



**PENGARUH *LEADERSHIP BEHAVIOUR* DAN *LEADERSHIP COMMUNICATION* TERHADAP *EMPLOYEE PERFORMANCE*
DI MEDIASI OLEH *EMPOYEE ENGAGEMENT* PADA
DIVISI *CUSTOMER RELATION & ADMINISTRATION*
PT XYZ**



Nama : **LOVELLA HEXARATIH BASSAR**
NIM : **55119120167**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2022**



**PENGARUH *LEADERSHIP BEHAVIOUR* DAN *LEADERSHIP COMMUNICATION* TERHADAP *EMPLOYEE PERFORMANCE*
DI MEDIASI OLEH *EMPOYEE ENGAGEMENT*
PADA DIVISI *CUSTOMER RELATION & ADMINISTRATION*
PT XYZ**

TESIS

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

Nama : LOVELLA HEXARATIH BASSAR
NIM : 55119120167

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

2022

ABSTRACT

This research analyzes the phenomena that occur to the decrease in employee performance result. To achieve the company's vision in its development requires employees who provide the best performance and contribute to building the company. This research aims to analyze the effect of leadership behavior and leadership communication on employee performance mediated by employee engagement at the Customer Relations and Administration Division of PT XYZ. This research uses a quantitative approach. The population in this research as many as 83 employees with the sampling technique used is a saturated sample so that all populations are used as respondents. The data analysis method used Structural Equation Model-Partial Least Square (SEM-PLS). The results of research show that leadership behavior has a positive but not significant effect on employee performance, as well as on employee engagement. Employee engagement does not mediate leadership behavior on employee performance. Leadership communication has a positive and significant effect on employee engagement, but has no significant effect on employee performance. Employee engagement has a positive and significant effect on employee performance, and succeeded in fully mediating leadership communication on employee performance.

Keywords: Leadership Behavior, Leadership Communication, Employee Employee Engagement and Performance.



ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis fenomena yang terjadi terhadap penurunan hasil kinerja karyawan. Untuk mencapai visi perusahaan dalam pengembangannya memerlukan karyawan yang memberikan kinerja yang terbaik dan berkontribusi dalam membangun perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *leadership behavior* dan *leadership communication* terhadap *employee performance* yang dimediasi oleh *employee engagement* pada Divisi *Customer Relation and Administration* PT XYZ. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini sebanyak 83 karyawan dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh sehingga semua populasi dijadikan responden. Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Model-Partial Least Square (SEM-PLS)*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *leadership behavior* berpengaruh positif namun tidak berpengaruh signifikan terhadap *employee performance*, begitu juga terhadap *employee engagement*. *employee engagement* tidak memediasi *leadership behavior* terhadap *employee performance*. *Leadership communication* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee engagement*, namun tidak berpengaruh signifikan terhadap *employee performance*. *Employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance*, dan berhasil memediasi secara penuh *leadership communication* terhadap *employee performance*.

Kata kunci : *Leadership Behavior, Leadership Communication, Employee Engagement* dan *Employee Performance*.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Leadership Behaviour* Dan *Leadership Communication* Terhadap *Employee Performance* Di Mediasi oleh *Employee Engagement* Pada Divisi *Customer Relation & Administration* PT XYZ

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Lovella Hexaratih Bassar

NIM : 55119120167

Program : Magister Manajemen

Tanggal :

Mengesahkan
Pembimbing

Johannes Lo.

(Dr. Singmin Johannes Lo, BS.Ch.E.,MSOD)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Mercu Buana

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



(Dr. Erna Sofriana Imaningsih, S.E., M.Si)



(Dr. Indra Siswanti, SE., M.M)

LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh *Leadership Behaviour* Dan *Leadership Communication* Terhadap *Employee Performance* Di Mediasi oleh *Employee Engagement* Pada Divisi *Customer Relation & Administration* PT XYZ

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Lovella Hexaratih Bassar

NIM : 55119120167

Program : Magister Manajemen

Tanggal :

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya peneliti 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 pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Februari 2022

A handwritten signature in black ink is written over a yellow rectangular stamp. The stamp contains the number '51D4AJX059462317' and a small emblem. The signature is written in a cursive style.

(Lovella Hexaratih Bassar)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Lovella Hexaratih Bassar
NIM : 55119120167
Program Studi : Magister Management

dengan judul

"Pengaruh *Leadership Behavior* dan *Leadership Communication* terhadap *Employee Performance* di Mediasi oleh *Employee Engagement* di PT XYZ",
telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal tgl/bln/thn,
didapatkan nilai persentase sebesar 21 %.

Jakarta, 31 Januari 2022
Administrator Turnitin

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Arie Pangudi, A.Md

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan YME atas rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul **“Pengaruh *Leadership Behaviour* Dan *Leadership Communication* Terhadap *Employee Performance* Di Mediasi oleh *Employee Engagement* Pada Divisi *Customer Relation & Administration* PT XYZ”**. Tesis ini merupakan syarat untuk menyelesaikan mata kuliah *Human Resource Research* pada Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Penyusunan Tesis ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari **Dr. Singmin Johannes Lo, BS.Ch.E.,MSOD** selaku dosen pembimbing Tesis yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya Tesis ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, M.S., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Indra Siswanti, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, Pascasarjana, Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Anik Herminingsih, M.Si, Dr. Chaerudin M.M., Dr. M. Ali Iqbal, M.M., dan Dr. Parwoto S.T., M.M., selaku dosen penelaah yang telah memberikan masukan dan saran agar Tesis ini menjadi lebih baik.
5. Karyawan PT XYZ, yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
6. Karyawan BAK dan TU Universitas Mercu Buana yang sudah sangat membantu dalam memberikan informasi dan administrasi.
7. Teman mahasiswa satu angkatan dan satu jurusan teruntuk Sigit dan Marheni yang telah banyak membantu memberikan arahan dalam penyelesaian Tesis ini.
8. Teristimewa, keluarga tercinta yang telah memberikan semangat, doa, waktu dan dukungan moral yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan Tesis ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam Tesis ini. Akhir kata, semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, Februari 2022



(Lovella Hexaratih Bassar)

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT.....	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Kontribusi Penelitian.....	12
BAB II. KAJIAN PUSTAKA KERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	14
2.1. Kajian Pustaka	14
2.2. Penelitian Terdahulu.....	29
2.3. Pengembangan Hipotesis.....	38
BAB III. METODE PENELITIAN.....	40
3.1. Desain Penelitian	40
3.2. Definisi dan Operasional Variabel	41
3.3. Populasi dan Sampel.....	46
3.4. Metode Pengumpulan Data	47
3.5. Metode Analisis Data	49
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	59
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	59
4.2. Hasil Penelitian.....	69
4.3. Hasil Analisis Data Penelitian	84
4.4. Pembahasan dan Implikasi Manajerial	112
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	120
5.1. Kesimpulan.....	120
5.2. Saran	123
DAFTAR PUSTAKA.....	125
LAMPIRAN	128

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Kinerja Karyawan PT XYZ	4
Tabel 1.2. Variabel Pra-survei	5
Tabel 1.3. Hasil Pra-survei <i>Employee Performance</i>	5
Tabel 1.4. Hasil Pra-survei <i>Employee Engagement</i>	6
Tabel 1.5. Hasil Pra-survei <i>Leadership Behaviour</i>	7
Tabel 1.6. Hasil Pra-survei <i>Leadership Communication</i>	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	42
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel.....	43
Tabel 3.3 Skala Ordinal – Likert.....	45
Tabel 3.4 Parameter Uji Validitas dalam PLS	54
Tabel 4.1 Jumlah Karyawan Per Mei 2021	68
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Karyawan	70
Tabel 4.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel	72
Tabel 4.4 Frekuensi dan Persentase Skor <i>Leadership Behaviour</i>	74
Tabel 4.5 Frekuensi dan Persentase Skor <i>Leadership Communication</i>	79
Tabel 4.6 Frekuensi dan Persentase Skor <i>Employee Engagement</i>	81
Tabel 4.7 Frekuensi dan Persentase Skor <i>Employee Performance</i>	83
Tabel 4.8 Uji Validitas Konvergen dengan <i>Loading Factor</i>	85
Tabel 4.9 Uji Validitas Konvergen dengan <i>Loading Factor</i> (Modif)	88
Tabel 4.10 Uji Validitas Konvergen dengan AVE.....	94
Tabel 4.11 Uji Validitas Diskriminan (<i>Cross Loading</i>).....	95
Tabel 4.12 Uji Diskriminan Validity (Fornell-Larcker).....	97
Tabel 4.13 Uji Diskriminan Validity (<i>Heterotrait-Monotrait Ratio</i>).....	98
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas	98
Tabel 4.15 Nilai R ² dari Model Penelitian	100
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Effect Size F ²	101
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial.....	105
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Indirect Hipotesis Secara Parsial	108
Tabel 4.19 Matriks Kolerasi Antar Dimensi	110

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Sistem Komunikasi Organisasi	25
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 4.1 Ketentuan Kontrak Perjanjian Kerjasama.....	60
Gambar 4.2 Struktur Perusahaan	64
Gambar 4.3 Bagan Perjanjian Kerjasama	68
Gambar 4.4 Pengujian <i>Loading Factor Leadership Behavior</i>	91
Gambar 4.5 Pengujian <i>Loading Factor Leadership Communication</i>	91
Gambar 4.6 Pengujian <i>Loading Factor Employee Engagement</i>	92
Gambar 4.7 Pengujian <i>Loading Factor Employee Performance</i>	93
Gambar 4.8 <i>Full Model Penelitian</i>	104
Gambar 4.9 <i>Full Model Struktural Hasil Penelitian</i>	104

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Tugas Bimbingan Tesis	120
Lampiran 2 Surat Pengantar Penelitian	121
Lampiran 3 Surat Ijin Penelitian Perusahaan.....	122
Lampiran 5 Tabulasi Data Variabel	132
Lampiran 6 Hasil Olah Data	140
Lampiran 7 Bootstraping	145
Lampiran 8 Tabel Consruct and Validity	145
Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup	148

