

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA  
PERUSAHAAN DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN  
*PARTIAL LEAST SQUARE***

(Studi Kasus pada PT. Telkom Indonesia Divisi Regional Jawa Tengah - DIY dan  
Wilayah Telekomunikasi Semarang)



---

---

**TUGAS AKHIR**

---

---

**Disusun Oleh :  
ENDAH CAHYANINGRUM  
24010211140103**

**JURUSAN STATISTIKA  
FAKULTAS SAINS DAN MATEMATIKA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2015**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA  
PERUSAHAAN DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN  
*PARTIAL LEAST SQUARE***

(Studi Kasus pada PT. Telkom Indonesia Divisi Regional Jawa Tengah - DIY dan  
Wilayah Telekomunikasi Semarang)

**Oleh :**

**ENDAH CAHYANINGRUM**

**24010211140103**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Penyusunan Tugas Akhir pada  
Jurusan Statistika Fakultas Sains dan Matematika Universitas Diponegoro

**JURUSAN STATISTIKA  
FAKULTAS SAINS DAN MATEMATIKA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2015**

## HALAMAN PENGESAHAN I

Judul : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Pendekatan *Partial Least Square* (Studi Kasus pada PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional Jawa Tengah-DIY dan Wilayah Telekomunikasi Semarang)

Nama : Endah Cahyaningrum

NIM : 24010211140103

Telah diujikan pada sidang Tugas Akhir tanggal 16 September 2015 dan dinyatakan lulus pada tanggal 28 September 2015

Semarang, 28 September 2015

Mengetahui,

Ketua Jurusan Statistika  
Fakultas Sains dan Matematika  
Undip

Panitia Penguji Tugas Akhir  
Ketua,

**Dra. Dwi Ispriyanti, M.Si**  
NIP. 195709141986032001

**Prof. Mustafid, M.Eng, PhD**  
NIP. 195505281980013002

## HALAMAN PENGESAHAN II

Judul : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Pendekatan *Partial Least Square* (Studi Kasus pada PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional Jawa Tengah-DIY dan Wilayah Telekomunikasi Semarang)

Nama : Endah Cahyaningrum

NIM : 24010211140103

Telah diujikan pada Sidang Tugas Akhir tanggal 16 September 2015

Semarang, 28 September 2015

Pembimbing I

Pembimbing II

**Abdul Hoyyi, S.Si, M.Si**  
**NIP. 197202022008011018**

**Moch. Abdul Mukid , S.Si, M.Si**  
**NIP. 197808172005011001**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir dengan judul “**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Metode Pendekatan *Partial Least Square* (Studi Kasus pada PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional Jawa Tengah-DIY dan Wilayah Telekomunikasi Semarang)**”.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini tidak lepas dari bimbingan dan dukungan yang diberikan beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Dwi Ispriyanti, M.Si sebagai Ketua Jurusan Statistika Fakultas Sains dan Matematika Universitas Diponegoro.
2. Bapak Abdul Hoyyi, S.Si, M.Si dan Bapak Moch. Abdul Mukid, S.Si, M.Si selaku dosen pembimbing I dan dosen pembimbing II
3. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Statistika Fakultas Sains dan Matematika Universitas Diponegoro
4. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam penulisan Laporan Seminar ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan penulisan selanjutnya.

Semarang, 28 September 2015

Penulis

## ABSTRAK

Persaingan dalam pasar global membawa banyak perubahan yang cukup dinamis pada semua aspek di suatu perusahaan. Hal ini menimbulkan *trend* baru dimana perusahaan yang berkelanjutan bergantung pada kemampuan perusahaan dalam merespon perubahan-perubahan yang ada secara efektif. Adanya sejumlah keunikan yang menjadi karakteristik sebuah perusahaan dan tidak dimiliki perusahaan lain dapat menciptakan faktor-faktor yang dapat meningkatkan suatu kinerja perusahaan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perusahaan pada PT. Telkom Indonesia diungkapkan secara komprehensif dengan persamaan struktural berbasis komponen, *Partial Least Square* (PLS). PLS merupakan metode analisis yang tidak didasarkan pada banyak asumsi. Pada PLS tidak diperlukan asumsi normal multivariat, dapat menggunakan skala pengukuran nominal, ordinal, interval dan rasio serta ukuran sampel tidak harus besar. PLS mengestimasi model hubungan antar variabel laten dan variabel laten dengan indikatornya. Berdasarkan hasil analisis diperoleh kesimpulan bahwa kinerja perusahaan dipengaruhi oleh kinerja manajerial, keunggulan bersaing, *Total Quality Management*, kompensasi, sistem pengukuran kinerja dan budaya kualitas.

**Kata kunci** : *Partial Least Square*, kinerja perusahaan

## **ABSTRACT**

Global market competition brings many changes which quite dynamic in all aspects of a company. It gives a rise to a new trend in which companies are continuing to rely on the company's ability to respond to the changes that exist effectively. The unique characteristics in a company, which are not owned by other companies, can increase an organizational performance. The factors that affect performance in PT. Telkom Indonesia is described comprehensively with structural equation based components, Partial Least Square (PLS). PLS is the analytical method that is not based on many assumptions. PLS is not needed on normal multivariate assumptions, it can be used measurement scale nominal, ordinal, interval and ratio as well as the sample size should not be large. PLS models estimate the relationship inter latent variables and between latent variable with its indicator. Based on the analysis, the company performance of PT. Telkom Indonesia is influenced by managerial performance, competitive advantage, Total Quality Management, compensation, performance measurement system, and quality culture.

**Keywords** : Partial Least Square, Company Performance

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
2.1 Budaya Kualitas .....	6
2.1.1 Pengertian Budaya Kualitas .....	6
2.1.2 Indikator Budaya Kualitas .....	6
2.2 <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	7
2.2.1 Pengertian TQM .....	7
2.2.2 Indikator TQM .....	8



	Halaman
2.3 Sistem Pengukuran Kinerja.....	10
2.3.1 Pengertian Sistem Pengukuran Kinerja .....	10
2.3.2 Indikator Sistem Penilaian Kinerja .....	10
2.4 Kompensasi.....	11
2.4.1 Pengertian Kompensasi.....	11
2.4.2 Indikator Kompensasi .....	11
2.5 Keunggulan Bersaing.....	12
2.5.1 Pengertian Keunggulan Bersaing.....	12
2.5.2 Indikator Keunggulan Bersaing .....	13
2.6 Kinerja Manajerial .....	14
2.6.1 Pengertian Kinerja Manajerial .....	14
2.6.2 Indikator Kinerja Manajerial .....	15
2.7 Kinerja Perusahaan .....	16
2.7.1 Pengertian Kinerja Perusahaan .....	16
2.7.2 Indikator Kinerja Perusahaan.....	16
2.8 Pengembangan Hipotesis .....	22
2.8.1 Hubungan Budaya Kualitas dengan TQM.....	22
2.8.2 Hubungan TQM dengan Keunggulan Bersaing.....	23
2.8.3 Hubungan Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan .....	23
2.8.4 Hubungan Kompensasi dengan Kinerja Manajerial .....	24
2.8.5 Hubungan Kinerja Manajerial dengan Kinerja Perusahaan....	25
2.8.6 Hubungan Budaya Kualitas dengan Kinerja Perusahaan .....	25

2.8.7 Hubungan Sistem Pengukuran Kinerja dengan Kinerja Perusahaan.....	25
2.8.8 Hubungan Sistem Pengukuran Kinerja dengan TQM .....	26
2.8.9 Hubungan TQM dengan Kinerja Manajerial .....	26
2.9 Skala Pengukuran.....	27
2.10 Validitas dan Reliabilitas .....	28
2.10.1 Kuesioner .....	28
2.10.2 Validitas .....	28
2.10.3 Reliabilitas .....	29
2.11 <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) .....	30
2.12 <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	31
2.12.1 Spesifikasi Model PLS.....	33
2.12.2 Algoritma PLS .....	38
2.12.3 Evaluasi Model PLS .....	45
2.13 Pengembangan Model Teoritis .....	51
2.14 <i>Ordinary Least Square</i> (OLS) .....	53
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	56
3.1 Data Penelitian .....	56
3.1.1 Sumber Data .....	56
3.1.2 Sampel.....	56
3.1.3 Waktu dan Tempat Penelitian .....	56
3.1.4 Metode Pengambilan Sampel.....	57

	Halaman
3.2 Variabel Penelitian.....	57
3.3 Skala Pengukuran.....	58
3.4 Metode Analisis.....	58
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>62</b>
4.1 Karakteristik Responden.....	62
4.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	65
4.2.1 Uji Validitas .....	63
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	66
4.3 Analisis Model Penelitian .....	67
4.3.1 Model Struktural .....	67
4.3.2 Model Pengukuran .....	68
4.3.3 Pemodelan PLS .....	72
4.3.4 Estimasi Parameter .....	72
4.3.5 Evaluasi Model.....	75
4.3.6 Pemodelan Faktor-Faktor Kinerja Perusahaan.....	86
4.3.7 Pengaruh antar Variabel Penelitian .....	89
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>94</b>
5.1 Kesimpulan .....	94
5.2 Saran .....	94
DAFTAR PUSTAKA .....	95
LAMPIRAN .....	98

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Diagram Model Teoritis .....	22
Gambar 2. Diagram Jalur Hubungan Reflektif .....	36
Gambar 3. Diagram Jalur Hubungan Formatif .....	36
Gambar 4. Diagram Jalur Hubungan MIMIC .....	37
Gambar 5. Ilustrasi pemodelan pada PLS .....	38
Gambar 6. Tahap Algoritma PLS. ....	45
Gambar 7. Prosedur <i>Bootstrapping</i> .....	49
Gambar 8. Diagram Pengembangan Model Teoritis.....	52
Gambar 9. Diagram Alir Analisis .....	60
Gambar 10. Model struktural Faktor-Faktor Kinerja Perusahaan.....	67
Gambar 11. <i>Outer Model</i> Variabel TQM.....	68
Gambar 12. <i>Outer Model</i> Variabel Keunggulan Bersaing.....	69
Gambar 13. <i>Outer Model</i> Variabel Kinerja Manajerial .....	69
Gambar 14. <i>Outer Model</i> Variabel Kinerja Perusahaan .....	70
Gambar 15. <i>Outer Model</i> Variabel Budaya Kualitas .....	70
Gambar 16. <i>Outer Model</i> Variabel Sistem Pengukuran Kinerja .....	70
Gambar 17. <i>Outer Model</i> Variabel Kompensasi.....	71
Gambar 18. Konstruksi Diagram Jalur Pemodelan PLS .....	72

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Ukuran Sampel yang Direkomendasikan pada PLS-SEM.....	33
Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	63
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Bagian Perusahaan .....	64
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	65
Tabel 7. Uji Validitas .....	66
Tabel 8. Uji Reliabilitas .....	67
Tabel 9. Indeks Skor Variabel Laten.....	62
Tabel 10. Koefisien Jalur pada Model Struktural .....	63
Tabel 11. <i>Loading Factor</i> Model Pengukuran pada Variabel Laten .....	74
Tabel 12. Nilai <i>Cross-Loading</i> pada Variabel Budaya Kualitas dan Sistem Pengukuran Kinerja .....	76
Tabel 13. Nilai <i>Composite Reliability</i> .....	77
Tabel 14. Nilai AVE .....	77
Tabel 15. Nilai $R^2$ Variabel Laten Endogen.....	78
Tabel 16. Uji <i>Factor Loading</i> pada Variabel TQM .....	79
Tabel 17. Uji <i>Factor Loading</i> pada Variabel Keunggulan Bersaing .....	80
Tabel 18. Uji <i>Factor Loading</i> pada Variabel Kinerja Manajerial.....	80
Tabel 19. Uji <i>Factor Loading</i> pada Variabel Kinerja Perusahaan.....	81
Tabel 20. Uji <i>Outer Loading</i> pada Variabel Budaya Kualitas .....	81

Tabel 21. Uji <i>Outer Loading</i> pada Variabel Sistem Pengukuran Kinerja.....	82
Tabel 22. Uji <i>Outer Loading</i> pada Variabel Kompensasi.....	82
Tabel 23. Hipotesis Hubungan antar Variabel .....	83
Tabel 24. Uji Koefisien Jalur antar Variabel Laten pada Model Struktural .....	84
Tabel 25. Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung , dan Pengaruh Total pada Variabel Laten .....	91

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Persetujuan Penelitian

Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 : Indikator pada Variabel Laten

Lampiran 4 : *Cronbach's Alpha dan AVE*

Lampiran 5 : *Latent Variable Correlations dan R Square*

Lampiran 6 : *Cross Loadings dan Index Values for Latent Variables*

Lampiran 7 : *Outer Weight*

Lampiran 8 : *Outer Loadings*

Lampiran 9 : *Path Coefficients*

Lampiran 10 : *Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)*

Lampiran 11 : *Outer Weights (Mean, STDEV, T-Values)*

Lampiran 12 : *Score Variable Latent (Unstandardized)*

Lampiran 13 : Hasil Pengisian Kuesioner dari 100 Responden

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam era globalisasi yang semakin kompetitif sekarang ini, setiap pelaku bisnis yang ingin memenangkan kompetisi dalam pasar global akan memberikan perhatian penuh kepada kualitas. Kompetisi perdagangan ini membawa banyak perubahan yang cukup dinamis pada semua aspek organisasi. Hal ini menimbulkan berbagai trend baru dalam lingkungan bisnis organisasi atau dalam hal ini adalah perusahaan yang keberlanjutan bergantung pada kemampuan perusahaan dalam merespon perubahan-perubahan yang ada secara efektif, yaitu dengan melakukan penyesuaian secara global.

Menurut Gasperz (2001), Indonesia sebagai negara yang sedang berkembang menuju ke negara industri perlu membangun sistem kualitas modern dan praktik manajemen kualitas terpadu di berbagai bidang kehidupan sebagai sesuatu yang dapat diandalkan untuk memenangkan kompetisi dalam pasar global. Pasar global mendorong setiap perusahaan untuk membuat suatu perubahan yang lebih baik dalam menjalankan bisnis. Salah satu cara terbaik dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan suatu produk barang atau jasa dengan kualitas terbaik. Kualitas terbaik akan diperoleh dengan melakukan upaya perbaikan secara terus menerus terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungan. Penerapan *Total Quality Management* (TQM) merupakan hal yang sangat tepat agar dapat memperbaiki kemampuan unsur-unsur tersebut secara berkesinambungan (Ismunawan, 2010).



Menurut Tjiptono dan Diana (2001), TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus terhadap produk barang dan jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungannya, baik yang didorong oleh kekuatan eksternal maupun internal organisasi. Budaya kualitas organisasi merupakan aturan tidak tertulis yang dianut para pegawai dan berpengaruh pada perilaku karyawan terhadap mutu. Dalam penerapan TQM, budaya kualitas diperlukan pada semua aspek operasional perusahaan, proses dikerjakan dengan benar sejak awal, produk cacat dan pemborosan dihilangkan dari operasi. Jelaslah hubungan penerapan TQM dengan budaya kualitas diuraikan pada pernyataan ini (Hardjosoedarmo, 2004).

Sistem pengukuran kinerja pada suatu perusahaan akan memberikan mekanisme penting bagi karyawan untuk digunakan dalam menjelaskan tujuan dan standar-standar kinerja dan memotivasi kinerja individu diwaktu selanjutnya. Sistem pengukuran kinerja memberikan basis bagi keputusan-keputusan yang mempengaruhi gaji, promosi, pemberhentian, pelatihan transfer dan kondisi-kondisi kepegawaian lainnya. Penerapan sistem pengukuran kinerja pada suatu perusahaan berguna untuk mengetahui karakteristik dan kualitas kinerja serta mengidentifikasi tindakan yang perlu dilakukan untuk melakukan perbaikan dalam rangka peningkatan kerja. Semakin sering suatu perusahaan melakukan pengukuran kinerja pada karyawannya maka perusahaan akan lebih meningkatkan kinerja pada karyawannya, sehingga mutu yang menjadi tujuan utama dapat tercapai.

Keunggulan bersaing merupakan bentuk-bentuk strategi untuk membantu perusahaan dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya. Keunggulan bersaing berkelanjutan merupakan strategi perusahaan untuk mencapai tujuan akhirnya, yaitu kinerja yang menghasilkan keuntungan tinggi. Artinya, keunggulan bersaing berkelanjutan bukanlah tujuan akhir, tetapi merupakan sarana untuk mencapai tujuan akhir perusahaan yaitu meningkatkan kinerja perusahaan. Kinerja perusahaan merupakan hasil sesungguhnya atau *output* yang dihasilkan sebuah perusahaan yang kemudian diukur dan dibandingkan dengan hasil atau *output* yang diharapkan (Jahanshahi, *et al.*, 2012).

Kebijakan dalam kompensasi penting diterapkan di perusahaan agar memotivasi para karyawannya karena kompensasi yang diberikan oleh perusahaan sangat mempengaruhi produktivitas dan tendensi para karyawan untuk tetap bersama organisasi atau mencari pekerjaan lainnya. Semakin besar perhatian perusahaan terhadap kebutuhan karyawannya maka perusahaan tersebut akan mendapat timbal balik yang sesuai, yaitu maksimalisasi dalam produktivitas kerja (Narsa dan Yuniawati, 2003).

Apabila harapan para karyawan mengenai kompensasi yang demikian dapat diwujudkan oleh perusahaan, maka para karyawan akan merasa diperlakukan secara adil oleh perusahaan. Menurut Siagian dalam Muljani (2002), rasa keadilan dapat membuat karyawan menjadi puas terhadap kompensasi yang diterimanya. Sebaliknya, pihak perusahaan juga berharap bahwa kepuasan yang dirasakan oleh karyawan akan mampu memotivasi karyawan tersebut untuk meningkatkan kinerjanya, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Apabila hal

ini dapat terwujud, sebenarnya bukan hanya tujuan perusahaan yang tercapai, namun kebutuhan karyawan juga akan terpenuhi.

Kinerja perusahaan merupakan sebuah ukuran seberapa efisien dan efektif suatu perusahaan untuk mencapai tujuan yang memadai (Stoner, *et al.*, 1996) kinerja perusahaan merujuk pada seberapa baik suatu perusahaan mencapai tujuan orientasi pasarnya sebaik tujuan keuangannya (Yamin, *et al.*, 1999). Sejumlah penelitian telah melakukan pengukuran kinerja perusahaan menggunakan kriteria baik finansial maupun pemasaran. Dalam Jahanshahi, *et al.* (2012) tipe paling umum dari pengukuran kinerja operasional yang paling banyak digunakan dalam penelitian empiris adalah kinerja keuangan atau akuntansi, kinerja operasional, dan kinerja yang berbasis pasar.

Li, *et al.* (2006) mengungkapkan bahwa adanya sejumlah keunikan yang menjadi karakteristik sebuah perusahaan yang tidak dimiliki perusahaan lain. Hal inilah yang kemudian dapat menciptakan faktor-faktor yang dapat meningkatkan suatu kinerja perusahaan. Penelitian ini akan berfokus pada karyawan PT Telkom Indonesia Divre Jateng dan DIY. PT Telkom Indonesia merupakan perusahaan milik negara yang bergerak di bidang telekomunikasi, informasi dan jaringan.

Teknik *Structural Equation Modeling* (SEM) adalah salah satu kajian bidang statistika yang dapat digunakan untuk mengatasi masalah penelitian, dimana peubah bebas maupun peubah respon adalah peubah yang tak terukur. SEM dapat menguji secara simultan sebuah hubungan yang dibentuk dari salah satu atau lebih peubah bebas dengan satu atau lebih peubah tidak bebas

*Partial Least Square* (PLS) merupakan metode analisis yang tidak didasarkan pada banyak asumsi. Data tidak harus berdistribusi normal multivariat,

indikator dapat menggunakan skala pengukuran nominal, ordinal, interval dan rasio serta ukuran sampel tidak harus besar. PLS juga dapat digunakan untuk mengkonfirmasi teori selain untuk menjelaskan ada tidaknya hubungan antar variabel laten. Oleh karena itu penelitian dalam Tugas Akhir ini menggunakan metode *Partial Least Square*.

Oleh karena, penulis melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Pendekatan *Partial Least Square* (Studi Kasus pada PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional Jawa Tengah-DIY dan Wilayah Telekomunikasi Semarang)”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka penulis merumuskan permasalahan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja perusahaan.

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar pembahasan penelitian ini tidak menyimpang dari apa yang telah dirumuskan, maka diperlukan batasan-batasan. Batasan-batasan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian dilakukan di PT. Telkom Indonesia Divisi Regional (Divre) IV Jawa Tengah dan DIY serta kantor wilayah telekomunikasi (Witel) Semarang dengan kantor Pahlawan, Singotero dan Johar
2. Responden adalah karyawan PT. Telkom Indonesia.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dalam penelitian ini adalah menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perusahaan dengan pendekatan *Partial Least Square*.