PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN DIMEDIASI OLEH MOTIVASIPADA ALL CENTER PIZZA HUT DELIVERY (PHD)

SKRIPSI

Program Studi Manajemen

NAMA : ISNAWATI

NIM : 43111010278

UNIVERSITAS MERCU BUANA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2015

PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN DIMEDIASI OLEH MOTIVASIPADA ALL CENTER PIZZA HUT DELIVERY (PHD)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Suatu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

NAMA : ISNAWATI

NIM : 43111010278

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2015

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Isnawati

NIM : 43111010278

Program Studi : Manajemen S1

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta,23 Juli 2015

Isnawati

NIM: 43111010278

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Isnawati

NIM : 43111010278

Program Studi : Manajemen S1

Judul Skripsi : Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan dengan Dimediasi Oleh Motivasi pada Call Center Pizza Hut Delivery (PHD), Jakarta Pusat

Tanggal Lulus Ujian : 13 Agustus 2015

Disahkan oleh:

Pembimbing,

Arief Bowo Prayoga Kasmo, SE., MM
Tanggal : 16/8/2015

Ketua Penguji

Hesti Maheswari, SE., M.Si
Tanggal : 20/8 - 2015

Dekan,

Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA
Tanggal :

Ketua Program Studi Manajemen – S1,

Dr. Rina Astini, SE., MM
Tanggal : 20/8 2015

UNIVERSITAS MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karuninya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul " Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan dengan Dimediasi oleh Motivasi pada Call Center Pizza Hut Delivery (PHD), Jakarta Pusat. Maksud dan tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat akedemik yang harus dipenuhi setiap mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Pada program studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.

Di dalam penyelesaian ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak baik dalam pengumpulan data, penyajian isi, maupun teknik penulisan. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu penulis didalam menyelesaikan skripsi ini terutama kepada :

UNIVERSITAS MERCU BUANA

1. Dr. Arissetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Rina Astini SE.,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen S1.
4. Arief Bowo Prayoga Kasmo,SE., MM selaku Pembimbing
5. Seluruh dosen dan staff Universitas Mercu Buana yang telah memberikan pelayanan dalam studi dan dalam pembuatan skripsi ini.

6. Kepada kedua orang tua Bapak Nasiman dan Ibu Jariyah serta keluarga besar yang telah memberikan nasehat dukungan dan doa restu kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada Taufan Wijaya Saputra Zulkarnaen yang selalu memberikan semangat, menemani penulis dalam mengerjakan skripsi dan ikut serta memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada Ban Bajay dan rekan-rekan angkatan 2011 yang telah membantu dan solidaritas kekeluargaan yang baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas segala bantuan dan informasi yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Usaha yang maksimal telah dilakukan penulis namun mengingat masih terbatasnya pengetahuan dan kemampuan penulis, maka penulis menyadari bahwa didalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penuh sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menghasilkan karya-karya yang lebih baik lagi dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jakarta, 15 Juni 2015

Isnawati

UNIVERSITAS MERCU BUANA

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI i

LEMBAR PENGESAHAAN SKRIPSI ii

ABSTRAK iii

KATA PENGANTAR..... v

DAFTAR ISI..... vii

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GRAFIK &GAMBAR xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1
B. Perumusan Masalah 8
C. Batasan Masalah 9
D. Tujuan dan Kontribusi Penelitian 9
1. Tujuan Penelitian 9
2. Kontribusi Penelitian 10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka 11
1. Pengertian Gaya Kepemimpinan 11
a. Fungsi danPeranPemimpindalamOrganisasi 11
b. Jenis- jenis Gaya Kepemimpinan..... 14
2. PengertianMotivasi 16
a. Teori-teori Motivasi 16
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi..... 21
c. Hal-hal yang perlu di perhatikan dalam

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Pemberian motivasi 26
3. PengertianKinerja 28
a. Tujuanpenilaian/ evaluasikerja 29
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaiankinerja ... 30
c. Aspek-aspek standar pekerjaan dan kinerja 31
4. Pengaruh Gaya KepemimpinanterhadapKinerjaKaryawan 32
5. Pengaruh Gaya KepemimpinanterhadapMotivasi 33
6. PengaruhMotivasiterhadapKinerjaKaryawan 33
7. PenelitianTerdahulu 34
B. Rerangka Pemikiran 35
C. Hipotesis 35
BAB III METODE PENELITIAN
A. Waktu dan Tempat Penelitian 37
1. Waktu Penelitian 37
2. Tempat Penelitian 37
B. Desain Penelitian 37
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel 38
D. Skala Pengukuran 42
E. Populasi dan Sampel Penelitian 42
F. Teknik Pengumpulan Data 43
G. Jenis data 44
H. Metode Analisis 45
1. Pengembangan Model Teoristik 45
2. Pengembangan Diagram Jalur (*Path Diagram*) 46
I. UjiInstrumen 47
1. Uji Validitas 47

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2. Uji Reliabilitas 48
3. Pengujian Evaluasi Asumsi Model 49
a. UkuranSampel..... 49
b. UjiNormalitas..... 49
c. Uji Ksesuaian Model..... 49

4. UjiHipotesis 50

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan 51
1. Sejarah Perusahaan 51
2. Visi dan Misi Perusahaan 52
B. Statistik Deskriptif 53
1. Karakteristik Responden 53
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 53
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 54
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Status 55
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan ..... Terakhir 55
e. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja 56
f. Karakteristik Responden Berdasarkan Gaji Perbulan..... 57

C. Metode Analisis Data 58

D. Uji Reliabilitas..... 64

E. Uji Normalitas 66

F. Analisis Model Penuh *(Full Model)* 67

G. Pengujian Hipotesis..... 71

I. Pembahasan 73

UNIVERSITAS MERCU BUANA

1. Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan 73
2. Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Motivasi 74
3. Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan 74

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan 75
B. Saran 75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

KETERANGAN HALAMAN

Tabel 1.1 Kehadiran Karyawan 3

Tabel 1.2 Performance Sales 5

Tabel 2.1 PenelitianTerdahulu 34

Tabel 3.1 Pro Penelitian menentukan gaya kepemimpinan yang dominan 39

Tabel 3.2 OprasionalisasiVariabel Gaya Kepemimpinan (X) 40

Tabel 3.3 OperasionalisasiVariabelMotivasi (Y1) 41

Tabel 3.4 OperasionalVariabelKinerjaKaryawan (Y2) 41

Tabel 3.5 InstrumenSkalaLikert 42

Tabel 3.6 *Goodness of Fit Indexs* 50

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden 54

Tabel 4.2 Usia Responden 54

Tabel 4.3 Status Responden 55

Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden…… 56

Tabel 4.5 Lama Bekerja Responden 57

Tabel 4.6 Gaji Perbulan Responden 58

Tabel 4.7 Hasil Standardized Regression Weights antar Konstruk Eksogen 60

Tabel 4.8 Hasil Standardized Regression Weights antar Konstruk Eksogen (Modifikasi) 61

Tabel 4.9 Hasil Standardized Regression Weights antar Konstruk Endogen 62

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Tabel 4.10 Hasil Standardized Regression Weights antar Konstruk Endogen (Modifikasi) 63

Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Eksogen 65

Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Endogen..... 65

Tabel 4.13 Uji Normalitas 67

Tabel 4.14 Hasil Uji Kelayakan Model Penuh (*Full Model*)..... 68

Tabel 4.15 *Modification Indices* 69

Tabel 4.16 Hasil Uji Kelayakan Model Penuh Modifikasi (*Full Model Modification)*..... 71

Tabel 4.17 Hasil Uji Regression Weights Full Model..... 72

Tabel 4.18 Hasil Hepotesis 73

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GRAFIK DAN GAMBAR

KETERANGANHALAMAN

Grafik 1.1 KehadiranKaryawan..... 4

Gambar 2.1 Rerangkapemikiran 35

Gambar 3.1 Diagram Jalur (Path Diagram 47

Gambar 4.1 Analisis Faktor Antar Konstruk Eksogen 59

Gambar 4.2 Analisis Faktor Konfirmatori antara Konstruk Eksogen (Modifikasi) 60

Gambar 4.3 Analisis faktor konfirmatori antar konstruk Endogen..... 62

Gambar 4.4 Analisis faktor konfirmatori antar konstruk Endogen (Modifikasi) 63

Gambar 4.5 Analisis Model Penuh (Full Model) 68

Gambar 4.6 Analisis Model Penuh modifikasi (*Full Model Modification)*... 70

UNIVERSITAS MERCU BUANA