

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, MOTIVASI DAN
STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PASSENGER SERVICE WILAYAH 4 PT. KERETA
COMMUTER INDONESIA**

SKRIPSI



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Nama : Deby Munika

Nim : 43116120134

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

JAKARTA

2021

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, MOTIVASI DAN
STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PASSENGER SERVICE WILAYAH 4 PT. KERETA
COMMUTER INDONESIA**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Mercu Buana Jakarta



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Nama : Deby Munika

NIM : 43116120134

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Deby Munika

NIM : 43116120134

Program Studi : S1 Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 05 Mei 2021



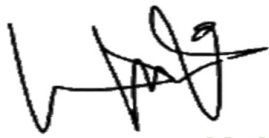
Deby Munika
43116120134

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Deby Munika
NIM : 43116120134
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Stres Kerja
Terhadap Kinerja Karyawan *Passenger Service* Wilayah 4
PT KERETA COMMUTER INDONESIA.
Tanggal Lulus Ujian : 05 Mei 2021

Disahkan Oleh :

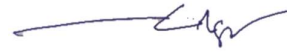
Pembimbing



Dr. Winda Widyanti, SKM, MM

Tanggal : 27 Mei 2021

Ketua Penguji



Onggo Pramudito, ST, MM

Tanggal : 25 Mei 2021

Dekan Fakultas

Ekonomi dan Bisnis



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si

Tanggal : 19 Juli 2021

Ketua Program Studi

S1 Manajemen



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

Tanggal : 19 Juli 2021

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan *Passenger Service* Wilayah 4 PT KERETA COMMUTER INDONESIA. Didalam penelitian ini menggunakan penelitian Kuantitatif. Pengukuran variabel menggunakan skala likert. Populasi dari penelitian ini adalah karyawan *Passenger Service* Wilayah 4 PT KERETA COMMUTER INDONESIA. Metode penarikan sample dalam penelitian ini adalah menggunakan *sampling* jenuh dimana semua anggota populasi dijadikan sample. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Component* atau *Variance Based Structural Equation Modeling* dimana dalam pengolahan datanya menggunakan program *Partial Least Square* (Smart-PLS) versi 3.0 PLS (Partial Least Square). Penelitian ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan *passenger service* wilayah 4 PT KERETA COMMUTER INDONESIA. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan *passenger service* wilayah 4 PT KERETA COMMUTER INDONESIA. Stres kerja berpengaruh negative dan signifikan terhadap kinerja karyawan *passenger service* wilayah 4 PT KERETA COMMUTER INDONESIA.

Kata Kunci : Gaya Kepemimpinan, Motivasi, Stres Kerja, Kinerja Karyawan



ABSTRACT

This study aims to analyze The Effect of Leadership Style, Motivation and Work Stress on The Performance of Employees of Passenger Service Region 4 PT KERETA COMMUTER INDONESIA. In this study using quantitative research. Measurement of variables using a likert scale. The population of this study were employees of Passenger Service Area 4 PT KERETA COMMUTER INDONESIA. The sampling method in this study is to use saturated sampling where all members of the population are sampled. The data analysis method in this study uses Component or Variance Based Structural Equation Modeling where the data processing uses the Partial Least Square (Smart-PLS) version 3.0 PLS (Partial Least Square) program. This study shows that the leadership style has a positive and significant effect on the performance of the passenger service employees in region 4 PT KERETA COMMUTER INDONESIA. Motivation has a positive and significant effect on the performance of the employees of the passenger service area 4 PT KERETA COMMUTER INDONESIA. Job stress has a negative and significant effect on the performance of passenger service employees in the region 4 PT KERETA COMMUTER INDONESIA.

Keywords: Leadership Style, Motivation, Work Stress



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaykum Wr. Wb.

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah penulis panjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi, dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan *Passenger Service* Wilayah 4 PT KCI”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan S1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penyusunan Proposal Skripsi ini tentunya tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada Ibu Dr. Winda Widyanti, SKM, MM., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, kritik, saran, pengetahuan, waktu serta motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Kedua orang tua tercinta yang telah tulus ikhlas memberikan kasih sayang, cinta, doa, perhatian, dukungan moral dan materil yang telah diberikan selama

ini kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Suami tercinta Dwi Han Andhi Pamungkas, SE, MM yang selalu sabar, setia menemani, memberikan dukungan dan selalu menjadi penyemangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Prof. Dr. Ngadino Surip, M.S, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
5. Dr. Daru Asih, M.Si, selaku kepala Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan bisnis, Universitas Mercu Buana.
6. Bapak dan Ibu di bagian Staf Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang telah banyak membantu penulis selama Mengikuti perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
7. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB Menteng yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita. Aamiin.
8. Manajemen PT Kereta Commuter Indonesia serta Pengawas *Passenger Service* yang telah banyak membantu penulis selama pengumpulan data yang di berikan.
9. *Passenger Service* Wilayah 4 yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
10. Dan semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini yang penulis tidak bisa di sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan banyak kekurangannya. Namun demikian, penulis berharap semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi banyak pembaca dan dapat dijadikan sebagai literatur untuk penelitian selanjutnya.

Wassalamu'alaykum Wr. Wb.

Jakarta, 05 Mei 2021

Penulis



Deby Munika



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kontribusi Penelitian.....	8
BAB II.....	9
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS.....	9
A. Kajian Pustaka.....	9
1. Kinerja Karyawan	9
2. Gaya Kepemimpinan.....	12
3. Motivasi	15
4. Stres Kerja.....	17
B. Penelitian Terdahulu	21
C. Pengembangan Hipotesis	25
D. Kerangka Pemikiran.....	28
BAB III	29
METODE PENELITIAN.....	29
A. Waktu dan Tempat Penelitian	29
B. Desain Penelitian.....	29

C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	30
D. Populasi dan Sampel	33
E. Jenis Data dan Sumber Data	34
F. Teknik Pengumpulan Data	34
G. Metode Analisis Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
A. Analisis Deskriptif	38
1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	38
2. Deskripsi Responden	42
3. Deskripsi Variabel	44
B. Analisis Data	49
1. Evaluasi <i>Measurement Model (Outer Model)</i>	49
2. Evaluasi <i>Structural Model (Inner Model)</i>	56
3. Pengujian Hipotesis	60
C. Pembahasan	63
1. Hubungan Antara Gaya Kepemimpinan Dan Kinerja Karyawan	63
2. Hubungan Antara Motivasi Dan Kinerja Karyawan	64
3. Hubungan Antara Stress Kerja Dan Kinerja Karyawan	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	68
A. Simpulan	68
B. Saran	68
1. Saran Akademis	68
2. Saran Praktis	69
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pencapaian KPI Passenger Service	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian	28
Gambar 4.1 Logo PT Kereta Commuter Indonesia	40
Gambar 4.2 Armada Commuter Line	41
Gambar 4.3 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	50
Gambar 4.4 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi 1)	52
Gambar 4.5 Hasil Pengujian Bootstrapping	61



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Research Gap	5
Tabel 1.2	Hasil data Pra Survey Passenger Service Wilayah 4 PT. KCI.....	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1.	Skala Likert.....	31
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel	32
Tabel 3.3	Definisi Operasional Variabel Motivasi	32
Tabel 3.4	Definisi Operasional Variabel Stres Kerja.....	33
Tabel 3.5	Definisi Operasional Variabel Kinerja.....	33
Tabel 4.1	Karakteristik Responden.....	42
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Variabel Gaya Kepemimpinan	45
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi	46
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Variabel Stress Kerja.....	47
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan.....	48
Tabel 4.6	Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	51
Tabel 4.7	Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi 1)	52
Tabel 4.8	Hasil Uji <i>Discriminant Validity – Fornell Larcker Criterion</i>	54
Tabel 4.9	Hasil Uji <i>Discriminant Validity – Cross Loadings</i>	54
Tabel 4.10	Hasil Uji <i>Construct Reliability</i>	55
Tabel 4.11	Hasil Uji Koefisien Determinasi	57
Tabel 4.12	Hasil Uji <i>f Square</i>	58
Tabel 4.13	Hasil Uji <i>Predictive relevance (Q²)</i>	58
Tabel 4.14	Hasil Uji Model Fit	59
Tabel 4.15	Rekapitulasi Pengujian.....	62

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	76
Lampiran 2. Tabulasi Data Responden	80
Lampiran 3. Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	82
Lampiran 4. Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	82
Lampiran 5. Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi 1)	83
Lampiran 6. Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi 1)	84
Lampiran 7. Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> – <i>Fornell Larcker Criterion</i> ...	84
Lampiran 8. Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> – <i>HTMT Criterion</i>	84
Lampiran 9. Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> – <i>Cross Loadings</i>	84
Lampiran 10. Hasil Uji <i>Construct Reliability</i>	85
Lampiran 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi	85
Lampiran 12. Hasil Uji <i>f Square</i>	85
Lampiran 13. Hasil Uji <i>Predictive relevance</i> (Q^2)	86
Lampiran 14. Hasil Uji Model Fit	86
Lampiran 15. Hasil Pengujian Bootstrapping	86
Lampiran 16. Rekapitulasi Pengujian	87

