



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN BUDAYA ORGANISASI  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DAN VARIABEL  
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI INTERVENING**

**(Studi Kasus Pada PT. Sukaputra Graha Cemerlang Sentul City)**

**TESIS**

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**JANNI TUAHMAN SARAGIH**

**55119120131**

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



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN BUDAYA ORGANISASI  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DAN VARIABEL  
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI INTERVENING  
(Studi Kasus Pada PT. Sukaputra Graha Cemerlang Sentul City)**

**TESIS**

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

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**JANNI TUAHMAN SARAGIH**

**55119120131**

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

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN BUDAYA ORGANISASI  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DAN VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI INTERVENING (Studi Kasus Pada PT. Sukaputra Graha  
Cemerlang Sentul City)

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Janni Tuahman Saragih

NIM : 55119120131

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 11 Maret 2022



# MERCU BUANA

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Ketua Program Studi Magister Manajemen

(Dr. Erna Sofriana Imaningsih, S.E.,MSi)

(Dr. Indra Siswanti , S.E.,MM)

## **PERNYATAAN SIMILARITY CHECK**

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

Nama : Janni Tuahman Saragih  
NIM : 55119120131  
Program Studi : Magister Manajemen

Dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan dan Variabel Kepuasan Pelanggan sebagai Intervening (Studi Kasus pada PT. Sukaputra Graha Cemerlang Sentul City)”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 10/01/2022, didapatkan nilai persentase sebesar 28%.

Jakarta, 10 Januari 2022  
Administrator Turnitin

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



Arie Pangudi, A.Md

## LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan dan Variabel Kepuasan Pelanggan sebagai Intervening (Studi Kasus pada PT. Sukaputra Graha Cemerlang Sentul City)

Bentuk Tesis : Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Janni Tuahman Saragih

NIM : 55119120131

Program : Pascasarjana 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 pengolahan yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Maret 2022



**(Janni Tuahman Saragih)**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan dan Variabel Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening (Studi Kasus pada PT. Sukaputra Graha Cemerlang Sentul City)”. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan Tesis ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si, selaku Direktur Pascasarjana, Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Indra Siswanti, MM, selaku Ketua Program Magister Manajemen, Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Ahmad Badawy Saluy, MM, selaku dosen pembimbing Tesis yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya Tesis ini.
5. Teristimewa, kepada orang tua ibu, anak dan istri, yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan Tesis ini.
6. Rekan-rekan mahasiswa/i Jurusan Magister Manajemen kelas reguler 2 (dua) yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang turut membantu penulis dalam penyusunan Tesis ini.

Penulis sangat 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 dapat membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis memohon maaf apabila terdapat kekurangan, kesalahan dan kelemahan dalam Tesis ini. Akhir kata, semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, Maret 2022

Penulis

Janni Tuahman Saragih



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i> .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	10
1.3. Rumusan Masalah .....	11
1.4. Tujuan Penelitian.....	12
1.5. Kontribusi Penelitian.....	13
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
2.1. Kajian Teori.....	14
2.1.1. Grand Theory .....	14
2.1.1.1. Pengertian Manajemen .....	14
2.1.1.2. Fungsi Manajemen .....	15
2.1.1.3. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	17
2.1.2. Kinerja Karyawan .....	19
2.1.2.1. Pengertian Kinerja.....	19
2.1.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	21



2.1.2.3. Pengukuran Kinerja Karyawan .....	24
2.1.2.4. Penilaian Kinerja Karyawan.....	26
2.1.3. Kepuasan Pelanggan.....	33
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	33
2.1.3.2. Atribut Kepuasan Pelanggan .....	36
2.1.3.3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	38
2.1.3.4. Strategi Kepuasan Pelanggan .....	41
2.1.3.5. Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	42
2.1.4. Gaya Kepemimpinan .....	44
2.1.4.1. Pengertian Kepemimpinan .....	44
2.1.4.2. Pengertian Gaya Kepemimpinan.....	46
2.1.4.3. Tipe Gaya Kepemimpinan.....	49
2.1.5. Budaya Organisasi.....	67
2.1.5.1. Pengertian Budaya Organisasi.....	67
2.1.5.2. Fungsi Budaya Organisasi.....	69
2.1.5.3. Unsur-unsur Pembentukan Budaya Organisasi.....	71
2.1.5.4. Karakteristik Budaya Organisasi.....	73
2.1.5.5. Dimensi dan Indikator Budaya Organisasi.....	74
2.2. Penelitian Terdahulu.....	77
2.3. Kerangka Pemikiran.....	83
2.3.1. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan	83
2.3.2. Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan	84
2.3.3. Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan.....	85
2.3.4. Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan	85
2.4. Pengembangan hipotesis .....	86

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1. Desain Penelitian.....	88
3.2. Definisi dan Operasional Variabel .....	89
3.3. Populasi dan Sampel .....	92

3.4.	Teknik Pengumpulan Data .....	92
3.5.	Metode Analisis Data .....	93
3.5.1.	Statistik Deskriptif.....	93
3.5.2.	Pengujian Hipotesis.....	93
3.5.3.	Kriteria Penerimaan dan Penolakan Hipotesis .....	99
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1.	Deskripsi Perusahaan .....	100
4.2.	Deskripsi Data Penelitian .....	101
4.2.1.	Karakteristik Responden .....	101
4.2.2.	Analisa Deskriptif.....	102
4.3.	Model Partial Least Square (PLS).....	109
4.3.1.	Evaluasi Outer Model.....	110
4.3.2.	Evaluasi Inner Model .....	114
4.4.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	119
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1.	Kesimpulan .....	127
5.2.	Saran .....	128
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		131
<b>LAMPIRAN.....</b>		137

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1. Survey Pendahuluan Kepuasan Pelanggan.....	2
1.2. Survey Pendahuluan Kinerja Karyawan.....	3
1.3. Survey Pendahuluan Budaya Organisasi.....	6
1.4. Survey Pendahuluan Gaya Kepemimpinan.....	8
2.1. Penelitian Terdahulu.....	77
3.1. Operasional Variabel.....	91
4.1. Karakteristik Responden .....	100
4.2. Data Variabel Gaya Kepemimpinan.....	102
4.3. Data Variabel Budaya Organisasi .....	104
4.4. Data Variabel Kepuasan Pelanggan .....	105
4.5. Data Variabel Kinerja Karyawan .....	107
4.6. <i>Outer Loading</i> .....	109
4.7. <i>Average Variant Extracted (AVE)</i> .....	111
4.8. <i>Composite Reliability</i> .....	111
4.9. <i>Cronbach Alpha</i> .....	112
4.10. Nilai R-Square.....	115
4.11. Pengaruh Langsung ( <i>Path Coefficient</i> ).....	116
4.12. Pengaruh Tidak Langsung.....	117

MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1. Kerangka Konseptual .....	82
4.1. Outer Model .....	109
4.2. Inner Model .....	113



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
1	Kuesioner.....	137
2	Hasil Kuesioner .....	143
3	Output PLS .....	155
3	Hasil Uji <i>Similarity</i> Jurnal.....	157
3	Daftar Riwayat Hidup .....	179



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA