

**PENGARUH KEPEMIMPINAN YANG MELAYANI, MOTIVASI DAN  
KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN**

**(Studi Pada PT. Telkom Regional IV Jawa Tengah & DIY)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna menyelesaikan studi akhir dan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Universitas Stikubank Semarang



**Oleh :**

**Nama : Dicky Setyo Pambudi**

**Nim : 14.05.51.0230**

**Program Studi : S.1 Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS STIKUBANK**

**SEMARANG**

**2020**

## HALAMAN PERSETUJUAN



Skripsi ini telah memenuhi syarat dan telah mengikuti ujian pendadaran skripsi

### PENGARUH KEPEMIMPINAN YANG MELAYANI, MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN

(Studi pada PT. Telkom Regional IV Jawa Tengah & DIY)

Oleh :

Dicky Setyo Pambudi

14.05.51.0230

Program Studi S.1 Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank

Semarang

Semarang, 1 Agustus 2020

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Tristiana Rijanti".

Dr. Tristiana Rijanti, S.H., M.M.

NIDN : 0604086401

## HALAMAN PENGESAHAN

### PENGARUH KEPEMIMPINAN YANG MELAYANI, MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Sudi pada PT. Telkom Regional IV Jawa Tengah & DIY)

Ditulis Oleh :

Nama : Dicky Setyo Pembudi  
NIM : 14.05.51.0230  
Program Studi : S.1 Manajemen

Telah dipertahankan di depan Dewan Pengaji Pendadaran Skripsi dan telah  
disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen (SM) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank  
Semarang pada tanggal : .....

#### SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pengaji I



Dr. Tristiana Rijanti, S.H., M.M.

NIDN : 0604086401

Pengaji II



Agus Murdiyanto, S.E., M.M.

NIDN : 0631086601

Pengaji III



Dr. Basukianto, DRS, M.Si

NIDN : 0615055701

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis



## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI**



Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Dicky Setyo Pambudi

NIM : 14.05.51.0230

Program Studi : Strata 1 (S1) Manajemen

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul :

PENGARUH KEPEMIMPINAN YANG MELAYANI, MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukan gagasan, pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri itu. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan hasil ujian skripsi ini.

Semarang, 1 Agustus 2020

Yang menyatakan,

(Dicky Setyo Pambudi)

## **MOTO**

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lainnya). Dan hanya kepada tuhan-Mu lah enggau meminta.”

(QS.AL-Insyirah,6-8)

“Tidak ada seseorang yang memakan satu makanan pun yang lebih baik dari makanan hasil usaha tangannya ( bekerja sendiri ).

(HR. Bukhari)

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KEPEMIMPINAN YANG MELAYANI, MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi pada PT. Telkom Regional IV Jawa Tengah & DIY)**

Penelitian ini menganalisis tentang pengaruh kepemimpinan yang melayani, motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Regional IV Jawa Tengah & DIY, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini berjumlah 85 responden sebagai sampel dengan metode pengumpulan data yang menggunakan kuesioner (angket) guna mendapatkan informasi.

Adapun hasil penelitiannya : (1) Kepemimpinan yang melayani mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. (2) Motivasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. (3) Kepuasan Kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci : Kepemimpinan Yang Melayani, Motivasi , Kepuasan Kerja dan Kinerja

## ***ABSTRACT***

### ***THE EFFECT OF SERVANT LEADERSHIP, MOTIVASION AND WORD SATISFACTION ON EMPLOYEE PERFORMANCE (Study at PT. Telkom Regional IV Central Java & DIY)***

*This study analyzes the effect of servant leadership, motivasion and job satisfaction on employee performance at PT. Telkom Regional IV Jawa Tengah & DIY, the sampling technique in this study amounted to 85 respondents as samples with a data collection method using a questionnaire ( questionnaire ) to obtain information*

*The results of his research : (1) servant leadership has a positive and significant impact on employee performance. (2) Motivation has a positive and significant effect on employee performance. (3) job satisfaction has a positive and significant impact on employee performance.*

*Keywords : servant leadership, Motivation , job satisfaction and performance*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul : “Pengaruh Kepemimpinan Yang Melayani, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan”. Penyusunan skripsi ini dimaksud untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program strata 1 (S-1) Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Penelitian ini dilakukan dikantor Telkom Regional IV Jawa Tengah & DIY dengan metode sampel karyawan. Hasil penelitian memberikan bukti bahwa Kepemimpinan yang melayani, Motivasi dan Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja. Dalam proses penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala mampu diatasi penulis karena adanya bantuan dosen pembimbing dan bantuan teman-teman, oleh sebab itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. ALLAH SWT yang telah melimpahkan Rahmat Dan Hidayahnya kepada kita semua , dan penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. syafik Fauzi, S.H, M.Hum selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
3. Dr. Euis Soliha, SE., Msi. Selaku Dekan Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
4. Ibu Sri Sudarsi, SE,Msi Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

5. Dr.Tristiana Rijanti,S.H, M.M Selaku Dosen Pembimbing yang telah mengorbankan waktu , tenaga dan pemikiran untuk membimbing serta memberikan kritik dan saran yang membangun yang membangun untuk saya
6. Bapak ibu dosen yang tidak bisa sebut satu persatu yang telah memberikan ilmu selama ini kepada saya selama kuliah di Universitas Stikubank Semarang.
7. Seluruh karyawan dan staff PT. Telkom Regional IV Jawa Tengah & DIY yang telah memberi saya kesempatan untuk melakukan riset dan membantu dalam pengambilan sampel kuesioner.
8. Bapak dan ibu saya , kakak dan adik saya yang selalu mensupport saya supaya segera menyelesaikan tugas skripsi ini.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua . terima kasih untuk semua nya yang telah membantu saya dapat penyusunan skripsi ini.

Semarang, 1 Agustus 2020

  
Penulis  
Dicky Setyo Pambudi

## DAFTAR ISI

### HALAMAN

<b>1</b>	<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>I</b>
<b>2</b>	<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>II</b>
<b>3</b>	<b>HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>III</b>
<b>4</b>	<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>IV</b>
<b>3</b>	<b>ABSTRAK .....</b>	<b>V</b>
<b>4</b>	<b>ABSTRACT .....</b>	<b>VI</b>
<b>5</b>	<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>VII</b>
<b>6</b>	<b>BAB I : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1	Latar Belakang .....	1
1.2	Rumusan Masalah.....	6
1.3	Tujuan Penelitian .....	7
1.4	Manfaat penelitian .....	7
<b>7</b>	<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1	Kajian Teori .....	9
2.1.1	Kinerja.....	9
2.1.2	Kepemimpinan Yang Melayani .....	14
2.1.2.1	Pengertian Kepemimpinan Yang Melayani (Servant Leadership).....	14
2.1.2.2	Dimensi Kepemimpinan Yang Melayani.....	16
2.1.2.3	Karakteristik Kepemimpinan Yang Melayani .....	18
2.1.2.4	Indikator Kepemimpinan Yang Melayani.....	20
2.1.3	Motivasi .....	21
2.1.3.1	Pengertian Motivasi .....	21
2.1.4	Kepuasan Kerja.....	28
2.1.4.1	Pengertian Kepuasan Kerja.....	28
2.1.4.2	Dimensi Kepuasan Kerja .....	29
2.2	Penelitian Terdahulu .....	30
2.3	Pengembangan Hipotesis .....	31
2.3.1	Pengaruh Kepemimpinan Yang Melayani Terhadap Kinerja Karyawan..	31
2.3.2	Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan .....	32

2.3.3	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	33
2.4	Model Penelitian .....	35
2.4.1	Model Grafis .....	35
2.4.2	Model Matematis .....	36
<b>8</b>	<b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
3.1	Obyek Penelitian.....	37
3.2	Data dan Sumber data .....	38
3.3	Populasi dan Sampel .....	37
3.3.1	Populasi.....	37
3.3.2	Sampel.....	37
3.4	Definisi Konsep, Operasional, dan Skala Pengukuran.....	39
3.5	Rencana Analisis.....	43
3.5.1	Analisis Deskriptif .....	43
3.5.2	Uji Instrumen .....	45
3.5.3	Analisis Regresi .....	47
<b>9</b>	<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
4.1.	Hasil Penelitian .....	50
4.1.1.	Gambaran Umum Responden .....	50
4.1.2	Hasil Analisis Deskriptif Persentase .....	50
4.1.3	Uji Persyaratan Analisis data .....	58
4.1.4	Hasil Analisis .....	62
4.1.5	Uji Model (Uji F) .....	63
4.1.6	Koefisien Determinasi.....	64
4.1.7	Uji Parsial (uji t).....	64
4.2	Pembahasan.....	66
4.2.1.	Pengaruh Kepemimpinan yang melayani terhadap Kinerja karyawan ....	66
4.2.2.	Pengaruh motivasi Terhadap kinerja karyawan .....	68
4.2.3.	Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan .....	70
<b>10</b>	<b>BAB V : PENUTUP .....</b>	<b>72</b>
<b>5.1</b>	<b>SIMPULAN .....</b>	<b>72</b>
<b>5.2</b>	<b>SARAN.....</b>	<b>72</b>
<b>11</b>	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>74</b>
<b>12</b>	<b>LAMPIRAN</b>	

