



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN KOMPENSASI
TERHADAP KUALITAS LAYANAN DENGAN KEPUASAN
KERJA KARYAWAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**
(Studi Kasus : *Sentul Highlands Golf Club, Bogor*)

TESIS

OLEH

HARIYANTA

NIM : 55112110034

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
2014**



**PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN KOMPENSASI
TERHADAP KUALITAS LAYANAN DENGAN KEPUASAN
KERJA KARYAWAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**
(Studi Kasus : *Sentul Highlands Golf Club, Bogor*)

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
OLEH
HARIYANTA
NIM : 55112110034

UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

2014

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : **PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN KOMPENSASI TERHADAP KUALITAS LAYANAN DENGAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus : *Sentul Highlands Golf Club, Bogor*)**

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : HARIYANTA

Nim : 55112110034

Program : Magister Manajemen

Tanggal : Juni 2014

Pembimbing

(Dr. Anik Herminingsih, MSi)

Mengetahui
Direktur Program Pascasarjana

Mengesahkan
Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(Dr. Augustina Kurniasih, ME)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : **PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN KOMPENSASI TERHADAP KUALITAS LAYANAN DENGAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus : *Sentul Highlands Golf Club, Bogor*)**

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : HARIYANTA

Nim : 55112110034

Program : Magister Manajemen

Tanggal : Juni 2014

merupakan hasil studi peneletian karya akhir, sebagai karya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana. Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Juni 2014



Hariyanta

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah S.W.T yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya yang akhirnya dapat menyelesaikan tesis ini dimana penyusunan atau pembuatan tesis merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Universitas Mercu Buana Jakarta.

Berkaitan dengan hal tersebut maka penulis memilih bidang konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia, dengan obyek pembahasan berjudul **“Pengaruh Kepemimpinan dan Kompensasi terhadap Kualitas Layanan dengan Kepuasan Kerja Karyawan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus : Sentul Highlands Golf Club, Bogor).**

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang dalam dan setulus-tulusnya kepada Ibu Dr. Anik Herminingsih, MSi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk, pengarahan, dan koreksinya sebagai pembimbing tesis ini, bahkan mendorong penulis agar segera menyelesaikan tesis ini.

Penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah memungkinkan penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini, diantaranya;

1. Dr. A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, M.Psi, sebagai penelaah proposal yang bersedia meluangkan waktunya dan memberi masukan serta koreksi terhadap tesis yang penulis susun.

2. Prof. Dr. Suharyadi, sebagai penguji utama dalam sidang tesis yang mana bersedia meluangkan waktunya untuk menguji dan memberikan masukan untuk kesempurnaan tesis ini.
3. Dr. Augustina Kurniasih, ME, sebagai Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana dan sebagai ketua sidang tesis yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan dorongan, petunjuk agar dapat menyelesaikan penulisan tesis ini.
4. Seluruh staff pengajar Program Studi Magister Manajemen yang telah memberikan pengetahuan dan bimbingan selama penulis menimba ilmu di Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Iwan Budiarsana, selaku Direktur *Sentul Highlands Golf Club*, Bogor yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di *Sentul Highlands Golf Club*, Bogor serta mengizinkan para karyawan untuk membantu penulis memperoleh data dan informasi yang diperlukan guna penulisan tesis ini.
6. Kepada seluruh anggota keluarga penulis yang mendukung dan selalu mendoakan setiap saat untuk keberhasilan ini.
7. Secara khusus saya ucapkan kepada istri tercinta Luthfia Nirwana, Putraku Ariq Fito Ramadhan serta Putriku Khalda Salsabila yang selalu dengan sabar dan penuh pengertian, mendampingi dengan penuh cinta kasih sayang serta mendukung penulis dalam do'a, motivasi, moril, dan materiil dari awal kuliah hingga terselesainya tesis ini.

8. Kepada semua pihak yang telah membantu moril maupun materiil kepada penulis selama mengikuti kuliah dan penyelesaian studi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu penulis menyampaikan banyak terima kasih atas kritik dan saran membangun dari pembaca sebagai bahan penyempurnaan dan pengembangan tesis ini. Akhir kata harapan penulis semoga karya penulisan tesis ini bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Jakarta, Junii 2014

Penulis

Hariyanta



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Perumusan dan Batasan Masalah.....	3
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	3
1.2.2. Rumusan Masalah.....	3
1.2.3. Batasan Masalah	3
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	4
BAB II. DISKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Perusahaan	5
2.2. Lingkup dan Bidang Usaha.....	5
2.3. Sumber Daya.....	6
2.4. Tantangan Bisnis.....	9
2.5. Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis.....	10

BAB III. KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

3.1. Kajian Teori	11
3.1.1. Kepemimpinan	11
3.1.2. Kompensasi	15
3.1.3. Kepuasan Kerja	19
3.1.4. Kualitas Layanan	24
3.1.5. Hubungan antara Variabel	26
3.1.5.1. Hubungan antara Kepemimpinan dengan Kepuasan Kerja	26
3.1.5.2. Hubungan antara Kepemimpinan dan Kualitas Layanan	26
3.1.5.3. Hubungan antara Kompensasi dengan Kepuasan Kerja	26
3.1.5.4. Hubungan antara Kompensasi dengan Kualitas Layanan	27
3.1.5.5. Hubungan Antara Kepuasan kerja dengan Kualitas Layanan	28
3.2. Penelitian Terdahulu	29
3.3. Rerangka Pemikiran	33
3.4. Hipotesis	34

BAB IV. METODE PENELITIAN

4.1. Jenis Desain Penelitian	35
4.2. Ruang Lingkup	35
4.3. Lokasi Penelitian	35
4.4. Variabel Penelitian	36
4.5. Definisi Operasional Variabel	36
4.6. Populasi dan Sampel Penelitian	37
4.7. Jenis dan Sumber Data	38

	Halaman
4.8. Teknik Pengumpulan Data.....	38
4.9. Teknik Analisis Data.....	39
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	48
5.2. Hasil Penelitian	48
5.2.1. Penyajian Data	48
5.2.2. Analisis Data.....	48
5.3. Pembahasan Hasil Penelitian	63
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	68
6.2. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	75
LAMPIRAN.....	80



DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1. Data Pemain <i>Sentul Highlands Golf Club</i>	2
2.1 Deskripsi Karyawan <i>Caddy</i>	7
4.1 Variabel dan Indikator Penelitian	36
4.2 Kriteria Uji Kesesuaian Model	46
5.1 Profil Responden.....	50
5.2 Statistik Deskriptif Variabel Kepemimpinan.....	51
5.3 Statistik Deskriptif Variabel Kompensasi.....	51
5.4 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja.....	52
5.5 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	53
5.6 Uji Validitas Konstruk Kepemimpinan	54
5.7 Uji Reliabilitas Konstruk Kepemimpinan.....	55
5.8 Uji Validitas Konstruk Kompensasi	55
5.9 Uji Reliabilitas Konstruk Kompensasi.....	56
5.10 Uji Validitas Konstruk Kepuasan Kerja	57
5.11 Uji Reliabilitas Konstruk Kepuasan Kerja.....	57
5.12 Uji Validitas Konstruk Kualitas Layanan	58
5.13 Uji Validitas Konstruk Kualitas Layanan (setelah penyesuaian).....	58
5.14 Uji Reliabilitas Konstruk Kualitas Layanan	59
5.15 Kriteria Kesesuaian Model.....	60
5.16 Hasil Pengujian Hipotesis	70

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Struktur Organisasi	6
3.1 Rerangka Pemikiran.....	37
4.1 Anisis Path	42

