuel Kristijadi  
Emma Yulianti  
Basuki Rachmat  
Rr. Iramani

**Editor Bahasa:**  
Djuwari

**Management & Publishing Team :**  
Tri Suhartuti  
Erlinda Pudji Setyawati  
Hariadi Yutanto

**Sekretaris Redaksi :**  
PPPM STIE PERBANAS SURABAYA  
Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya 60118  
Telp. 031 5992985, 5947151/52; Fax. 031 5992985, 5935937;  
Email : [jbb@perbanas.ac.id](mailto:jbb@perbanas.ac.id)

Frekuensi Terbit Setahun 2 kali  
(Mei - Oktober & November - April)

Terbitan Jurnal ini dapat dilihat di  
<http://garuda.dikti.go.id>  
<http://journal.perbanas.ac.id>

---

Redaksi menerima naskah tulisan ilmiah berupa hasil penelitian, konseptual dan telaah buku baru di bidang Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Perbankan. Tulisan yang dimuat merupakan karya asli penulis, bukan mencerminkan pendapat Redaksi. Penulis bertanggung jawab atas tulisannya yang dimuat pada jurnal ini. Redaksi berhak menerima, menolak atau mengadakan koreksi tanpa mengubah maksud tulisan.

---

# Journal of Business & Banking

---

- Kointegrasi dan kausalitas pasar saham *Big 5 ASEAN: Tax Amnesty* gelombang I  
Loe Irene Kusuma, Noviana Anggun, Gesti Memarista 167 - 182
- Peran etika bisnis Islam terhadap kinerja usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) pangan di Kota Bogor  
Salahuddin El Ayyubi, Sausan Anggi Anggraini 183 - 194
- Pengaruh literasi keuangan, *experienced regret*, *risk tolerance*, dan motivasi pada keputusan investasi keluarga dalam perspektif masyarakat Bali  
Astri Kusuma Wardani, Lutfi 195 - 214
- Optimalisasi kualitas sumber daya manusia melalui diversifikasi hasil perikanan pada masyarakat nelayan desa Gisik Cemandi  
Anggraeni, Irwantoro 215 - 224
- Dampak iklim organisasi terhadap prestasi kerja karyawan dan kepuasan mahasiswa pada Universitas Dr. Soetomo Surabaya  
Agustiawan Djoko Baruno, Djoko Sudiro 225 - 240
- Beban kerja karyawan perbankan, implikasinya terhadap kinerja karyawan melalui variabel motivasi  
Ulfatun Ni'mah, Siswanto 241 - 256
- Pengaruh citra merek, kepercayaan merek, dan kualitas layanan pada loyalitas merek pakaian ZARA  
Vika Mitra Ifana, Tatik Suryani 257 - 268
- Pengaruh literasi dan pengalaman keuangan terhadap penggunaan kartu kredit pekerja di Banyuwangi  
Cintya Restu Destianata, Lutfi 269 - 280
- Pemeringkatan obligasi industri perbankan di Bursa Efek Indonesia berdasarkan kinerja keuangan bank  
Rohyawati Sholihin Arpadika, Lutfi 281 - 300
- Mengukur pengaruh kualitas layanan model CARTER terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah Indonesia  
Abu Amar Fauzi 301 - 314

# Dampak iklim organisasi terhadap prestasi kerja karyawan dan kepuasan mahasiswa pada Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Agustiawan Djoko Baruno<sup>1</sup>, Djoko Sudiro<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Dr. Soetomo, Jalan Semolowaru No. 84, Menur Pumpungan, Sukolilo, Surabaya, 60118, Jawa Timur, Indonesia

## ABSTRACT

The purpose of this research is (1) To test and analyze the magnitude of organizational climate impact on employee performance in Dr. Soetomo University Surabaya; (2) To test and analyze the magnitude of the impact of employee performance on student satisfaction at Dr. Soetomo University Surabaya; (3) To examine and analyze the indirect effect of organizational climate on student satisfaction at Dr. Soetomo University Surabaya. This research uses a quantitative approach. The population in this study is all employees and active students of Dr. Soetomo University in even semester Academic Year 2016/2017 from 8 faculties. The taken sample in the research are 100 people from 8 faculties with Proportionate Stratified Random Sampling. The results of this study indicate that (1) Organizational Climate effect on Employee Work Achievement at Dr. University. Soetomo Surabaya, (2) Employee Work Achievement Influence on Student Satisfaction at Dr. Soetomo University Surabaya, (3) Organizational Climate Indirectly Affects Student Satisfaction at Dr. Soetomo University Surabaya. It is expected that the results of the study can provide information and evaluation for the marketing and human resources management department of the Dr. Soetomo university Surabaya.

## ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah (1) Untuk menguji dan menganalisis besarnya dampak iklim organisasi terhadap prestasi kerja karyawan di Universitas Dr. Soetomo Surabaya; (2) Untuk menguji dan menganalisis besarnya dampak prestasi kerja karyawan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Dr. Soetomo Surabaya; (3) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh tidak langsung iklim organisasi terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Dr. Soetomo Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai dan mahasiswa Universitas Dr. Soetomo yang masih aktif semester Genap Tahun Akademik 2016/2017 dari 8 fakultas. Sampel yang diambil sebanyak 100 orang dari 8 fakultas dengan teknik Proportionate Stratified Random Sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Iklim Organisasi berpengaruh terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada Universitas Dr. Soetomo Surabaya, (2) Prestasi Kerja Karyawan berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Universitas Dr. Soetomo Surabaya, (3) Iklim Organisasi berpengaruh tak langsung terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Dr. Soetomo Surabaya. Diharapkan hasil penelitian dapat memberikan informasi dan evaluasi bagi bagian manajemen pemasaran dan sumber daya manusia universitas Dr. Soetomo Surabaya.

### Keywords:

Organizational Climate, Achievement of Employees, and Student Satisfaction.

## 1. PENDAHULUAN

Universitas Dr. Soetomo Surabaya adalah salah satu perguruan tinggi

JBB

6, 2

225

Received 6 September 2016

Revised 20 October 2016

Accepted 28 November 2016

JEL Classification:

L16

DOI:

10.14414/jbb.v6i2.1138

Journal of  
Business and Banking

ISSN 2088-7841

Volume 6 Number 2  
November 2016 – April  
2017

pp. 225– 240

© STIE Perbanas Press  
2016

swasta (PTS) di Jawa Timur yang bergerak di bidang pendidikan. PTS ini juga mempunyai tugas melaksanakan Tri Darma Perguruan Tinggi yang sesuai dengan aturan pemerintah dan tuntutan dari masyarakat. Perguruan tinggi, tidak hanya sekedar menyediakan jasa pendidikan saja, melainkan harus lebih memperhatikan aspek kepuasan bagi para pemakai jasanya, dalam hal ini adalah mahasiswa.

Penilaian terhadap kegiatan pelayanan akademik di perguruan tinggi adalah hal yang sangat diperlukan dan diutamakan. Dengan penilaian prestasi kerja, maka bagian manajemen sumber daya manusia dapat mengetahui seberapa mampu karyawan mengerjakan tugas dan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Selain itu, penilaian prestasi kerja juga dapat digunakan perusahaan untuk mengetahui kekurangan dan potensi seorang karyawan. Dengan demikian, perusahaan dapat menentukan balas jasa yang layak baginya. Dalam penilaian prestasi kerja sering muncul berbagai permasalahan salahsatunya adalah tidak semua penilaian sesuai dari semua situasi dan kondisi nyata. Selanjutnya informasi prestasi kerja ini secara praktis dapat menjadi bahan bagi pengelola perguruan tinggi untuk mengevaluasi keputusan kepegawaiannya, serta sebagai acuan untuk melaksanakan pembinaan atau pelatihan bagi karyawannya agar lebih meningkat lagi prestasinya.

Untuk melakukan semua kegiatan operasional perguruan tinggi, PTS memerlukan sumber daya manusia yang piawai. Dalam hal ini diperlukan pengetahuan tentang bagaimana cara mengarahkan para pegawainya dengan baik agar dapat bekerja dengan semaksimal mungkin. Untuk dapat mewujudkan tujuan ini maka suatu perguruan tinggi harus mampu menciptakan iklim organisasi dengan baik. Oleh sebab itu, dalam melakukan suatu pekerjaan karyawan tersebut dapat termotivasi dan mau bekerja keras yang berdampak terhadap prestasi kerjanya meningkat. Selain itu, karyawan yang memiliki prestasi kerja bagus akan berdampak terhadap terciptanya layanan administrasi akademik yang baik terhadap mahasiswa, sehingga kepuasan mahasiswa menjadi meningkat dan tujuan organisasi perguruan tinggi tersebut tercapai.

Berdasarkan observasi sebelumnya, ternyata dalam pelaksanaan pelayanan karyawan pada mahasiswa di Universitas Dr. Soetomo, sering terjadi kesenjangan antara harapan dan kondisi nyata yang dialami oleh mahasiswa. Adapun permasalahan yang dirasakan oleh mahasiswa adalah sering belum sinkron antara mata kuliah yang ditawarkan fakultas dengan yang tersedia di sistem informasi akademik, disamping itu kurangnya maksimalnya pelayanan administrasi kemahasiswaan pada mahasiswa kelas sore. Selain itu sering terjadi kesalahpahaman dari mahasiswa karena mendapatkan pelayanan tidak tepat waktu dan dirasa kurang ramah oleh mahasiswa.

Pada dasarnya, permasalahan yang timbul di tingkat karyawan unit kerja atau fakultas adalah masih terdapat pimpinan unit kurang memahami job deskripsi karyawan bawahannya. Mereka juga kurang melakukan pendelegasian wewenang ke karyawan yang kurang berkompeten serta ditemukan juga beberapa karyawan yang mangkir kerja meskipun telah melakukan presensi. Permasalahan tentang ka-

aryawan ternyata acap kali di alami oleh beberapa perusahaan. Seperti yang dikatakan Abdillah dkk. (2016) bahwa masalah kinerja karyawan pada perusahaan ini dapat dilihat dari aktifitas sehari-hari seperti masih terdapat beberapa karyawan yang datang ke kantor tidak tepat waktu, pulang kantor sebelum waktunya, sering keluar kantor pada jam kerja, dan tidak mampu tepat waktu menyelesaikan tugas pekerjaan yang dibebankan. Hal ini mengindikasikan bahwa masih ada karyawan yang memiliki kualitas kinerja yang rendah

Oleh karena itu, supaya Universitas Dr. Soetomo Surabaya dapat bersaing dengan perguruan tinggi lain, maka Universitas Dr. Soetomo harus mampu memberikan kepuasan dalam pelayanan terhadap mahasiswa dan pihak manajemen sumber daya manusia dari Universitas Dr. Soetomo harus benar-benar mewujudkan iklim organisasi yang baik sehingga dapat mempengaruhi prestasi kerja karyawan yang pada akhirnya tercapainya tujuan organisasi.

Penelitian terhadap seberapa besar dampak iklim organisasi terhadap prestasi kerja karyawan, dan dampak prestasi kerja karyawan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Dr. Soetomo Surabaya, serta pengaruh tak langsung iklim organisasi terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Dr. Soetomo Surabaya perlu untuk dilakukan. Tujuan penelitian tersebut adalah untuk menguji dan menganalisis besarnya dampak iklim organisasi terhadap prestasi kerja karyawan, dampak prestasi kerja karyawan terhadap kepuasan mahasiswa, dan pengaruh tak langsung iklim organisasi terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Dr. Soetomo Surabaya.

## 2. RERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS

Kajian terhadap penelitian sebelumnya yang menjadi dasar penulisan penelitian adalah penelitian yang dilakukan oleh Susetyowati, dkk. (2016) mengenai "Evaluasi Kinerja Karyawan Administrasi di Lingkungan Universitas Dr. Soetomo Surabaya pada tahun 2016", Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Rata-rata kinerja individu maupun kelompok pada setiap unit kerja masih dikategorikan relatif tinggi. Hal tersebut bisa dilihat dari indikasi bahwa pemahaman dan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi serta uraian tugas dilaksanakan dengan tuntas.

Jika ada individu-individu yang belum melaksanakan dengan benar itu semata-mata karena faktor perilakunya yang sulit disadarkan, (2) Atmosfir kerja/suasana kerja pada setiap unit kerja dikategorikan cukup kondusif bahkan ada beberapa unit kerja yang atmosfir kerjanya begitu harmonis, (3) Jika dilihat dari beban kerja dan frekuensi pekerjaan hampir semua unit kerja cukup berimbang dan ritme kerjanya relatif stabil kecuali fakultas ilmu administrasi (FIA) yang mendesak untuk ditambah 2 (dua) orang staf, fakultas teknik (FT) jabatan Kasubag umum harus diisi dan unit pengendali teknik informasi dan teknologi (UPT IT) perlu tambahan 1 (satu) orang staf serta fakultas pertanian membutuhkan 1 (satu) orang laboran, (4) Jika dilihat dari tingkat kesejahteraannya, semua karyawan yang ada di semua unit kerja secara serempak berharap adanya kenaikan gaji dan bentuk tunjangan yang lain besarnya bisa dievaluasi, (5) Secara umum karyawan administrasi mempunyai kebanggaan dan kepercayaan diri yang tinggi atas

kepercayaan masyarakat luas yang memilih Universitas Dr. Soetomo sebagai kampus pilihan untuk studi lanjut. Hasil penilaian pada karyawan pada penelitian ini belum membahas dampaknya pada kepuasan pelayanan karyawan yang diterima oleh mahasiswa.

Abdillah dkk. (2016) melakukan penelitian dengan judul Dampak Iklim Organisasi Terhadap Stres Kerja dan Kinerja Karyawan Pada PT. Adei Plantation & Industry Head Office Pekan Baru Riau. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan apakah iklim organisasi yang sehat akan memberikan dampak langsung terhadap stress kerja yang rendah dan kinerja karyawan yang tinggi. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan uji hipotesis menggunakan *Structural Equation Modeling Partial Least Square* (SEM-PLS).

Adapun data yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah data primer dalam bentuk kuesioner dimana subjek penelitiannya adalah 45 karyawan PT. Adei Platation & Industry Head Office Pekan Baru Riau. Hasil penelitian menunjukkan bahwa iklim organisasi berpengaruh terhadap stres kerja dan kinerja karyawan. Selain itu, hasil ini juga menunjukkan bahwa pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja karyawan adalah pengaruh tidak langsung melalui stres kerja. Persamaan dengan penelitian ini adalah terletak pada pendekatan SEM-PLS pada uji hipotesis serta merujuk pada variabel iklim organisasi sebagai variabel penting yang mempengaruhi kinerja dan prestasi karyawan dengan perbedaannya terletak pada faktor stres sebagai variabel yang memediasi.

Tuerah dkk. (2015) melakukan penelitian dengan judul Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Unsrat Manado. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas layanan akademik dan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa FEB Unsrat secara simultan dan parsial dengan menggunakan metode asosiatif. Populasi yang digunakan adalah 251 mahasiswa Tahun Akademik Ganjil 2014/2015 dengan sampel 149 mahasiswa. Dari hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan secara simultan berpengaruh kepada kepuasan mahasiswa. Sedangkan layanan akademik berpengaruh positif dan layanan administrasi berpengaruh negatif terhadap kepuasan mahasiswa FEB Unsrat.

### Kajian Teoritis

Kajian teoritis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi: iklim organisasi, prestasi kerja, dan kepuasan mahasiswa.

### Iklim Organisasi

Menurut James D. Mooney pada Sunyoto (2013: 37-41) Organisasi adalah suatu bentuk kerja sama manusia untuk pencapaian tujuan bersama. Organisasi tidak lebih dari pada sekelompok orang yang berkumpul bersama di sekitar suatu lingkungan teknologi yang dipergunakan untuk mengubah input-input dari lingkungan menjadi barang dan jasa yang dapat dipasarkan. Iklim organisasi menurut Sunyoto (2013) adalah serangkaian perasaan dan persepsi dari pihak berbagai pekerja yang dapat berubah dari waktu ke waktu dan dari satu pekerja ke pe-

kerja yang lain.

Jika iklim organisasi bermanfaat bagi kebutuhan individu misalnya memperhatikan kepentingan pekerja dan berorientasi pada prestasi, maka kita dapat mengharapkan tingkat perilaku ke arah tujuan yang tinggi. Sebaliknya, bila mana iklim yang timbul bertentangan dengan tujuan, kebutuhan dan motivasi pribadi, dapat diharapkan bahwa prestasi maupun kepuasan akan berkurang. Dengan kata lain hasil akhir perilaku ditentukan oleh interaksi antara kebutuhan individu dengan lingkungan organisasi yang dirasakan. Tingkat prestasi, kepuasan dan sebagainya yang dihasilkan kemudian mengumpan balik dan memberikan sumbangan bukan saja pada iklim lingkungan kerja yang bersangkutan, tetapi juga pada kemungkinan perubahan kebijakan dan praktik manajemen.

Iklim organisasi dalam penelitian ini diukur dari 4 indikator, yaitu terdiri dari: (1) Perilaku pekerja, (2) Gaya kepemimpinan, (3) Teknologi, dan (4) Lingkungan kerja.

### Prestasi Kerja

Hasibuan (2014: 94) menjelaskan definisi prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Prestasi kerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting, yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, serta peran dan tingkat motivasi seorang pekerja. Semakin tinggi angka untuk ketiga faktor ini, semakin besar prestasi kerja karyawan yang bersangkutan.

Menurut Mangkunegara (2013: 67), pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dengan demikian prestasi adalah hasil kerja individu yang baik secara kualitas dan kuantitas yang didasari pada kecakapan dan kesadaran akan minat dan tanggungjawabnya sebagai seorang pekerja. Dapat dikatakan pula bahwa prestasi tiap individu dalam menunaikan tugasnya adalah berbeda karena kemampuan, minat dan tanggungjawab setiap individu tidaklah sama. Prestasi kerja dalam penelitian ini diukur dari faktor kualitas kerja, kuantitas kerja, keandalan dan sikap kerja.

### Kepuasan Mahasiswa

Kata kepuasan atau "*satisfaction*" berasal dari bahasa latin yang "*satis*" (artinya cukup baik atau memadai) dan "*facio*" (melakukan atau membuat). Jadi secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai". Kotler yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2014: 312) mengemukakan kepuasan pelanggan adalah "Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya".

Tjiptono (2011: 161) mengemukakan beberapa strategi untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu: (1) *Relationship*

*marketing*, (2) Strategi *superior customer service*, (3) Strategi *unconditional guarantees/extraordinary guarantees*, (4) Strategi penanggungan keluhan yang efektif, dan (5) Strategi peningkatan kinerja perusahaan.

Adapun menurut (Sopiatin 2010: 33) Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya.

Mengacu dari definisi tersebut maka kepuasan mahasiswa sebagai sikap positif pelanggan lembaga pendidikan tinggi akan terbentuk setelah mendapatkan hasil maksimal dari layanan yang diterima dibandingkan dengan harapannya. Adapun variabel kepuasan mahasiswa yang diukur dalam penelitian ini adalah mencakup penampilan, keramahan pelayanan, tepat waktu, keinginan membantu, informatif, tanggap, kompeten, kepercayaan, empati, dan sesuai waktu kerja.

### Hipotesis Penelitian

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Hipotesis pertama yang berbunyi: "Iklim Organisasi berpengaruh terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada Universitas Dr. Soetomo Surabaya."

Hipotesis kedua yang berbunyi: "Prestasi Kerja Karyawan berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Universitas Dr. Soetomo Surabaya."

Hipotesis ketiga yang berbunyi: "Iklim Organisasi berpengaruh tidak langsung terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Universitas Dr. Soetomo Surabaya."

## 3. METODE PENELITIAN

### Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

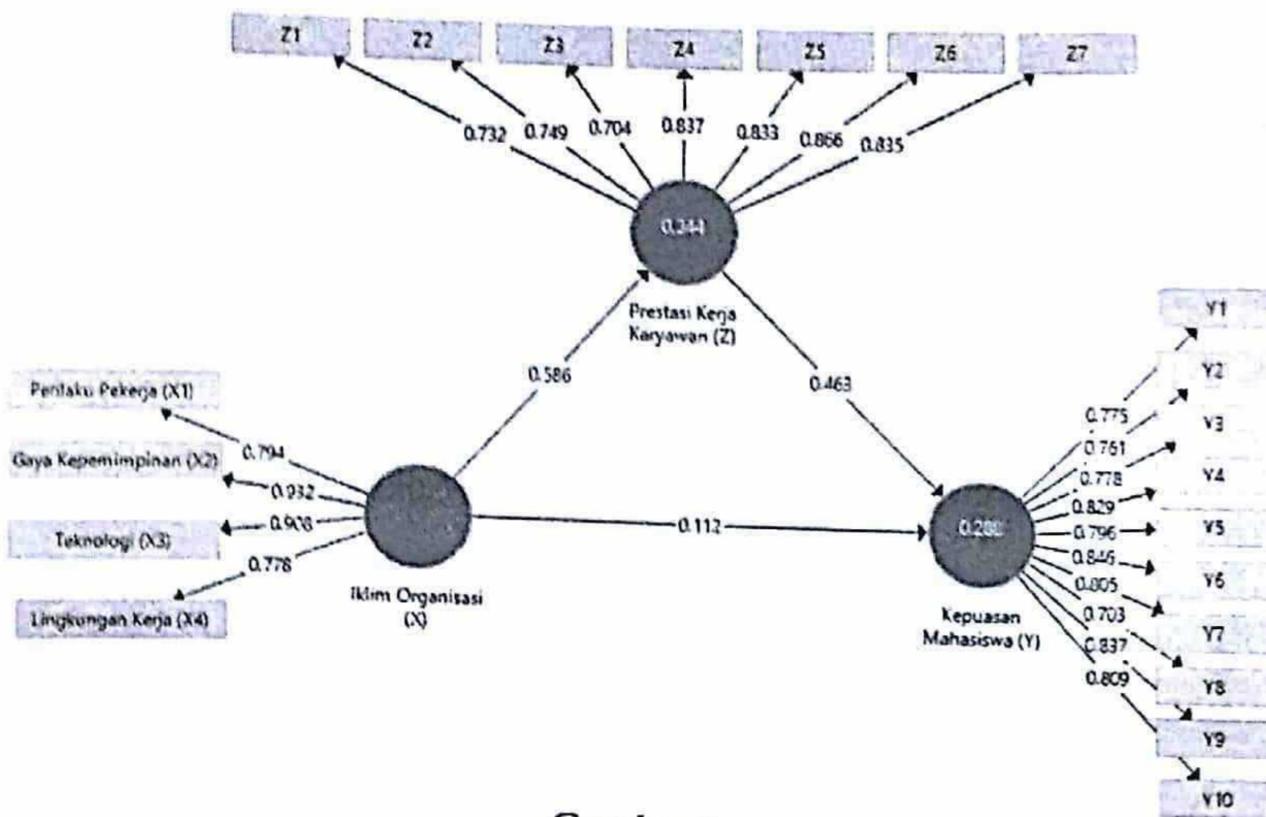
Sampel dalam penelitian sebanyak 100 orang karyawan dan mahasiswa Universitas Dr. Soetomo yang masih aktif semester Genap Tahun Akademik 2016/2017 dari 8 fakultas dengan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling*. Untuk menentukan ukuran sampel penelitian dari populasi tersebut dapat digunakan rumus 15 atau 20 kali variabel bebas (Joseph F. Hair, 1998), jadi akan di dapat hasil sebagai berikut:  $20 \times 5$  (jumlah variabel) = 100 karyawan. Dengan demikian sampel mahasiswa dari 8 fakultas, juga sejumlah 100 mahasiswa.

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif kausal penelitian yang dilakukan dengan cara menjelaskan gejala yang ditimbulkan oleh suatu objek peneliti dan bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausalitas yakni bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya dampak iklim organisasi terhadap prestasi kerja karyawan dan kepuasan mahasiswa pada Universitas Dr. Soetomo Surabaya

### Teknik Analisis Data

Analisis yang digunakan untuk menjawab pengujian hipotesis menggunakan Model Persamaan Struktural (*Structural Equation Model* atau



Gambar 1  
Measurement Outer Model

Sumber : Lampiran Output SmartPLS, data diolah (2017).

SEM) dengan menggunakan paket program Smart PLS 3.2.6.

*Structural Equation Model* (SEM) adalah sekumpulan teknik-teknik statistikal yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan yang relatif rumit secara simultan (Ferdinand, dalam Ghazali 2011 : 3).

PLS merupakan suatu metode yang berbasis regresi. PLS memiliki asumsi data penelitian bebas distribusi (*distribution free*) artinya data penelitian tidak hanya mengacu pada salah satu distribusi saja. PLS merupakan metode alternatif dari *Structural Equation Modeling* (SEM) yang dapat digunakan untuk mengatasi masalah hubungan di antara variabel yang kompleks namun ukuran sampel datanya kecil (30 sampai 100), mengingat SEM memiliki ukuran sampel data minimal 100 (Hair dkk. 2010). Langkah-langkah pembentukan model persamaan struktural (SEM) dengan metode PLS adalah sebagai berikut:

Langkah pertama yaitu melakukan evaluasi kepada *outer model*. Pada evaluasi *outer model* ini akan dilakukan pengujian pada validitas konvergen (*convergen validity*), validitas diskriminan (*discriminant validity*), serta *composite reliability*.

Langkah kedua yang harus dilakukan, yaitu melakukan evaluasi terhadap *inner model*. Pada evaluasi *inner model* ini akan dijelaskan hasil *R-square* dan uji hipotesis. Menurut Riduwan dan Sunarto (2011: 340) untuk dapat melakukan uji hipotesis, peneliti dapat menggunakan ketentuan angka probabilitas signifikansi, sebagai berikut : (1) Apabila angka probabilitas signifikansi > 0,05, maka: H0 diterima, H1 ditolak, Hal tersebut berarti tidak signifikan, (2) Apabila angka probabilitas signifikansi < 0,05, maka: H0 ditolak, H1 diterima, Hal tersebut berarti signifikan.

#### 4. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

##### Analisis Data

Analisis data penelitian menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan metode analisis *Partial Least*

Tabel 1  
Outer Loadings

	Iklim Organisasi (X)	Prestasi Kerja Karyawan (Z)	Kepuasan Mahasiswa (Y)
Perilaku Pekerja (X1)	0,794		
Gaya Kepemimpinan (X2)	0,932		
Teknologi (X3)	0,908		
Lingkungan Kerja (X4)	0,778		
Z1		0,732	
Z2		0,749	
Z3		0,704	
Z4		0,837	
Z5		0,833	
Z6		0,866	
Z7		0,835	
Y1			0,775
Y2			0,761
Y3			0,778
Y4			0,829
Y5			0,796
Y6			0,846
Y7			0,775
Y8			0,775
Y9			0,775
Y10			0,775

Sumber : Lampiran Output SmartPLS 3, data diolah (2017).

*Square* (PLS) dan dengan bantuan program aplikasi SmartPLS 3.2.6 karena penelitian ini menggunakan variabel mediasi. Adapun tahapan dari analisis SEM, adalah *Outer Model* dan *Inner Model*, sebagai berikut:

#### Evaluasi *Outer Model*

##### *Convergent Validity*

*Convergent validity* dari *measurement model* dengan indikator reflektif dapat dilihat dari korelasi *score item* dengan *score* variabelnya. Indikator dinyatakan valid apabila nilai korelasi (*loading factor*) pada *convergent validity* di atas 0,5 (Ghozali 2011: 29). Gambar 1 adalah *measurement model*.

Berdasarkan Gambar 1, maka nilai *loading factor* dari masing-masing indikator variabel laten Iklim Organisasi (X), Lingkungan Kerja Non Fisik (X2), Prestasi Kerja Karyawan (Z), dan Kepuasan Mahasiswa (Y) telah memenuhi persyaratan, atau dapat dikatakan indikatornya mewakili atau membentuk variabel laten tersebut, karena *convergent validity (loading factor)* di atas 0,5. Dan berdasarkan Gambar 1, maka nilai *loading factor* dari masing-masing item dapat dilihat pada Tabel 1.

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa nilai *outer loadings* dari 4 dimensi (Perilaku Pekerja (X1), Gaya Kepemimpinan (X2), Teknologi (X3), dan Lingkungan Kerja (X4)) pembentuk variabel Iklim Organisasi (X) lebih besar dari 0,50, berarti indikator-indikator dari variabel Iklim Organisasi (X) mempunyai *convergent validity* yang baik.

Prestasi Kerja Karyawan (Z) dibentuk dari 7 indikator (Karyawan

Tabel 2  
 Hasil *Average Variance Extracted* (AVE)

	AVE
Iklim Organisasi (X)	0,732
Prestasi Kerja Karyawan (Z)	0,634
Kepuasan Mahasiswa (Y)	0,632

Sumber : Lampiran Output SmartPLS 3, data diolah (2017).

JBB

6, 2

233

Tabel 3  
 Hasil *Composite Reliability*

	<i>Composite Reliability</i>
Iklim Organisasi (X)	0,916
Prestasi Kerja Karyawan (Z)	0,923
Kepuasan Mahasiswa (Y)	0,945

Sumber : Lampiran Output SmartPLS 3, data diolah (2017).

Tabel 4  
 Hasil *R-Square*

Variabel	R-Square
Iklim Organisasi (X)	-
Prestasi Kerja Karyawan (Z)	0,288
Kepuasan Mahasiswa (Y)	0,344

Sumber: Lampiran Output SmartPLS 3, data diolah (2017)

selama menjalankan pekerjaannya cermat dan jarang membuat kesalahan (Z1), Karyawan selama menjalankan pekerjaannya memenuhi standar kerja yang ditentukan (Z2), Karyawan dalam menjalankan pekerjaannya berusaha serius menyelesaikan pekerjaannya sampai tuntas (Z3), Karyawan selama menjalankan pekerjaannya tidak kesulitan bekerja bersama-sama dengan rekan lainnya (Z4), Karyawan selama menjalankan pekerjaannya menunjukkan semangat atau berusaha memberikan hasil kerja sebaik mungkin (Z5), Karyawan selama menjalankan pekerjaannya memberikan pelayanan lebih daripada sekedar yang di minta mahasiswa (Z6), dan Karyawan selama menjalankan pekerjaannya menunjukkan kesediaan melakukan pekerjaan tanpa diperintah atau di supervisi atasan (Z7)) yang masing-masing memiliki nilai *outer loadings* lebih besar dari 0,50, berarti indikator-indikator dari variabel Prestasi Kerja Karyawan (Z) mempunyai *convergent validity* yang baik.

Kepuasan Mahasiswa (Y) dibentuk dari 10 indikator (Karyawan dalam menjalankan tugasnya memiliki penampilan yang rapi dan profesional (Y1), Karyawan dalam menjalankan tugasnya memiliki sifat yang santun dan ramah terutama pelayanan terhadap mahasiswa (Y2), Karyawan memberikan layanan sesuai dengan janji (Tepat Waktu) (Y3), Karyawan punya keinginan dan siap membantu segala permasalahan yang terkait dengan bidangnya (Y4), Karyawan selalu mengusahakan agar mahasiswa tetap terinformasi, misalnya kapan layanan itu akan dilakukan (Y5), Karyawan selalu siap menanggapi dengan baik setiap persoalan atau permasalahan mahasiswa (Y6), Karyawan memiliki kemampuan pengetahuan dalam menjawab

pertanyaan mahasiswa sesuai dengan bidangnya (Y7), Karyawan yang membangkitkan kepercayaan kepada Mahasiswa (Y8), Karyawan sangat memperhatikan kepentingan mahasiswa (Y9), dan Karyawan bekerja sesuai dengan jam kerja yang ada (Y10)) yang masing-masing memiliki nilai *outer loadings* lebih besar dari 0,50, berarti indikator-indikator dari variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) mempunyai *convergent validity* yang baik.

### *Discriminant Validity*

Suatu variabel dinyatakan memenuhi *discriminant validity* apabila memiliki nilai AVE > 0,50. Table 2 adalah hasil uji *Average Variance Extracted* (AVE).

Pada Tabel 2, dapat diketahui bahwa nilai AVE untuk masing-masing variabel memiliki nilai yang lebih besar dari 0,50. Sehingga dapat dinyatakan bahwa keseluruhan variabel telah memenuhi kriteria *discriminant validity*.

### *Composite Reliability*

*Composite reliability* menguji nilai reliabilitas antara blok indikator dari konstruk yang membentuknya. Tabel 3 adalah hasil *output composite reliability* dari PLS.

Variabel dinyatakan *reliable* jika nilai *composite reliability* di atas 0,70. Berdasarkan Tabel 3 terlihat nilai *composite reliability* untuk semua variabel lebih besar dari 0,70. Dengan demikian model variabel tersebut telah memenuhi *composite reliability*.

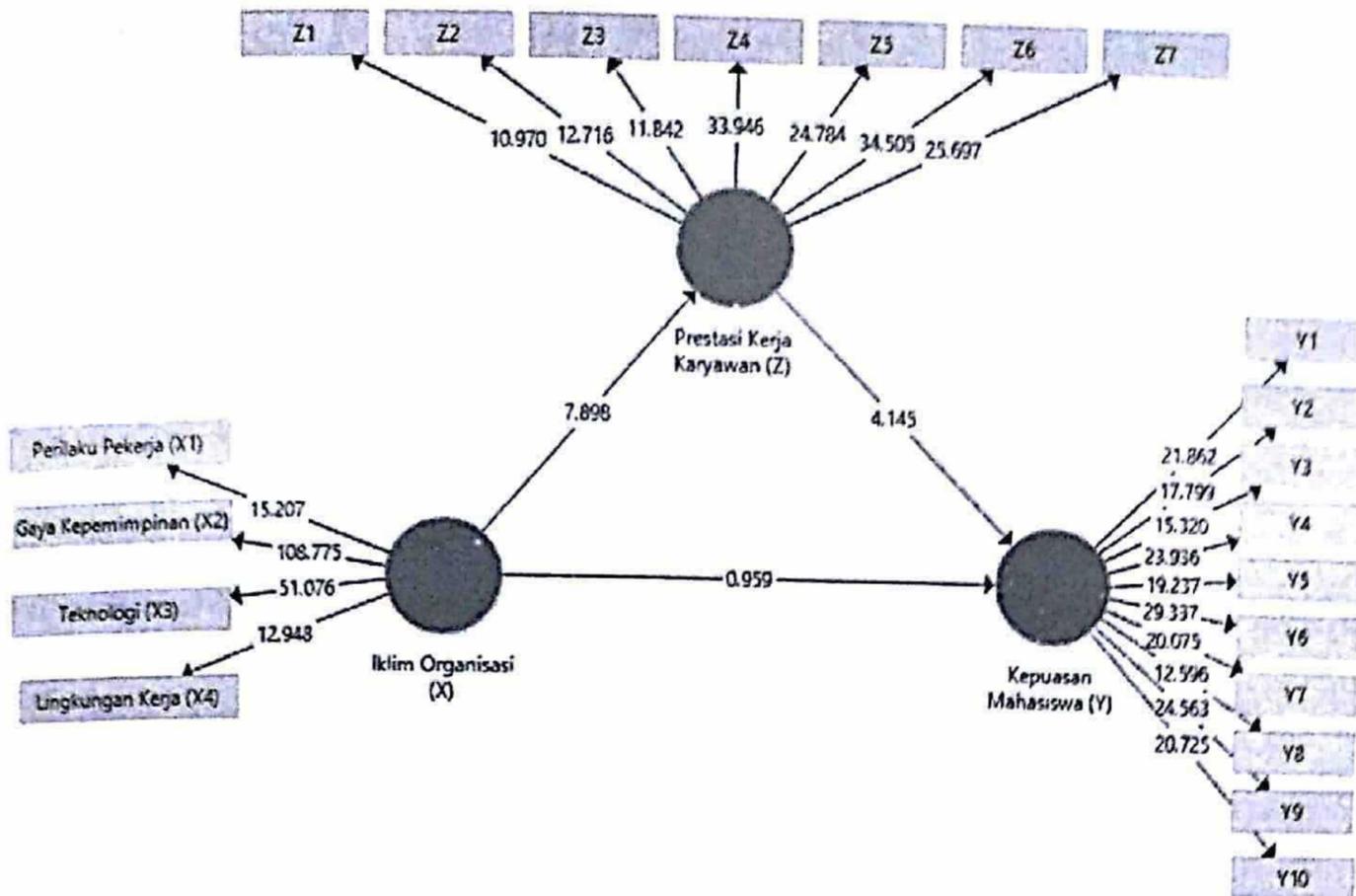
### *Evaluasi Inner Model*

Model struktural (*inner model*) dalam PLS dievaluasi dengan menggunakan R<sup>2</sup> untuk konstruk dependen dan nilai *Path Coefficients* atau *t-value* (*t-statistic*) untuk uji signifikansi antar konstruk. Semakin tinggi nilai R<sup>2</sup> berarti semakin baik prediksi dari model yang diajukan. Ghazali (2011: 68) menjelaskan skor *Path Coefficients* atau *inner model* yang ditunjukkan nilai *t-statistic* harus di atas 1,96 untuk pengujian hipotesis pada *alpha* (tingkat kesalahan penelitian) sebesar 5%.

### *Analisis R-square*

Berdasarkan pengolahan data dengan PLS, dihasilkan nilai koefisien determinasi (*R-square*) seperti pada Tabel 4. Pada Tabel 4, model pengaruh Iklim Organisasi terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Z) memberikan nilai *R-Square* sebesar 0,288 yang dapat diinterpretasikan bahwa variabilitas konstruk Prestasi Kerja Karyawan (Z) yang dapat dijelaskan oleh variabilitas konstruk Iklim Organisasi sebesar 28,8%. Sedangkan 71,2% dijelaskan oleh variabel lain di luar model tersebut.

Selanjutnya, model pengaruh Iklim Organisasi dan Prestasi Kerja Karyawan terhadap Kepuasan Mahasiswa memberikan nilai *R-Square* sebesar 0,344 yang dapat diinterpretasikan bahwa variabilitas konstruk Kepuasan Mahasiswa Universitas Dr. Soetomo Surabaya yang dapat dijelaskan oleh variabilitas konstruk Iklim Organisasi dan Prestasi Kerja Karyawan sebesar 34,4% sedangkan 65,6% dijelaskan oleh variabel lain di luar model tersebut.



Gambar 2  
Measurement Bootstrapping (Inner Model)

Sumber : Lampiran Output SmartPLS 3, data diolah (2017).

**Uji Relevansi Prediksi**

Selain melihat nilai *R-square*, model PLS juga dievaluasi dengan melihat *Q-Square Predictive Relevance* untuk model konstruk. Kesesuaian model struktural dapat dilihat dari  $Q^2$ , sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 Q^2 &= 1 - [(1 - R_1^2) * (1 - R_2^2)] \\
 &= 1 - [(1 - 0,288) * (1 - 0,344)] \\
 &= 1 - [(0,712) * (0,656)] \\
 &= 1 - [(0,467)] \\
 &= 0,533
 \end{aligned}$$

Dari perhitungan tersebut diperoleh nilai *Q-square predictive relevance* sebesar 0,533, dimana nilai tersebut lebih besar dari nol. Hal tersebut menunjukkan bahwa model memiliki *predictive relevance* yang dapat menjelaskan model sebesar 53,3%.

**Uji Hipotesis**

*Inner model* dapat melihat hubungan antar konstruk dan nilai signifikansi pada tabel *Path Coefficients* seperti terlihat pada Gambar 2 dan Tabel 5. Berdasarkan Gambar 2 dan Tabel 5, dapat dijelaskan sebagai berikut :

Iklim Organisasi berpengaruh terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada Universitas Dr. Soetomo Surabaya. Hal ini terlihat dari koefisien jalur yang bertanda positif sebesar 0,586 dengan nilai T statistik sebesar 7,898 berarti yang lebih besar 1,96 dengan nilai  $p < 0,05$ . Jadi hipotesis pertama yang berbunyi : "Iklim Organisasi berpengaruh terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada Universitas Dr. Soetomo Surabaya" adalah terbukti.

Prestasi Kerja Karyawan berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Universitas Dr. Soetomo Surabaya. Hal ini terlihat dari koefisien jalur yang bertanda positif sebesar 0,463 dengan nilai T statistik sebesar 4,145 berarti yang lebih besar 1,96 dengan nilai  $p < 0,05$ . Jadi hipotesis kedua yang berbunyi : "Prestasi Kerja Karyawan berpengaruh terha-

Tabel 5  
Hasil *Path Coefficients*

<i>Direct Effect</i>	<i>Original Sample (O)</i>	<i>T Statistics ( O/STERR )</i>	<i>P Values</i>	<i>Ket.</i>
Iklim Organisasi (X) → Prestasi Kerja Karyawan (Z)	0,586	7,898	0,000	Signifikan
Prestasi Kerja Karyawan (Z) → Kepuasan Mahasiswa (Y)	0,463	4,145	0,000	Signifikan
<i>Indirect Effect</i>				
Iklim Organisasi (X) → Kepuasan Mahasiswa (Y)	0,272	4,198	0,000	Signifikan

Sumber: Lampiran Output SmartPLS 3, data diolah (2017).

dap Kepuasan Mahasiswa pada Universitas Dr. Soetomo Surabaya" adalah terbukti.

Iklim Organisasi berpengaruh tidak langsung terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Dr. Soetomo Surabaya. Hal ini terlihat dari koefisien jalur yang bertanda positif sebesar 0,272 dengan nilai T statistik sebesar 4,198 berarti yang lebih besar 1,96 dengan nilai  $p < 0,05$ . Jadi hipotesis ketiga yang berbunyi : "Iklim Organisasi berpengaruh tidak langsung terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Universitas Dr. Soetomo Surabaya" adalah terbukti.

### Pembahasan

#### Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Berdasarkan uji yang telah dilakukan maka diketahui bahwa Iklim Organisasi memberikan dampak positif signifikan terhadap Prestasi Kerja Karyawan di Universitas Dr. Soetomo Surabaya. Terdapatnya pengaruh positif Iklim Organisasi terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada Universitas Dr. Soetomo Surabaya ditunjukkan pada nilai koefisien parameter yang menunjukkan arah positif yang berarti semakin tinggi kondusif Iklim Organisasi karyawan, maka semakin tinggi prestasi kerja karyawan di Universitas Dr. Soetomo Surabaya.

Hasil penelitian ini membuktikan adanya pengaruh yang signifikan iklim organisasi yang dibentuk oleh perilaku pekerja, gaya kepemimpinan, teknologi, dan lingkungan kerja terhadap prestasi kerja karyawan, dimana gaya kepemimpinan yang paling dominan membentuk iklim organisasi, sehingga dapat dikatakan gaya kepemimpinan memiliki peranan yang dominan dalam iklim organisasi dalam mempengaruhi prestasi kerja karyawan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Suse-tyowati dkk. (2016) mengenai "Evaluasi Kinerja Karyawan Administrasi di Lingkungan Universitas Dr. Soetomo Surabaya", yang menunjukkan bahwa Atmosfir kerja/suasana kerja pada setiap unit kerja dikategorikan cukup kondusif bahkan ada beberapa unit kerja yang atmosfer kerjanya begitu harmonis.

#### Pengaruh Prestasi Kerja Karyawan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Berdasarkan uji yang telah dilakukan maka diketahui bahwa Prestasi Kerja memberikan dampak positif signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Dr. Soetomo Surabaya. Terdapatnya pengaruh positif prestasi kerja karyawan terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Dr. Soetomo Surabaya ditunjukkan pada nilai koefisien parameter yang menunjukkan arah positif yang berarti semakin tinggi prestasi kerja karyawan, maka semakin tinggi kepuasan mahasiswa di Universitas Dr. Soetomo Surabaya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Perguruan tinggi yang memiliki standar mutu yang tinggi yang dibentuk melalui prestasi kerja karyawan akan dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan mahasiswa. Hal tersebut sesuai dengan hasil studi yang dilakukan oleh Susetyowati dkk. (2016) mengenai "Evaluasi Kinerja Karyawan Administrasi di Lingkungan Universitas Dr. Soetomo Surabaya", yang menunjukkan bahwa Secara umum karyawan administrasi mempunyai kebanggaan dan kepercayaan diri yang tinggi atas kepercayaan masyarakat luas yang memilih Universitas Dr. Soetomo sebagai kampus pilihan untuk studi lanjut.

#### **Iklim Organisasi tidak Berpengaruh Langsung terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Universitas Dr. Soetomo Surabaya**

Berdasarkan uji yang telah dilakukan maka diketahui bahwa Iklim Organisasi memberikan pengaruh positif signifikan secara tidak langsung terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Dr. Soetomo Surabaya. Terdapatnya pengaruh tak langsung Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Dr. Soetomo Surabaya ditunjukkan pada nilai koefisien parameter yang menunjukkan arah positif yang berarti semakin tinggi tingkat Iklim Organisasi, maka secara tidak langsung akan meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Universitas Dr. Soetomo Surabaya.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat Sunyoto (2013) yang mengemukakan bahwa jika iklim organisasi bermanfaat bagi kebutuhan individu, misalnya memperhatikan kepentingan pekerja dan berorientasi pada prestasi, maka kita dapat mengharapkan tingkat perilaku ke arah tujuan yang tinggi. Sebaliknya, jika iklim organisasi yang timbul bertentangan dengan tujuan, kebutuhan dan motivasi pribadi, dapat diharapkan bahwa prestasi maupun kepuasan akan berkurang. Dengan kata lain hasil akhir perilaku ditentukan oleh interaksi antara kebutuhan individu dengan lingkungan organisasi yang mereka rasakan. Tingkat prestasi, kepuasan dan sebagainya yang dihasilkan kemudian mengumpan balik dan memberikan sumbangan bukan saja pada iklim lingkungan kerja yang bersangkutan, tetapi juga pada kemungkinan perubahan kebijakan dan praktik manajemen.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa iklim organisasi berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan mahasiswa. Dalam hal ini dapat dibuktikan bahwa terdapat variabel yang memediasi antara iklim organisasi dengan kepuasan mahasiswa. Variabel tersebut adalah prestasi kerja karyawan. Perguruan tinggi yang memiliki standar mutu yang tinggi akan dapat mempengaruhi para calon mahasiswa yang betul-betul ingin menuntut ilmu untuk masuk ke perguruan tinggi ter-

sebut. Hal ini juga akan mempengaruhi tingkat prestasi dan kepuasan mahasiswa baik secara langsung maupun tidak langsung melalui iklim organisasi yang kondusif dan pelayanan karyawan yang kesemuanya itu termasuk dalam mutu internal perguruan tinggi. Hal ini sesuai dengan hasil studi yang dilakukan oleh Susetyowati dkk. (2016) mengenai "Evaluasi Kinerja Karyawan Administrasi di Lingkungan Universitas Dr. Soetomo Surabaya", yang menunjukkan bahwa Secara umum karyawan administrasi mempunyai kebanggaan dan kepercayaan diri yang tinggi atas kepercayaan masyarakat luas yang memilih Universitas Dr. Soetomo sebagai kampus pilihan untuk studi lanjut.

#### **5. SIMPULAN, IMPLIKASI, SARAN, DAN KETERBATASAN**

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis yang telah dilakukan, dapat ditarik beberapa simpulan. Pertama meskipun belum mencapai hasil yang diharapkan sebagian besar karyawan Universitas Dr. Soetomo terutama di fakultas mempunyai niat kerjasama dan motivasi kerja yang baik dengan pimpinan fakultas dan universitas. Hal ini dapat dilihat dari terdapatnya dampak yang signifikan iklim organisasi terhadap prestasi kerja karyawan di Universitas Dr. Soetomo Surabaya, hal ini berarti semakin sesuai iklim organisasi dengan individu karyawan, maka akan dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan. Kedua secara realitas melalui kerjasama yang baik antara kepala Tata Usaha dan Ka Prodi fakultas semua permasalahan yang timbul dapat teratasi.

Kemudian, ada dampak yang signifikan prestasi kerja karyawan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Dr. Soetomo Surabaya, hal ini ditunjukkan pada prestasi kerja karyawan melalui pelayanan yang baik terhadap administrasi mahasiswa dalam melakukan aktivitas akademik sehingga mahasiswa merasa puas berkuliah di Universitas Dr. Soetomo. Ketiga masih ada mahasiswa Universitas Dr. Soetomo yang menggeneralisasi proses iklim organisasi di tingkat universitas dengan mengevaluasi terlebih dahulu pengaruh prestasi sebagai variabel mediasi dari layanan karyawan yang diperolehnya.

Hasil yang ditunjukkan pada nilai koefisien parameter yang menunjukkan arah positif yang berarti semakin tinggi tingkat Iklim Organisasi, maka secara tidak langsung akan meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Universitas Dr. Soetomo Surabaya. Hal ini yang menyebabkan Iklim organisasi berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Dr. Soetomo Surabaya.

Prestasi kerja karyawan Unitomo merupakan standar kerja mutu layanan perguruan tinggi yang harus terus ditingkatkan agar mendapatkan kepercayaan masyarakat untuk memilih Unitomo sebagai perguruan tinggi yang mengembangkan talenta putra-putri yang intelektual untuk menghadapi persaingan dunia kerja.

Saran dalam penelitian ini adalah:

1. Diharapkan pihak manajemen Unitomo dapat meningkatkan mutu pelayanan di 8 Fakultas yang ada di Universitas Dr. Soetomo Surabaya secara berkala harus terus ditingkatkan, karena hasil penelitian menunjukkan kurang dari 50.0% pengaruh iklim organisasi terhadap prestasi kerja karyawan, maupun pengaruh prestasi kerja terhadap kepuasan mahasiswa.

2. Diharapkan pihak manajemen Unitomo dapat menciptakan iklim organisasi yang meningkatkan prestasi kerja karyawan dan kepuasan mahasiswa serta standard mutu pelayanan secara berkelanjutan agar tidak membawa kesan buruk bagi mahasiswa sebagai konsumen. Sesuai pendapat Tuerah dkk. (2015) jika dibiarkan mahasiswa sebagai konsumen akan meninggalkan produk dan melakukan pembelotan serta memberitahu mahasiswa atau konsumen lain tentang kesan buruk yang diterima.

Secara kondisional hasil penelitian ini kurang dapat disamakan secara luas dengan dengan keadaan setiap perguruan tinggi yang ada di Indonesia karena hanya menggunakan 100 responden karyawan dan 100 responden mahasiswa yang sebagian besar kuliah sore di Universitas Dr. Soetomo. Selanjutnya diharapkan pada penelitian lanjut dapat memperluas lingkup penelitian ini agar tingkat generalisasi penelitian bisa lebih akurat. Keterbatasan lain dalam penelitian ini adalah hanya dilakukan di 8 fakultas dan belum mencakup seluruh fasilitas kampus yang bisa menjadi obyek penelitian seperti parkir, poliklinik, kantin, dan perpustakaan kampus yang berada di lingkungan kampus Universitas Dr. Soetomo. Dengan demikian penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah dan memperluas jumlah variabel lain yang di duga dapat dipengaruhi iklim organisasi dan mempengaruhi prestasi karyawan dan kepuasan mahasiswa seperti komitmen akademik dalam organisasi pendidikan atau kinerja dosen.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Anwar Prabu Mangkunegara, 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Augusty Ferdinand, 2015, *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Danang Sunyoto, 2012, *Teori, Koesioner Dan Proses Analisis Data Perilaku Organisasional*, Penerbit CAPS, Yogyakarta.
- Endang Susetyowati, Soebagio Boerhan & Djoko Soediro, 2016. 'Evaluasi kinerja karyawan administrasi di lingkungan universitas Dr. Soetomo Surabaya, Universitas Dr. Soetomo, Surabaya.
- Fandi Tjiptono, 2011, *Pemasaran Jasa*, Bayu Media, Yogyakarta.
- Fandi Tjiptono, 2014, *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi, Yogyakarta.
- Febriany Feibe Rosaline Tuerah, Lisbeth Mananeke & Hendra N Tawas, 2015, 'Analisis kualitas layanan akademik dan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa pada fakultas ekonomi dan bisnis, jurusan manajemen universitas Samratulangi Manado', *Jurnal EM-BA*, ISSN 2303-1174 , 422 Vol. 3 No. 4 Desember.
- Hair, JF dkk. 2010, *Multivariate Data Analysis*, Edisi ke-7, New Jersey: Pearson Education Inc.
- Imam Ghozali, 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kotler Phillip, Keller Kevinlane, 2015, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Malayu SP Hasibuan, 2014, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Re-

visi, PT. Bumi Aksara, Jakarta.

Muhammad Rasyid Abdillah, Rizqa Anita dan Rita Anugerah, 2016, 'Dampak iklim organisasi terhadap stres kerja dan kinerja karyawan pada PT. Adei Plantation & Industry head office Pekanbaru Riau', *Jurnal Manajemen*, Volume XX, No. 01, Februari

Popi Sopiatin, 2011, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, Ghalia, Jakarta.

Riduwan, Sunarto, 2012, *Pengantar Statistik untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi, dan Bisnis*, Alfabeta, Bandung.

**Koresponden Penulis**

Agustiawan Djoko Baruno dapat dikontak pada e-mail: agustiawanb@unitomo.ac.id.

Djoko Sudiro dapat dikontak pada e-mail: djokosudiro23@yahoo.com.