



**PENGARUH KEPEMIMPINAN, KUALITAS
KEHIDUPAN KERJA (*QUALITY OF WORK LIFE*) DAN
KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN *CLEANING SERVICE*
DI PT PROVIS GARUDA SERVICES**

TESIS

M. FAIZAL IKHSAN

NIM 55112120113

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCUBUANA

2015



**PENGARUH KEPEMIMPINAN, KUALITAS
KEHIDUPAN KERJA (*QUALITY OF WORK LIFE*) DAN
KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN *CLEANING SERVICE*
DI PT PROVIS GARUDA SERVICES**

TESIS

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

**UNIVERSITAS
M. FAIZAL IKHSAN
NIM 55112120113
MERCUBUANA**

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCUBUANA

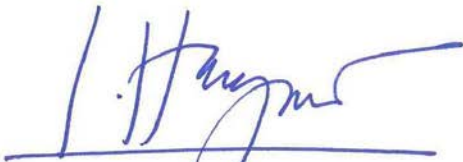
2015

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kepemimpinan, Kualitas Kehidupan Kerja
(*Quality of Work Life*), Kepuasan Kerja Terhadap
Kinerja Karyawan *Cleaning Service* di PT Provis
Garuda Services
Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan
Nama : M. Faizal Ikhsan
NIM : 55112120113
Program : Magister Manajemen
Tanggal : 12 Juli 2015

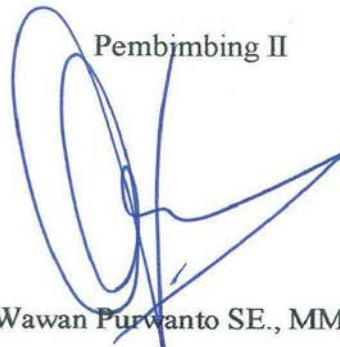
Mengesahkan

Pembimbing Utama



(Prof. Dr. Suharyadi)

Pembimbing II



(Wawan Purwanto SE., MM)

Direktur Program Pascasarjana



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Augustina Kumiasih, ME)

PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Kepemimpinan, Kualitas Kehidupan Kerja (*Quality of Work Life*), Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan *Cleaning Service* di PT Provis Garuda Services

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : M. Faizal Ikhsan

NIM : 55112120113

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 30 Mei 2015

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.

Jakarta, 20 Juni 2015



M. Faizal Ikhsan
M. Faizal Ikhsan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh Kepemimpinan, Kualitas Kehidupan Kerja (*Quality Work of Life*) dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan *Cleaning Service* PT Provis Garuda Services.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi 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 menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Penulis secara khusus menyampaikan terima kasih kepada Bapak Prof. Dr. Suharyadi dan Bapak Wawan Purwanto SE.MM, sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini, Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di fakultas.

Tak lupa penulis berterimakasih kepada Ketua Program Studi Magister Manajemen Ibu Dr. Augustina Kurniasih ME. Demikian juga penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Prodi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada orang tua, mertua, istri dan anak-anak tercinta (Rizza Primasari, Fathan Adam, dan Farrel Gibran) atas doa dan dorongannya yang luar biasa agar penulis menyelesaikan karya ilmiah ini. Penulis juga berterima kasih kepada sahabat penulis

R. Dede Kurniawan, ST.MM atas dukungan dan bantuan yang diberikan. Tak lupa penulis sampaikan terima kasih kepada jajaran manajemen dan direksi PT Provis Garuda Services yang telah memberikan dukungannya. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih bagi PT Provis Garuda Services dan siapapun yang berkenan membacanya.



Penulis

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI ..	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	10
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	11
2.2 Lingkup Bidang Usaha	13
2.3 Sumber Daya	14
2.4 Tantangan Bisnis di Perusahaan	17
2.5 Proses Bisnis di Perusahaan	19
BAB III KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
3.1 Kajian Teori	38
3.2 Penelitian Terdahulu	41
3.3 Kerangka Pemikiran	41
3.4 Hipotesis	43

BAB IV METODE PENELITIAN	
4.1 Jenis Desain Penelitian.....	44
4.2 Variabel Penelitian	44
4.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	45
4.4 Jenis dan Sumber Data.....	50
4.5 Teknik Pengumpulan Data.....	51
4.6 Populasi dan Sampel	52
4.7 Metode Analisis Data.....	54
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1 Karakteristik Responden	61
5.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	67
5.3 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	72
5.4 Uji Asumsi Klasik	78
5.5 Hasil Pengujian Regresi.....	84
5.6 Analisis Korelasi Antar Dimensi.....	96
5.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	98
BAB VI KESIMPULAN SARAN	
6.1 Kesimpulan.....	103
6.2 Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA.....	112
LAMPIRAN	117
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	162

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Rekapitulasi Hasil Survey Kepuasan Customer.....	5
1.2 Rekapitulasi Ketidakhadiran Januari – Juni 2014.....	6
3.1 Penelitian Terdahulu	38
4.1 Definisi Operasional Variabel.....	46
4.2 Pembagian Jumlah Sampel (<i>Sampling Stratified Proportional</i>).....	54
5.1 Responden Menurut Usia	63
5.2 Responden Menurut Jenis Kelamin	64
5.3 Responden Menurut Status Perkawinan	65
5.4 Responden Menurut Pendidikan Terakhir.....	65
5.5 Responden Menurut Masa Kerja.....	66
5.6 Statistik Deskriptif Variabel	67
5.7 Hasil Pengukuran Variabel Kepemimpinan	68
5.8 Hasil Pengukuran Variabel Kualitas Kehidupan Kerja	69
5.9 Hasil Pengukuran Variabel Kepuasan Kerja	70
5.10 Hasil Pengukuran Variabel Kinerja Karyawan	71
5.11 Rangkuman Uji Validitas Instrumen Penelitian (Kepemimpinan).....	73
5.12 Rangkuman Uji Validitas Instrumen Penelitian (K3)	74
5.13 Rangkuman Uji Validitas Instrumen Penelitian (Kepuasan Kerja)	75
5.14 Rangkuman Uji Validitas Instrumen Penelitian (Kinerja Karyawan)	76
5.15 Rangkuman Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	77
5.16 <i>Output</i> Uji Normalitas Data Kepemimpinan.....	78
5.17 <i>Output</i> Uji Normalitas Data Kualitas Kehidupan Kerja	79
5.18 <i>Output</i> Uji Normalitas Data Kepuasan Kerja.....	80
5.19 <i>Output</i> Uji Normalitas Data Kinerja	81
5.20 Hasil Uji Multikorelasi	83

5.21 <i>Output</i> Uji Autokorelasi	84
5.22 <i>Output</i> Regresi Variabel Kepemimpinan (<i>Variable Entered/Removed</i>)	84
5.23 <i>Output</i> Regresi Variabel Kepemimpinan (<i>Model Summary</i>)	85
5.24 Tabel Interpretasi Nilai r	85
5.25 <i>Output</i> Regresi Variabel Kepemimpinan (<i>Coefficients</i>)	86
5.26 <i>Output</i> Regresi Variabel K3 (<i>Variable Entered/Removed</i>)	87
5.27 <i>Output</i> Regresi Variabel K3 (<i>Model Summary</i>)	88
5.28 <i>Output</i> Regresi Variabel K3 (<i>Coefficients</i>)	88
5.29 <i>Output</i> Regresi Variabel Kepuasan Kerja (<i>Variables Entered/Removed</i>).....	90
5.30 <i>Output</i> Regresi Variabel Kepuasan Kerja (<i>Model Summary</i>)	90
5.31 <i>Output</i> Regresi Variabel Kepuasan Kerja (<i>Coefficients</i>).....	91
5.32 <i>Output</i> Regresi <i>All Variables</i> (<i>Variables Entered/Removed</i>)	93
5.33 <i>Output</i> Regresi <i>All Variables</i> (<i>Model Summary</i>)	93
5.34 <i>Output</i> Regresi <i>All Variables</i> (ANOVA)	94
5.35 <i>Output</i> Regresi <i>All Variables</i> (<i>Coefficients</i>).....	95
5.36 Matriks Korelasi Antar Dimensi.....	97



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Struktur Organisasi PT Provis Garuda Services	15
3.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	42
5.1 Gambar <i>Scatterplot</i> Uji Heterokedatisitas.....	82



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	117
2. Rekapitulasi Kuesioner Penelitian	127
3. Hasil Olah Data SPSS	138



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A