

ANALISIS PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL, POLA KOMUNIKASI DAN MANAJEMEN KONFLIK TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN

**(Studi pada PT. Bank Maybank Indonesia, Tbk Cabang Area Juanda
Jakarta)**

SKRIPSI

**ADITYA SURYA LESMANA
21150000088**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN
TRANSFORMASIONAL, POLA KOMUNIKASI, DAN MANAJEMEN
KONFLIK TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN
(Studi pada PT. Bank Maybank Indonesia, Tbk area Juanda Jakarta)**

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali yang bagian sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi atau plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 16 April 2020



ADITYA SURYA LESMANA

NPM 21150000088

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN
TRANSFORMASIONAL, POLA KOMUNIKASI, DAN MANAJEMEN
KONFLIK TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN
(Studi pada PT. Bank Maybank Indonesia, Tbk area Juanda Jakarta)**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta (STEI). Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Dr. Ir. Meita Pragiwani, M.M dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta (STEI).

Jakarta, 16 April 2020

Pembimbing,



Dr. Ir. Meita Pragiwani, M.M

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Drs. Sumitro, M.Sc.

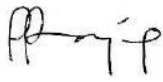
HALAMAN PEGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN
TRANFORMASIONAL, POLA KOMUNIKASI, DAN MANAJEMEN
KONFLIK TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN
(Studi pada PT. Bank Maybank Indonesia, Tbk area Juanda Jakarta)**

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta (STEI) pada tanggal 18 Maret 2020.

Panitia Ujian Skripsi:

1.  ; Drs. Sumitro, M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  ; Dr. Ir. Meita Pragiwani M.M
(Dosen Pembimbing)
3.  ; Doddi Prastuti, SE., MBA
(Anggota Penguji 1)
4.  ; Ir. Ginanjar Syamsuar, ME
(Anggota Penguji 2)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan rasa terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Dr. Ir. Meita Pragiwani, M.M selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bpk dan Ibu selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritik selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Marongrong, M.Sc, selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Drs, Sumitro, M.Sc, selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Segenap Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Kepada Alm. Bapak yang selalu memberikan doa kepada saya di Surga sana.
7. Kepada Mama yang tak pernah putus memberikan doa, tidak lupa kepada Mpok saya yang selalu memberikan semangat dan dukungan yang membangkitkan saya untuk terus berjuang sampai saat ini.
8. Kepada teman-teman Cemara (Anggi, Despriansanto, Eva, Mega, Ulfa, Wahyu, dan Tia).
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 16 April 2020

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Aditya', with a stylized flourish at the end.

ADITYA SURYA LESMANA

NPM 21150000088

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aditya Surya Lesmana
NPM : 2115000088
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalti Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

ANALISIS PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL, POLA KOMUNIKASI, DAN MANAJEMEN KONFLIK TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN (Studi pada PT. Bank Maybank Indonesia, Tbk area Juanda Jakarta)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta (STEI) berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 16 April 2020

Yang menyatakan,



Aditya Surya Lesmana

Aditya Surya Lesmana NPK 21150000088 Program Studi S-1 Manajemen	Dosen Pembimbing : Dr. Ir. Meita Pragiwani, M.M
ANALISIS PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL, POLA KOMUNIKASI, DAN MANAJEMEN KONFLIK TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN (Studi pada PT Bank Maybank Indonesia Tbk Cabang Area Juanda Jakarta)	
ABSTRAK Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh gaya kepemimpinan transformasional, pola komunikasi, dan manajemen konflik terhadap kepuasan kerja karyawan. Strategi penelitian ini adalah strategi asosiatif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei, dimana peneliti membagikan kuesioner untuk mengumpulkan data. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT Bank Maybank Indonesia Tbk Cabang Area Juanda Jakarta berjumlah 60. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan rumus <i>slovin</i> dengan tingkat eror (e) = 5%, Dengan demikian jumlah sampel yang digunakan untuk penelitian ini berjumlah 52 karyawan. Hasil penelitian menunjukkan, pengaruh positif gaya kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 0,294 atau 29,4% dan signifikan, pengaruh positif pola komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 0,343 atau 34,3% dan signifikan, pengaruh positif manajemen konflik terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 0,334 atau 33,4 % dan signifikan.	
<i>Kata Kunci: Gaya Kepemimpinan Transformasional, Pola Komunikasi, Manajemen Konflik, Kepuasan Kerja Karyawan</i>	

Aditya Surya Lesmana NPK 21150000088 S-1 Majoring In Management	Supervisor : Dr. Ir. Meita Pragiwani, M.M
ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP STYLE, COMMUNICATION PATTERN, AND CONFLICT MANAGEMENT OF EMPLOYEE SATISFACTION (Study at PT Bank Maybank Indonesia Tbk Juanda Area Branch Jakarta)	
ABSTRACT This study aims to determine how much influence the informational leadership style, communication patterns, and conflict management on employee job satisfaction. This research strategy is an associative strategy. The data collection method used in this study is a survey, where researchers distribute questionnaires to collect data. The population in this study were employees of PT Bank Maybank Indonesia Tbk Juanda Area Jakarta Branch totaling 60. The sample in this study was taken using the Slovin formula with an error rate (e) = 5%, Thus the number of samples used for this study amounted to 52 employees. The results showed, the positive influence of transformational leadership style on employee job satisfaction of 0.294 or 29.4% and significant, positive influence of communication patterns on employee job satisfaction of 0.343 or 34.3% and significant, positive effect of conflict management on employee job satisfaction of 0.334 or 33.4% and significant.	
Keywords: <i>Transformational Leadership Style, Communication Patterns, Conflict Management, Employee Job Satisfaction.</i>	

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
 BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	 7
2.1. Review Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Landasan Teori.....	12
2.2.1. Gaya Kepemimpinan Transformasional	15
2.2.2. Pola Komunikasi	18
2.2.3. Manajemen Konflik	24
2.2.4. Kepuasan Kerja Karyawan	27
2.3. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian	29
2.3.1. Hubungan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.....	29
2.3.2. Hubungan Pola Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja	

Karyawan.....	30
2.3.3. Hubungan Manajemen Konflik terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.....	30
2.4. Kerangka Konseptual.....	31
BAB III METODA PENELITIAN.....	33
3.1. Strategi Penelitian	33
3.2. Populasi dan Sampel	33
3.2.1. Populasi Penelitian.....	33
3.2.2. Sampel Penelitian.....	34
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data	35
3.3.1. Data	35
3.3.2. Metoda Pengumpulan Data.....	35
3.4. Operasional Variabel	37
3.5. Metoda Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	44
4.2. Deskripsi Responden	45
4.3. Analisis Data	47
4.3.1. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	47
4.3.2. Uji Kriteria <i>Goodness Of Fit</i>	51
4.3.3. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	52
4.3.4. Pengujian Hipotesis	53
4.4. Temuan Hasil Penelitian.....	55
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	56
5.1. Simpulan	56
5.2. Saran	57

DAFTAR REFERENSI	59
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Nilai Skala Likert	36
Tabel 3.2. Indikator Variabel Penelitian	37
Tabel 3.3. Kriteria Penilaian Evaluasi <i>Inner Model</i>	41
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden	45
Tabel 4.2. Usia Responden.....	45
Tabel 4.3. Pendidikan Terakhir Responden	46
Tabel 4.4. Lama Bekerja Responden.....	46
Tabel 4.5. <i>Average Variance Model (AVE)</i>	48
Tabel 4.6. <i>Cronbach Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	51
Tabel 4.7. Nilai <i>Goodness of Fit (GoF)</i>	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. <i>Top 10 banks ranked in Indonesia</i>	3
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	31
Gambar 4.1. Hasil Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	48
Gambar 4.2. <i>Discriminant Validity</i>	50
Gambar 4.3. Hasil Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	52
Gambar 4.4. Hasil Pengujian <i>Direct Effect</i>	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	63
Lampiran 2. Skor Variabel Gaya Kepemimpinan Transformasional (X_1)...	66
Lampiran 3. Skor Variabel Pola Komunikasi (X_2)	68
Lampiran 4. Skor Variabel Manajemen Konflik (X_3).....	69
Lampiran 5. Skor Variabel Kepuasan Kerja Karyawan (Y)	71