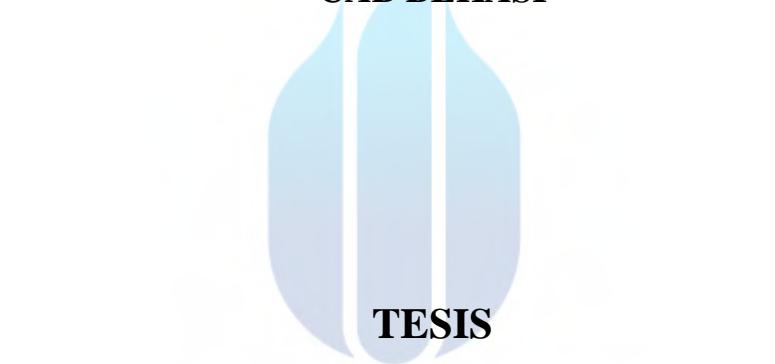




**PENGARUH KEPEMIMPINAN, PELATIHAN DAN MOTIVASI
KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI
PT BANK NEGARA INDONESIA (BNI) PERSERO TBK
CAB BEKASI**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DESKA DWI MULYASARI
55113110140

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016**



**PENGARUH KEPEMIMPINAN, PELATIHAN DAN MOTIVASI
KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI
PT BANK NEGARA INDONESIA (BNI) PERSERO TBK
CAB BEKASI**



TESIS

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**DESKA DWI MULYASARI
55113110140**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016**



**PENGARUH KEPEMIMPINAN, PELATIHAN DAN MOTIVASI
KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI
PT BANK NEGARA INDONESIA (BNI) PERSERO TBK
CAB BEKASI**



TESIS

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**DESKA DWI MULYASARI
55113110140**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016**

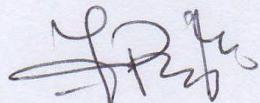
LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kepemimpinan, Pelatihan, dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk (Cab Bekasi).

Bentuk Tesis : Kajian Masalah Perusahaan
Nama : Deska Dwi Mulyasari
NIM : 55113110140
Program : Magister Manajemen
Tanggal :

Mengesahkan

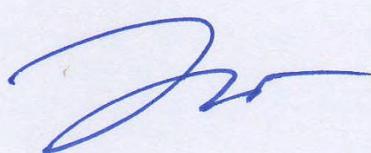
Pembimbing Utama



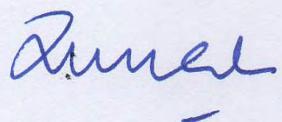
(Dr. Anik Tri Suwarni, MM)

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(Dr. Augustina Kurniasih, ME)

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini:

Judul : Pengaruh Kepemimpinan, Pelatihan, dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk Cab Bekasi

Bentuk Tesis : Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Deska Dwi Mulyasari

NIM : 55113110140

Program : Magister Manajemen

Tanggal :

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya 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 gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



(Deska Dwi Mulyasari)

KATA PENGANTAR

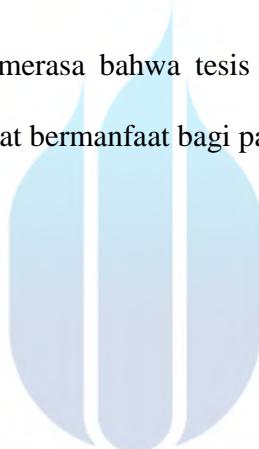
Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul: Pengaruh Kepemimpinan, Pelatihan, dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT Bank Negara Indonesia (BNI) Persero TBK (Cab Bekasi).

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis hendak menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Anik Tri Suwarni, MM. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan tesis ini dari awal hingga tesis ini diselesaikan.
2. Ketua Program Studi Magister Manajemen, Pengaji Seminar Proposal, Ketua Sidang dan Pengaji Sidang Tesis, dosen pengajar Program Magister Manajemen, dan staf administrasi prodi Magister Manajemen Universitas Mercubuana.
3. Bapa, Ibu, Kakak, Adik-Adik dan saudara-saudara yang telah memberikan dorongan, semangat dan doa, baik dalam masa perkuliahan maupun selama penyusunan Tesis ini.
4. Mas Apang dan Maheswari yang selalu setia mendampingi dengan doa dan dukungan dalam menyelesaikan pendidikan Magister Manajemen ini.

5. Teman-teman seangkatan Program Magister Manajemen Menteng 2013, besties besties yang selama ini saling mendukung dalam belajar dan penyusunan tesis ini.
6. Rekan-rekan kerja di PT BNI TBK (Cab Bekasi) yang telah memberikan dukungan dan dorongan dalam penulisan tesis ini.
7. Semua Pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan penulisan tesis ini hingga mencapai gelar Magister Manajemen.

Akhirnya penulis merasa bahwa tesis ini memiliki banyak kekurangan, namun penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya.



Penulis



DAFTAR ISI

ABSTRACT.....	i
ABSTRAK.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	10
1.3. Rumusan Masalah.....	11
1.4. Batasan Masalah.....	12
1.5. Tujuan Penelitian.....	12
1.6. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	14
2.1. Sejarah Singkat Perusahaan	14
2.2. Lingkup Bidang Usaha.....	16
2.3. Sumber Daya	17
2.4. Tantangan Bisnis.....	21
2.4. Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis.....	23
BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	28
3.1. Kajian Teori.....	28

3.1.1. Kepemimpinan	28
3.1.1.1 Sintesis Teori Kepemimpinan.....	30
3.1.2. Pelatihan	30
3.1.2.1 Komponen Pelatihan	32
3.1.2.2 Tujuan Pelatihan	33
3.1.2.3 Sintesis Teori Pelatihan.....	35
3.1.3 Motivasi	36
3.1.3 Sintesis Teori Motivasi	38
3.1.4 Kepuasan Kerja.....	39
3.1.4.1 Mengukur Kepuasan Kerja.....	40
3.1.4.2 Faktor-faktor Kepuasan Kerja.....	42
3.1.4.3. Sintesis Teori Kepuasan Kerja.....	43
3.2. Penelitian Yang Relevan	45
3.3. Kerangka Pemikiran Hubungan Antar Variabel	51
3.3.1. Kepemimpinan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	51
3.3.2. Pelatihan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.....	52
3.3.3. Motivasi Kerja Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.....	52
3.3.4.Kepemimpinan, Pelatihan, dan Motivasi kerja berpengaruh simultan terhadap kepuasan kerja karyawan	53
3.4. Hipotesis	55
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	57
4.1. Desain Penelitian	57
4.2. Variabel Penelitian	57
4.2.1 Definisi Konsep	58

4.2.2 Operasionalisasi Variabel	59
4.3. Populasi dan Sampel Penelitian	61
4.4. Jenis dan Sumber Data	62
4.4.1 Data Primer	63
4.4.2. Data Sekunder	63
4.5. Teknik Pengumpulan Data	63
4.5.1. Metode Survei	63
4.6. Teknik Analisis Data	64
4.6.1. Analisis Validitas dan Realibilitas	64
4.6.2. Uji Asumsi Klasik.....	66
4.6.2.1 Uji Normalitas	66
4.6.2.2 Uji Multikolinieritas	67
4.6.2.3. Uji Heterokedastisitas	67
4.6.3. Hubungan Regresi Berganda.....	68
4.6.4 Pengujian Hipotesis	68
4.6.5. Pengolahan Data.....	70
4.6.6. Uji – t (Pengujian Parsial).....	72
4.6.7. Hubungan Dimensi Variabel Penelitian.....	72
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	75
5.1. Deskripsi Penelitian	75
5.1.1. Analisis Secara Deskriptif	75
5.1.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
5.1.1.2 Responden Berdasarkan Usia	76
5.1.1.3. Responden Berdasarkan Pendidikan	77

5.1.1.3. Hasil Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	77
5.1.2.1. Uji Validitas.....	77
5.1.2.2. Uji Reliabilitas.....	81
5.1.2.3. Uji Asumsi Klasik.....	82
5.1.2.4 Uji Hipotesis.....	85
5.1.2.5 Analisis Korelasi Antar Dimensi	88
5.2. Pembahasan.....	90
5.2.1. Kepemimpinan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan ...	90
5.2.2. Pelatihan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	91
5.2.3. Motivasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.....	93
5.2.4 Pengaruh Simultan Kepemimpinan,Pelatihan,dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan BNI Cabang Bekasi	94
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	95
6.1. Kesimpulan.....	95
6.2. Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	101
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Performa layanan BNI tahun 2008-2014.....	3
Tabel 1.2	Data Pelatihan Pegawai.....	6
Tabel 1.3	EPE (<i>Earning Per Employee</i>) (Dalam Rp Juta) Pencapaian Produktivitas Pegawai.....	8
Tabel 3.2	Penelitian yang Relevan.....	49
Tabel 4.1	Variabel Oprasional.....	63
Tabel 4.2	Analisis Korelasi antar Dimensi.....	74
Tabel 4.3	Tingkat Hubungan Nilai r.....	75
Tabel 5.1	Jenis Kelamin Responden.....	76
Tabel 5.2	Usia Responden.....	77
Tabel 5.3	Pendidikan Responden.....	78
Tabel 5.4	Uji Validitas Terhadap Kepemimpinan.....	79
Tabel 5.5	Uji Validitas Terhadap Pelatihan.....	80
Tabel 5.6	Uji Validitas Terhadap Motivasi	80
Tabel 5.7	Uji Validitas Terhadap Kepuasan Kerja	81
Tabel 5.8	Uji Reliabilitas.....	83
Tabel 5.9	Uji Normalitas Data.....	84
Tabel 5.10	Uji Multikoliniearitas Data.....	85
Tabel 5.11	Ringkasan Output SPSS Analisis Regresi Variabel Kepemimpinan, Pelatihan, dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.....	86
Tabel 5.12	Hasil Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Pelatihan dan motivasi secara simultan terhadap kepuasan kerja.....	88
Tabel 5.13	Analisis Korelasi antara dimensi, kepemimpinan, pelatihan dan motivasi dengan kepuasan kerja	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Hipotesis.....	55
Gambar 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	101
Lampiran 2 Output.....	111

