

TESIS

**PENGARUH KOMPETENSI, MOTIVASI DAN KOMPENSASI
TERHADAP KINERJA PEGAWAI DAN KINERJA PERUSAHAAN
PADA PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA TIMUR
AREA SURABAYA UTARA**



Oleh :

ERNA PURNAMAWATI
NIM : 11114043

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS NAROTAMA
SURABAYA
2017**

PENGESAHAN PENGUJI

PENGARUH KOMPETENSI, MOTIVASI DAN KOMPENSASI
TERHADAP KINERJA PEGAWAI DAN KINERJA PERUSAHAAN
PADA PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA TIMUR
AREA SURABAYA UTARA



TESIS INI TELAH DISETUJUI

PADA TANGGAL, 24 FEBRUARI 2017

TIM PENGUJI TESIS

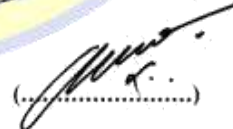
Ketua : Prof. Dr. SOEBANDI, SE., Ak., CPA., CA

(.....) 

Anggota : Dr. AGUS DWI SASONO, SE., MSi., Ak

(.....) 

Dr. ARASY ALIMUDIN, SE., MM

(.....) 

PERSETUJUAN TESIS

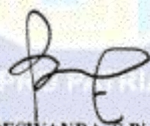
**PENGARUH KOMPETENSI, MOTIVASI DAN KOMPENSASI
TERHADAP KINERJA PEGAWAI DAN KINERJA PERUSAHAAN
PADA PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA TIMUR
AREA SURABAYA UTARA**

TESIS INI TELAH DISETUJUI

TANGGAL, 24 FEBRUARI 2017

Oleh

DOSEN PEMBIMBING



Dr. RESWANDA, S.Pi., MM.

MENGETAHUI

**KETUA PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PASCASARJANA UNIVERSITAS NAROTAMA SURABAYA**



Dr. AGUS DWI SASONO, SE., MSI., Ak

ABSTRAK

Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Kompensasi terhadap Kinerja Pegawai dan Kinerja Perusahaan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Surabaya Utara

Tujuan dari penelitian ini adalah menguji dan menganalisa pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Kompensasi terhadap Kinerja Pegawai pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Surabaya Utara.

Penelitian ini dilakukan dengan menguji 7 hipotesis untuk mengetahui hubungan kausal dari semua variabel diatas. Seluruh pegawai di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Surabaya Utara diambil sebagai populasi dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini tidak dilakukan tehnik pengambilan sampel karena menggunakan metode sensus. Teknis Analisa yang diterapkan untuk menguji hipotesis penelitian adalah Structural Equation Modeling (SEM) dengan dukungan program AMOS 21.0

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif antara kompetensi dengan kinerja pegawai, ada pengaruh yang negatif antara motivasi dengan kinerja pegawai, ada pengaruh yang positif antara kompensasi dengan kinerja pegawai, ada pengaruh yang positif antara kompetensi dengan kinerja perusahaan, ada pengaruh yang positif antara motivasi dengan kinerja perusahaan, tidak ada pengaruh antara kompensasi dengan kinerja perusahaan, ada pengaruh yang positif antara kinerja pegawai dengan kinerja perusahaan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Surabaya Utara.

Manfaat dari penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi ilmiah mengenai variabel kompetensi, motivasi, kompensasi, kinerja pegawai dan kinerja perusahaan. Hal ini juga dapat digunakan sebagai dasar untuk memotivasi pegawai dalam meningkatkan kinerjanya untuk mencapai target kinerja perusahaan.

Kata Kunci : Kompetensi, Motivasi, Kompensasi, Kinerja Pegawai, Kinerja Perusahaan

ABSTRACT

The Influence of Competency, Motivation and Compensation
on Employee Performance and Corporate Performance
PT. PLN (Persero) Distribution Jawa Timur, Area Surabaya Utara

The purpose of this study was to test and analyze the influence of Competency, Motivation and Compensation for Employee Performance at PT PLN (Persero) Distribution of East Java, Surabaya Area North.

This research was conducted with 7 hypothesis testing to determine the causal relationship of all the above variables. All employees at PT PLN (Persero) Distribution of East Java, Surabaya Area North taken as the population in this study. In this study was not done because the sampling technique using census method. Technical analysis is applied to test the hypothesis of the research is Structural Equation Modeling (SEM) with AMOS program support 21.0

The results showed that there is a positive influence between the competence of the employee's performance, there is a negative influence between motivation and performance of employees, there is a positive influence between compensation and performance of employees, there is a positive influence between the competence of the company's performance, there is a positive influence between motivation with the company's performance, there is no influence between compensation and company performance, there is a positive influence between employee performance to company performance in PT. PLN (Persero) Distribution of East Java, Surabaya Area North.

The benefits of this research can be used as scientific information about the variable competence, motivation, compensation, employee performance and company performance. It can also be used as a basis to motivate employees to improve their performance to achieve the performance targets of the company.

Keywords: Competency, Motivation, Compensation, Employee Performance, Corporate Performance

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ERNA PURNAMAWATI
NIM : 11114043
Program Studi : MAGISTER MANAJEMEN

Bersama ini saya menyatakan bahwa Tesis yang saya buat dengan judul “Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Kompensasi terhadap Kinerja Pegawai dan Kinerja Perusahaan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Surabaya Utara” bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Magister disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya/pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar acuan/daftar pustaka.

Apabila ditemukan sebaliknya, maka saya bersedia menerima akibat berupa sanksi akademis dan sanksi lain yang diberikan oleh pihak yang berwenang dan pihak universitas sesuai ketentuan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan untuk dipergunakan bilamana diperlukan.

Surabaya, 24 Pebruari 2017

Yang Membuat Pernyataan



ERNA PURNAMAWATI

11114043

KATA PENGANTAR

Dengan Memanfaatkan Puji Syukur kehadiran Tuhan Yesus Kristus, atas limpahan rahmat dan hidayahNya sehingga Tesis yang saya beri Judul : “**PENGARUH MOTIVASI KONSUMEN DAN KEPUASAAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DALAM BEROLAHRAGA DI PT ATLAS SPORT CLUB SURABAYA** ”. Tesis ini disusun untuk melengkapi tugas-tugas akademis guna mencapai gelar Sarjana Strata Dua (S-2) Magister Manajemen Universitas Narotama Surabaya

Penulis menyadari Tesis ini belum sempurna karena terbatasnya waktu untuk menyelesaikan. Penulis berharap untuk mendapatkan masukan saran dan kritik yang bermanfaat yang berkaitan dengan tesis ini. Selama penulisan tesis ini, penulis mendapatkan banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Ir. Hj. Rr. Iswachyu Dhaniarti DS, ST, MHP selaku Rektor Universitas Narotama Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti studi di Program Pascasarjana Universitas Narotama Surabaya.
2. Bapak Prof. Soebandi, SE., Ak., CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Narotama Surabaya.
3. Bapak Dr. Agus Dwi Sasono, SE, Ak, MSi selaku Kaprodi Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Narotama Surabaya.
4. Ibu Dr. Dra. Ec. Hj. Samiatun M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, koreksi dan motivasi dengan segala kesabarannya selama penyusunan Tesis ini hingga selesai.

5. Bapak dan Ibu Dosen Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Narotama Surabaya yang telah memberikan materi dan motivasi dalam penyusunan Tesis ini.
6. Kedua orang tua tercinta. Papa Miftahul Anam dan Mama Enny Iriyani atas segala doa, kasih sayang, dukungan dan masih banyak pemberian lain yang lebih daripada apa yang pantas penulis dapatkan yang selalu mendukung semua yang penulis lakukan selama ini.
7. Motivator Gandung Adi Wibowo, S.Sos, M.Ikom atas setiap semangat dan kesabaran tiada batas selalu diberikan kepada penulis.
8. Teman seperjuangan Tesis Wisuda Maret 2017 Pak Erik, Bu Erna, Mas Angga, Mbak Memey, Bu netty
9. Teman-teman angkatan 35, 37, 38 dan 39 dari Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Narotama Surabaya yang telah banyak membantu dalam penyusunan Tesis ini.
10. Rekan-rekan seangkatan MM 36 yang selalu kompak membangun kebersamaan selama menempuh studi di Program Magister Manajemen Universitas Narotama Surabaya.
11. Aris Febrianto ST yang selalu menyemangati dan mendoakan penulis.

Semoga Tuhan Yesus Kristus membalas semua kebaikan dan selalu melimpahkan rahmat. Amin

DAFTAR ISI

	HALAMAN
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Landasan Teori	15
2.1.1 Konsep Jasa	15
2.1.2 Kepuasan Konsumen	22
2.1.2.1 Kepuasan Sebagai Salah Satu Kebutuhan Konsumen	25
2.1.2.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan	26
2.1.2.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	28
2.1.3 Motivasi	29
2.1.4 Loyalitas	36
2.1.4.1 Karakteristik Loyalitas	38

2.1.4.2	Tahapan Loyalitas	39
2.1.4.3	Dimensi Loyalitas Pelanggan	40
2.1.4.4	Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	41
2.1.4.5	Jenis – jenis Loyalitas	43
2.2	Penelitian Terdahulu	45
BAB III KERANGKA TEORI DAN HIPOTESIS PENELITIAN		
3.1	Kerangka Konseptual Penelitian	46
3.2	Hipotesis Penelitian	47
BAB IV METODE PENELITIAN		
4.1	Rancangan Penelitian	50
4.2	Populasi dan Sampel	51
4.3	Instrumen Penelitian	51
4.3.1	Alat Penelitian	51
4.3.2	Bahan Penelitian	51
4.4	Variabel Penelitian	51
4.5	Lokasi dan Waktu Penelitian	52
4.6	Batasan dan Waktu Penelitian	52
4.6.1	Batasan Penelitian	52
4.6.2	Asumsi Penelitian	53
4.7	Instrumen Penelitian	53
4.8	Teknik Analisis Data	54
4.8.1	Uji Validitas dan Reabilitas	54
4.8.1.1	Uji Validitas	54
4.8.1.2	Uji Reabilitas	55

4.8.2	Uji Asumsi Klasik	56
4.8.2.1	Normalitas	56
4.8.2.2	Heteroskedastisitas	56
4.8.2.3	Multikolinearitas	57
4.8.3	Uji Hipotesis	57
4.8.3.1	Analisis Regresi	57
4.8.3.2	Uji F	58
4.8.3.2	Uji t	58
BAB V HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN		
5.1	Karakteristik Demografi Responden	60
5.2	Uji Validitas dan Reabilitas	65
5.3	Uji Asumsi Klasik	66
5.3.1	Multikolinearitas	66
5.3.2	Uji Heteroskedastisitas	66
5.3.3	Uji Normalitas	67
5.3.4	Uji Autokorelasi	68
5.4	Analisis Regresi Linier Berganda	69
5.5	Analisis Koefisien Determinasi (R)	70
5.6	Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	71
5.7	Uji Signifikan Pengaruh Parsial (Uji t)	72
5.8	Pembahasan	73
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		
6.1	Kesimpulan	76
6.2	Saran	77



DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 Empat Jenis Loyalitas Konsumen	43
TABEL 2.2 Penelitian Terdahulu	45
TABEL 3.1 Definisi Operasional	52
TABEL 4.2 Skala Penelitian	53
TABEL 5.1 Jumlah Responden Berdasarkan Asal	60
TABEL 5.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
TABEL 5.3 Jumlah Responden Berdasarkan Status	61
TABEL 5.4 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	62
TABEL 5.5 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
TABEL 5.6 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	64
TABEL 5.7 <i>Varian Inflaktion Faktor (VIF)</i>	66
TABEL 5.8 Hasil Uji Autokorelasi <i>Durbin-Waston</i>	69
TABEL 5.9 Hasil Analisis Regresi Berganda	69
TABEL 6.0 Hasil Analisis Regresi Koefisien Determinasi	71
TABEL 6.1 Hasil Uji Signifikan Simultan F	71
TABEL 6.2 Hasil Uji Signifikan Pengaruh Parsial	72
TABEL 6.3 Hasil Uji Signifikan Pengaruh Parsial Variabel Bebas	74
TABEL 6.4 Hasil Uji Signifikan Pengaruh Simultan	75

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 Susunan Struktur Organisasi PT Atlas Sport Club	11
GAMBAR 3.1 Kerangka Konseptual	47
GAMBAR 4.1 <i>Flow Chart</i> Penelitian	50
GAMBAR 5.1 Uji Heteroskedasitas	67
GAMBAR 5.2 Uji Normalitas	68

