



**PENGARUH *REWARD* DAN *SERVANT LEADERSHIP*
TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN MELALUI
KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI KASUS PADA PT. WAHANA WINGS SURYA)**

Oleh :

AGUNG PRAYOGA

201711063

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2022**



**PENGARUH *REWARD* DAN *SERVANT LEADERSHIP*
TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN MELALUI
KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI KASUS PADA PT. WAHANA WINGS SURYA)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Oleh :

AGUNG PRAYOGA

2017-11-063

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2022**

**PENGARUH REWARD DAN SERVANT LEADERSHIP TERHADAP
LOYALITAS KARYAWAN MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA PT. WAHANA
WINGS SURYA)**

Nama : Agung Prayoga
NIM : 201711063
Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian
Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Kudus, 2023

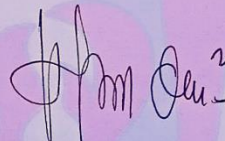
Mengetahui,

Ketua Progdri Manajemen



Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M.
NIDN. 0628048702

Pembimbing I



Dr. Dra. Mamik Indaryani, M.S.
NIDN. 0628045901

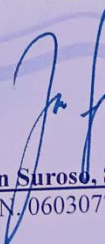
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Dr. Kentati Sumekar, S.E., M.M.
NIDN. 0616077304

Pembimbing II



Iwan Suroso, S.E., M.M., CFP.
NIDN. 0603077701

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Karena itu bila kau telah selesai (mengerjakan yang lain) dan kepada Tuhan, berharaplah”

(Q.S. Al Insyirah : 6-8)

“Siapa yang menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan mudahkan baginya jalan menuju surga.”

(HR. Muslim)

“Hal hebat tidak dilakukan secara tiba-tiba, tetapi dilakukan dengan serangkaian hal-hal kecil”

(Vincent van Gogh)

Persembahan:

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orangtua saya.
2. Suci Zela Aym.
3. Keluarga

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan menghaturkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH REWARD DAN SERVANT LEADERSHIP TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA PT. WAHANA WINGS SURYA)”**

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Perjalanan panjang telah penulis lalui dalam rangka menyelesaikan penulisan skripsi ini, penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Penulis berharap dapat belajar lebih banyak lagi dalam mengimplementasikan ilmu yang didapatkan. Skripsi ini tentu tidak lepas dari bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si sebagai Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M. sebagai Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan arahan kedisiplinan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Dr. Dra. Mamik Indaryani, M.S. sebagai dosen pembimbing utama yang telah membimbing serta mengarahkan saya dengan baik dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Iwan Suroso, S.E., M.M., CFP. sebagai dosen pembimbing pendamping yang dengan sangat baik memberikan arahan, bimbingan serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Pimpinan dan karyawan PT. Wahana Wings Surya Kudus yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan telah banyak membantu dalam rangka penyusunan skripsi ini.
7. Orangtua, Suci zela, dan keluarga yang selalu mendoakan dan memberi dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi demi pengembangan ke arah yang lebih baik. Kebenaran datangnya dari Allah dan kesalahan datangnya dari diri penulis. Semoga Allah SWT mengaruniakan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Kudus, 17 Januari 2022

Penulis

Agung Prayoga

201711063

**PENGARUH *REWARD* DAN *SERVANT LEADERSHIP* TERHADAP
LOYALITAS KARYAWAN MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA PT. WAHANA
WINGS SURYA)**

NAMA : AGUNG PRAYOGA
NIM : 201711063

Pembimbing : 1. Dr. Dra. Mamik Indaryani, M.S.
2. Iwan Suroso, S.E., M.M., CFP.

UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

ABSTRAKSI

Peningkatan loyalitas karyawan merupakan salah satu masalah yang penting dan menjadi pemikiran yang mengganggu para pemimpin bisnis. Kurang optimalnya loyalitas karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain dikarenakan *reward* yang diterima karyawan dirasa kurang maksimal. Faktor lain yang juga mempengaruhi yaitu manajer atau pemimpin yang kurang empati terhadap karyawan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *reward* terhadap loyalitas karyawan, menganalisis pengaruh *servant leadership* terhadap loyalitas karyawan, menganalisis pengaruh *reward* terhadap kepuasan kerja, menganalisis pengaruh *servant leadership* terhadap kepuasan kerja, menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan, menganalisis pengaruh *reward* terhadap loyalitas karyawan melalui kepuasan kerja, untuk menganalisis pengaruh *servant leadership* terhadap loyalitas karyawan melalui kepuasan kerja pada PT. Wahana Wings Surya. Populasi pada penelitian ini adalah semua karyawan PT. Wahana Wings Surya yang berjumlah 168 karyawan dengan sampel yang di ambil sebanyak 118 karyawan. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model struktur berjenjang dan untuk menguji hipotesis yang diajukan, teknik analisis yang digunakan adalah SEM (*Structural Equation Modelling*) yang dioperasikan melalui program AMOS 20.0. Berdasarkan hasil uji hipotesis didapatkan hasil *reward* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, *servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, *reward* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan, *servant leadership* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas karyawan, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan, *reward* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan melalui kepuasan kerja, *Servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan melalui kepuasan kerja pada PT. Wahana Wings Surya.

Kata kunci: *reward*, *servant leadership*, kepuasan kerja, loyalitas karyawan.

*THE INFLUENCE OF REWARD AND SERVANT LEADERSHIP ON
EMPLOYEE LOYALTY THROUGH JOB SATISFACTION AS AN INTERVENING
VARIABLE (CASE STUDY AT PT. WAHANA WINGS SURYA)*

NAME : AGUNG PRAYOGA

NIM : 201711063

Advisor : 1. Dr. Dra. Mamik Indaryani, M.S.

2. Iwan Suroso, S.E., M.M., CFP.

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

**FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT**

Abstract

Increasing employee loyalty is one of the important issues and a thought that bothers business leaders. Less than optimal employee loyalty is influenced by several factors, among others, because the rewards received by employees are considered less than optimal. Another factor that also influences is the manager or leader who lacks empathy for employees. The purpose of this study was to analyze the effect of reward on employee loyalty, analyze the effect of servant leadership on employee loyalty, analyze the effect of reward on job satisfaction, analyze the influence of servant leadership on job satisfaction, analyze the effect of job satisfaction on employee loyalty, analyze the effect of reward on employee loyalty through job satisfaction, to analyze the effect of servant leadership on employee loyalty through job satisfaction at PT. Wahana Wings Surya. The population in this study were all employees of PT. Wahana Wings Surya, totaling 168 employees with a sample taken of 118 employees. The model used in this study is a tiered structure model and to test the proposed hypothesis, the analytical technique used is SEM (Structural Equation Modeling) which is operated through the AMOS 20.0 program. Based on the results of hypothesis testing, the results show that reward has a positive and significant effect on job satisfaction, servant leadership has a positive and significant effect on job satisfaction, reward has a positive and significant effect on employee loyalty, servant leadership has a negative and insignificant effect on employee loyalty, job satisfaction has a positive effect and significant effect on employee loyalty, rewards have a positive and significant effect on employee loyalty through job satisfaction, Servant leadership has a positive and significant effect on employee loyalty through job satisfaction at PT. Wahana Wings Surya.

Keyword : rewards, servant leadership, job satisfaction, employee loyalty.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	Hal
HALAMAN PENGESAHAN	i
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAKSI.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Ruang Lingkup	8
1.3. Perumusan Masalah	9
1.4. Tujuan Penelitian	10
1.5. Manfaat Penelitian	11
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. <i>Reward</i>	12
2.1.1. Pengertian <i>Reward</i>	12
2.1.2. Indikator - Indikator <i>Reward</i>	14
2.2. <i>Servant Leadership</i>	17
2.2.1. Pengertian <i>Servant Leadership</i>	17
2.2.2. Indikator - Indikator <i>Servant Leadership</i>	19
2.3. Kepuasan Kerja	22
2.3.1. Pengertian Kepuasan Kerja.....	22
2.3.2. Indikator - Indikator Kepuasan Kerja.....	26
2.4. Loyalitas Karyawan	29
2.4.1. Pengertian Loyalitas Karyawan	29
2.4.2. Indikator - Indikator Loyalitas Karyawan	31
2.5. Pengaruh Antarvariabel.....	33
2.5.1. Pengaruh <i>Reward</i> terhadap Kepuasan Kerja	33
2.5.2. Pengaruh <i>Servant Leadership</i> terhadap Kepuasan Kerja.....	34
2.5.3. Pengaruh <i>Reward</i> terhadap Loyalitas Karyawan	35

2.5.4.	Pengaruh <i>Servant Leadership</i> terhadap Loyalitas Karyawan	36
2.5.5.	Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan.....	38
2.6.	Penelitian Terdahulu	39
2.7.	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	44
2.8.	Hipotesis.....	46
BAB III.....		47
METODE PENELITIAN		47
3.1.	Rancangan Penelitian.....	47
3.2.	Variabel Penelitian.....	48
3.3.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	49
3.4.	Jenis dan Sumber Data.....	52
3.4.1.	Data Primer.....	53
3.4.2.	Data Sekunder.....	53
3.5.	Populasi dan Sampel.....	53
3.6.	Pengumpulan Data.....	55
3.7.	Pengolahan Data.....	56
3.8.	Uji Instrumen.....	57
3.9.	Analisis Data	59
3.9.1.	Uji Asumsi-Asumsi SEM.....	60
3.9.2.	Uji Struktural Model.....	62
BAB IV		69
HASIL DAN PEMBAHASAN		69
4.1.	Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	69
4.1.1.	Karakteristik Responden	71
4.1.1.1.	Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
4.1.1.2.	Pengelompokan Responden Berdasarkan Umur	72
4.1.1.3.	Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	73
4.1.1.4.	Pengelompokan Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	74
4.1.2.	Tanggapan Responden terhadap Variabel	76
4.1.2.1.	Variabel <i>Reward</i> (X_1)	76
4.1.2.2.	Variabel <i>Servant Leadership</i> (X_2)	77
4.1.2.3.	Variabel Kepuasan Kerja (Y_1).....	78
4.1.2.4.	Variabel Loyalitas Karyawan (Y_2)	79
4.2.	Kelayakan Estimasi Parameter	79
4.2.1.	Uji Validitas.....	80

4.2.2.	Uji Discriminant Validity	86
4.2.3.	Uji Reliabilitas	87
4.3.	Analisis Inferensial	88
4.3.1.	Evaluasi Atas Asumsi-asumsi SEM.....	88
4.3.1.1.	Normalitas Data	89
4.3.1.2.	Outliers	90
4.3.1.3.	Multicollinearity dan Singularity	90
4.4.	Pengujian Hipotesis	91
4.4.1.	Analisis Pengaruh Langsung	92
4.4.2.	Analisis Direct, Indirect dan Total Effect.....	95
4.5.	Pembahasan.....	97
4.5.1.	Pengaruh <i>Reward</i> terhadap Kepuasan Kerja	97
4.5.2.	Pengaruh <i>Servant Leadership</i> terhadap Kepuasan Kerja.....	98
4.5.3.	Pengaruh <i>Reward</i> terhadap Loyalitas karyawan	99
4.5.4.	Pengaruh <i>Servant Leadership</i> terhadap Loyalitas karyawan	101
4.5.5.	Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas karyawan	102
4.5.6.	Pengaruh <i>Reward</i> Terhadap Loyalitas Karyawan Melalui Kepuasan Kerja.....	104
4.5.7.	Pengaruh <i>Servant Leadership</i> Terhadap Loyalitas Karyawan Melalui Kepuasan Kerja	105
BAB V.	108
KESIMPULAN DAN SARAN	108
5.1.	Kesimpulan.....	108
5.2.	Saran	110
5.2.1.	Bagi Perusahaan.....	110
5.2.2.	Bagi peneliti selanjutnya	112
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN PENELITIAN	116

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1.1 Data Penjualan PT. Wahana Wings Surya 2021	5
1.2 Data Ringkasan Rekapitulasi Penilaian Karyawan	6
1.3 Ringkasan Hasil Survey Pra-Penelitian	7
3.1 Perhitungan Sampel.....	55
3.2 <i>Goodness-of-Fit Indices</i>	67
4.1 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
4.2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Umur	72
4.3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	73
4.4 Pengelompokan Responden Berdasarkan Lama Bekerja	74
4.5 Frekuensi Variabel <i>Reward</i> (X_1)	76
4.6 Frekuensi Variabel <i>Servant Leadership</i> (X_2)	77
4.7 Frekuensi Variabel Kepuasan Kerja (Y_1)	78
4.8 Frekuensi Variabel Loyalitas Karyawan (Y_2)	79
4.9 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> Variabel Eksogen.....	82
4.10 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> Variabel Endogen	84
4.11 Hasil Uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	86
4.12 Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i>	87
4.13 Uji Reliabilitas	88
4.14 Normalitas Data	89
4.15 Uji <i>Multivariate Outliers</i>	90
4.16 Hasil Pengujian Kelayakan Model.....	91
4.17 Hasil Estimasi Parameter Pengaruh Langsung antar Variabel	93
4.18 <i>Regression Weights</i>	94
4.19 Hasil Analisis <i>Direct, Indirect</i> dan <i>Total Effect</i>	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	44
4.1 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
4.2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Umur.....	73
4.3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	74
4.4 Pengelompokan Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	75
4.5 <i>Convergent Validity</i> Variabel <i>Eksogen</i>	81
4.6 <i>Convergent Validity</i> Variabel <i>Endogen</i>	83
4.7 <i>Full Measurement</i>	85
4.8 <i>Full Model Goodness of Fit</i>	92

