

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN KOMUNIKASI
TERHADAP KEPUASAN KERJA SERTA DAMPAKNYA PADA
KINERJA KARYAWAN DI PT ISS INDONESIA**

SKRIPSI



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2016

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dara Nabila Humaira

NIM : 43112010220

Program studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa hasil skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 25 Februari 2016



Dara Nabila Humaira

NIM : 43112010220

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dara Nabila Humaira
NIM : 43112010220
Program Studi : Manajemen S1
Judul Skripsi : Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Komunikasi
Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada
Kinerja Karyawan PT ISS Indonesia
Tanggal Ujian Skripsi : 25 Februari 2016



Pembimbing,

Mafizatun Nurhayati, SE., MM Mochamad Rizki Sadikin, BBA., MBA

Ketua Penguji,

Tanggal : 1/3/2016

Tanggal : 1/3/2016

Dekan,

Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak, MS, CA

Tanggal :

Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal : 3/3 2016

ABSTRACT

Every employees in the company requires the application of force proper leadership and a good communication to improve the employees Job satisfaction so it will be resulted in the performance of employees .The main Subjects in this study were all employees of PT ISS Indonesia in cooperation with the University of Mercu Buana, where's the sampling in this study using saturated sample Method of 75 employees. To Solve the problem, objectives and hypotheses of this study, the analysis that being used is PLS (Partial Least Square). Based on the results of PLS it can be concluded that Leadership Style had no significant effect on Job satisfaction (H1). Then Communication had a positive effect on performance of employee (H2). Mean while,communication had significant effect to job satisfaction (H3). While communication Has a significant effect to the performance of employees (H4). And job satisfaction has a positive effect on Performance of Employees (H5).

Keywords : *Leadership Style, Communication, Job Satisfaction and Performance of Employe.*

ABSTRAK

Setiap karyawan dalam perusahaan membutuhkan penerapan gaya kepemimpinan yang tepat dan komunikasi yang baik untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan sehingga menghasilkan kinerja karyawan yang berkompeten. Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT ISS Indonesia yang bekerja sama dengan Universitas Mercu Buana, sedangkan pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh sebanyak 75 karyawan. Untuk menjawab perumusan masalah, tujuan dan hipotesis penelitian, maka analisis yang digunakan adalah PLS (Partial Least Square). Berdasarkan hasil PLS dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja (H1). Kemudian gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (H2). Selanjutnya komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja (H3). Berikutnya komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (H4). Dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan (H5).

Kata Kunci : *Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat dan rahmatNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat didalam memperoleh gelar sarjana di Universitas Mercu Buana Jakarta dengan judul yang dipilih penulis adalah “ pengaruh gaya kepemimpinan dan komunikasi terhadap kepuasan kerja serta dampaknya pada kinerja karyawan”.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari adanya keterbatasan, dan ketidak sempurnaan dalam penyusunan skripsi ini, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Mafizatun Nurhayati SE, MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis hantarkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencerahkan anugrahnya dan ingin berteima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Oktaviadi Suryawan dan Ibu Evi Silviani yang selalu memberikan doa, dorongan serta inspirasi yang tak ternilai harganya serta semua dukungan baik moril maupun materil.
2. Bapak Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.

3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Kepada Nadia, Azri, Alda, Anis, Dinar dan Kayla yang selalu memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
6. Sahabat saya Nuryanti, Sely, Ita, Ayu, Amel, Fandika, Agus, Ridwan dan Adil yang selama ini memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi ini.

Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.



Dara Nabila Humaira

43112010220

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
D. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2. Kontribusi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	9
A. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	9
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	9
2. Fungsi Manajemen Sumber Manusia.....	10
B. Kepemimpinan.....	12

1.	Pengertian Kepemimpinan ...	Error! Bookmark not defined.
2.	Gaya Kepemimpinan.....	Error! Bookmark not defined.
3.	Dimensi Gaya Kepemimpinan	Error! Bookmark not defined.
C.	Komunikasi	Error! Bookmark not defined.
1.	Pengertian Komunikasi	Error! Bookmark not defined.
2.	Unsur-unsur Komunikasi	Error! Bookmark not defined.
3.	Dimensi Komunikasi.....	Error! Bookmark not defined.
D.	Kepuasan Kerja.....	19
1.	Pengertian Kepuasan Kerja	20
2.	Variabel-variabel Kepuasan Kerja	20
3.	Dimensi Kepuasan Kerja.....	21
E.	Kinerja Karyawan	22
1.	Pengertian Kinerja Karyawan	Error! Bookmark not defined.
2.	Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja	Error! Bookmark not defined.
3.	Dimensi Kinerja Karyawan ..	Error! Bookmark not defined.
F.	Penelitian terdahulu	Error! Bookmark not defined.
G.	Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis	30
1.	Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja	Error! Bookmark not defined.
2.	Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan.....	Error! Bookmark not defined.
3.	Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.....	Error! Bookmark not defined.
4.	Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan	Error! Bookmark not defined.
5.	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	Error! Bookmark not defined.

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A.	Waktu dan Tempat Penelitian	35
1.	Waktu Penelitian.....	35
2.	Tempat Pelaksanaan.....	35
B.	Desain Penelitian	35
C.	Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	36
1.	Definisi Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
2.	Operasionalisasi Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
D.	Skala Pengukuran	Error! Bookmark not defined.
E.	Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Populasi	Error! Bookmark not defined.
2.	Sampel dan Metode Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
F.	Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Cara Mengumpulkan Data....	Error! Bookmark not defined.
G.	Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
H.	Metode Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Evaluasi Measurement (outer) Model	Error! Bookmark not defined.
2.	Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A.	Gambaran Umum Perusahaan	48
B.	Karakteristik Responden	49
1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Status.....	50

4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	Error! Bookmark not defined
C.	Karakteristik Jawaban Kuisioner	Error! Bookmark not defined.
1.	Karakteristik Jawaban Kuisioner Gaya Kepemimpinan	Error! Bookmark not defined
2.	Karakteristik Jawaban Kuisioner Komunikasi	Error! Bookmark not defined.
3.	Karakteristik Jawaban Kuisioner Kepuasan Kerja	Error! Bookmark not defined
4.	Karakteristik Jawaban Kuisioner Kinerja Karyawan.....	55
D.	Metode Analisis Data : SEM- Partial Least Square (PLS)	55
1.	Evaluasi Measurement Model (Outer Model)	56
2.	Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)	Error! Bookmark not defined
E.	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
1.	Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja.....	Error! Bookmark not defined.
2.	Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan.....	Error! Bookmark not defined.
3.	Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja	67
4.	Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan	68
5.	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	69
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	70
A.	SIMPULAN.....	70
B.	SARAN	71
1.	Saran untuk PT ISS Indonesia yang bekerja sama dengan Universitas Mercu Buana	Error! Bookmark not defined.
2.	Saran untuk Peneliti Selanjutnya	72
DAFTAR PUSTAKA		73

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kinerja Karyawan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Gaya Kepemimpinan	39
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Komunikasi .	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Kerja.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.4 Operasionalisasi Variabel Kinerja Karyawan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.5 Skala Likert.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamim.....	49
Tabel 4.2 Karakteristik Resopden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Karakteristik Kuisioner Gaya Kepemimpinan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Karakteristik Kuisioner Komunikasi.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Karakteristik Kuisioner Kepuasan Kerja	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 Karakteristik Kuisioner Kinerja Karyawan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9 Hasil pengujian <i>Convergent Validity</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10 Hasil pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi)	59
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Composite Reliability	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Cornbach's Alpha	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.13 Nilai R^2 Variabel endogen **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.14 Hasil Pengujian Hipotesis **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kerangka Konseptual Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.1 Hasil Algoritma PLS..... 58

Gambar 4.2 Hasil Algoritma PLS (Modifikasi) **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.3 Hasil Bootstrapping **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner 76

Lampiran 2 Identitas Responden..... 80

Lampiran 3 Rekapitulasi Kuisioner Variabel Gaya Kepemimpinan **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 4 Rekapitulsai Kuisioner Variabel Komunikasi..... 86

Lampiran 5 Rekapitulsai Kuisioner Variabel Kepuasan Kerja 89

Lampiran 6 Rekapitulsai Kuisioner Variabel Kinerja Karyawan 92

Lampiran 7 Hasil uji SEM-SmartPLS Konstruk Diagram Jalur (Full Model) 95

Lampiran 8 Hasil pengujian Convergent Validity (Full Model)..... 96

Lampiran 9 Hasil pengujian Convergent Validity (Full Model)..... 98

Lampiran 10 Hasil pengujian Convergent Validity (Modifikasi)	99
Lampiran 11 Hasil Uji Realibilitas	100
Lampiran 12 Nilai R ² Variabel endogen	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 13 Hasil Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 14 Hasil pengujian <i>Bootstrapping</i>	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 15 Data Kinerja Karyawan	104

