

SKRIPSI

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, KEDISIPLINAN DAN
FASILITAS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
DEMANDAILING KAFE DI SURABAYA**

*Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Universitas Narotama Surabaya*



Oleh :

ADAM HERLAMBAANG

01221001

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NAROTAMA

SURABAYA

2025

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Samudra Puti Sekar Seruni
NIM : 01221029
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang saya susun dengan judul:

PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP CUSTOMER LOYALTY PADA PT. PUTRADUTA BUANASENTOSA SURABAYA

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari Tugas Akhir orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan apabila diperlukan.

Surabaya, 20 Maret 2025

Pembuat Pernyataan,

31D05AMX307968438

Samudra Puti Sekar Seruni

NIM 01221029

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

TELAH DIUJI DAN DIPERTAHANKAN PADA HARI KAMIS

TANGGAL 23 JANUARI 2025

Judul Skripsi : *PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT DAN CUSTOMER SATISFACTION
TERHADAP CUSTOMER LOYALTY PADA
PT. PUTRADUTA BUANASENTOSA SURABAYA*

Disusun Oleh : Samudra Puti Sekar Seruni
NIM : 01221029
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Prodi : Manajemen
Perguruan Tinggi : Universitas Narotama Surabaya
Dihadapan Team Penguji :

1. Drs. Ec. R. Agus Baktiono, M.M.
2. Dr. Sengguruh Nilowardono, S.E., M.Si.
3. Elok Damayanti, S.E., M.M.



PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN CUSTOMER
SATISFACTION TERHADAP CUSTOMER LOYALTY PADA PT. PUTRADUTA
BUANASENTOSA SURABAYA**

DIAJUKAN OLEH:

Samudra Puti Sekar Seruni

01221029

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,



Dr. Sengguruh Nilowardono, SE., M.Si.

TANGGAL 14 Maret 2025

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN,



Dr. Sengguruh Nilowardono, SE., M.Si.

TANGGAL 14 Maret 2025

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Narotama Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Samudra Puti Sekar Seruni

NIM : 01221029

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Narotama hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalti Free Right*)

PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA PT. PUTRADUTA BUANASENTOSA SURABAYA

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Noneksklusif ini Universitas Narotama berhak menyimpan, mengalihmedia formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Surabaya

Pada Tanggal : 5 Februari 2025

Yang menyatakan



Samudra Puti Sekar Seruni

NIM : 01221029

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia yang telah Allah berikan, saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kedisiplinan dan Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Karyawan Demandailing Kafe.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Narotama.

Dalam penyusunan skripsi ini, saya menyadari bahwa keberhasilan dan terlaksananya penelitian ini bukan merupakan keberhasilan individu. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dorongan, maupun doa sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih saya tujukan kepada :

1. Kedua orang tua saya Moch Solichin dan Erna Surya Rini yang selalu memberikan doa, restu, dukungan, dan kasih sayang yang sangat berarti bagi saya.
2. Bapak Dr Arasy Alimudin, SE.,MM selaku Rektor Universitas Narotama Surabaya.
3. Agus Sukoco S.T., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Narotama Surabaya.
4. Bapak Dr. Sengguruh Nilowardono SM., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Narotama Surabaya.
5. Bapak/Ibu Dr. Ir. Rr. Hermien Tridayanti, MM. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan petunjuk dan nasehat yang sangat berarti bagi saya.
6. Bapak/Ibu dosen, staff, dan karyawan di lingkungan Universitas Narotama Surabaya yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi.
7. Teman-teman Universitas Narotama, sahabat-sahabat saya sekaligus teman seperjuangan: Alm. Oki Krisna Mukti, Diky, Fauzan, Tador, Yoga, Puspita, Arlisa, Sheila Eky, Feni , Amrina, Dhani, Eva, Runni, Elaisna, Nindy, Ratna. Terima kasih atas dukungan, pengertian, doa, serta telah memberi

masa kuliah yang berkesan yang tidak akan pernah terlupakan.

8. Keluarga dan orang yang saya cintai Lili yang tiada hentinya memberikan do'a, motivasi dan semangat kepada saya untuk menyelesaikan skripsi saya ini.
9. Ibu Tika selaku HRD PT.Demandailing Kafe Keluarga dan Ibu Sofia selaku SPV yang sudah membantu dan memberikan do'a pada saat menyelesaikan skripsi saya ini.
10. Teman-teman dekat saya: Egar, Alm.Oki, Kevin, Alfikisrofin, Mamad, Izzul, Yusril dan Adnan yang telah memberi semangat dan dorongan dalam proses penyelesaian skripsi.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan kepada saya dalam menyusun skripsi.

Akhir kata, semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya untuk membalas kebaikan dari semua pihak yang telah membantu saya selama ini. Semoga skripsi ini bermanfaat kepada semua pihak.

Surabaya, 25 Maret 2025

Penulis

ABSTRAK

PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, KEDISIPLINAN DAN FASILITAS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DEMANDING KAFE DI SURABAYA

Oleh:

Adam Herlambang

Supervisor:

Dr. Ir. Rr. Hermien Tridayanti, MM.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh Gaya kepemimpinan, Kedisiplinan, dan Fasilitas kerja terhadap Kinerja Karyawan Demanding Kafe di Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi seluruh karyawan di lima cabang Demanding Kafe sebanyak 54 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, dengan nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$ untuk semua variabel. Analisis data menggunakan uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa secara simultan, gaya kepemimpinan, kedisiplinan, dan fasilitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai F-hitung sebesar 42,132 ($p < 0,05$). Secara parsial, variabel kedisiplinan (X2) memiliki pengaruh paling dominan terhadap kinerja karyawan (koefisien beta = 1,210, $p = 0,000$), diikuti oleh fasilitas kerja (X3) dengan koefisien beta 0,414 ($p = 0,001$). Namun, gaya kepemimpinan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan ($p = 0,187$). Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,717 menunjukkan bahwa 71,7% variasi dalam kinerja karyawan dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sementara sisanya 28,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Hasil penelitian ini memberikan implikasi bahwa untuk meningkatkan kinerja karyawan, manajemen Demanding Kafe disarankan untuk meningkatkan kedisiplinan dan fasilitas kerja, sementara pendekatan gaya kepemimpinan perlu disesuaikan dengan kebutuhan spesifik karyawan di masing-masing cabang.

Kata Kunci: Gaya Kepemimpinan, Kedisiplinan, Fasilitas Kerja, Kinerja Karyawan, Demanding Kafe.

ABSTRACT

THE EFFECT OF LEADERSHIP STYLE, DISCIPLINE AND WORK FACILITIES ON EMPLOYEE PERFORMANCE OF DEMANDING CAFE IN SURABAYA

By:

Adam Herlambang

Supervisor:

Dr. Ir. Rr. Hermien Tridayanti, MM.

The purpose of this study was to analyze the influence of Leadership Style, Discipline, and Work Facilities on Employee Performance at Demanding Cafe in Surabaya. This study used a quantitative approach with a population of all employees in five Demanding Cafe branches totaling 54 people. The data collection technique used a questionnaire that had been tested for validity and reliability, with a Cronbach's Alpha value > 0.6 for all variables. Data analysis using multiple linear regression tests showed that simultaneously, leadership style, discipline, and work facilities had a significant effect on employee performance with an F-count value of 42.132 ($p < 0.05$). Partially, the discipline variable (X2) had the most dominant effect on employee performance (beta coefficient = 1.210, $p = 0.000$), followed by work facilities (X3) with a beta coefficient of 0.414 ($p = 0.001$). However, leadership style (X1) did not have a significant effect on employee performance ($p = 0.187$). The coefficient of determination (R^2) of 0.717 indicates that 71.7% of the variation in employee performance is explained by the three variables, while the remaining 28.3% is influenced by other factors outside this study. The results of this study provide implications that in order to improve employee performance, Demanding Kafe management is advised to improve discipline and work facilities, while the leadership style approach needs to be adjusted to the specific needs of employees in each branch.

Keywords: Leadership Style, Discipline, Work Facilities, Employee Performance, Cafe Demanding.

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
SURAT PERNYATAAN	ii
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Tinjauan Empiris.....	8
2.2 Tinjauan Teoritis	27
2.2.1 Kinerja Karyawan.....	27
2.2.2 Gaya Kepemimpinan	29
2.2.3 Kedisiplinan	31
2.2.4 Fasilitas Kerja.....	33
2.3 Pengaruh Antar Variabel	34
2.3.1 Pengaruh Gaya Kepemimpinan (X1) Terhadap Kinerja Karyawan.....	34
2.3.2 Pengaruh Kedisiplinan (X2) Terhadap Kinerja Karyawan	34
2.3.3 Pengaruh Fasilitas Kerja (X3) Terhadap Kinerja Karyawan	34

2.3 Hipotesis	36
BAB III	37
METODE PENELITIAN	37
3.1 Pendekatan Penelitian.....	37
3.1.1 Pendekatan Kuantitatif.....	37
3.1.2 Lokasi dan Rencana Waktu Penelitian	37
3.2 Objek Penelitian	38
3.2.1 Populasi Penelitian	38
3.2.2 Sampel Penelitian	38
3.2.3 Variabel Penelitian	38
3.2.1 Jenis Data.....	38
3.2.2 Sumber Data.....	39
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.4 Definisi Variabel Operasional.....	41
3.5 Teknik Analisis Data	45
3.5.1 Uji Validitas	45
3.5.2 Uji Realibilitas.....	46
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	47
3.5.4 Uji Normalitas	47
3.5.5 Uji Multikolineairitas.....	47
3.5.6 Uji Heteroskedastisitas	47
3.6 Pengujian Hipotesis	48
3.6.1 Uji Regresi Linier Berganda	48
3.6.2 Uji Signifikan Simultan (Uji-F)	49
3.6.3 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji-t)	49
3.6.4 Uji Koefisien Uji Koefisien Determinasi (Uji-R ²)	50
BAB IV	51
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	51
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	51
4.1.2 Lokasi Perusahaan.....	51

4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	51
4.1.4 Struktur Organisasi.....	52
4.2 Deskripsi Data Hasil Penelitian	53
a. Profil Responden	53
b. Profil Jawaban Responden.....	54
c. Deskripsi Variabel Gaya kepemimpinan (X1).....	55
d. Deskripsi Variabel Kedisiplinan (X2).....	56
e. Deskripsi Variabel Fasilitas Kerja (X3)	58
f. Deskripsi variable Kinerja Karyawan (Y).....	60
4.3 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	62
4.3.1 Uji Validitas	62
4.3.2 Uji Reliabilitas	64
4.1.1 Pengujian Asumsi Klasik	64
4.1.1.1 Uji Normalitas	64
4.1.1.2 Uji Multikolinieritas	66
4.1.1.3 Uji Heteroskedasitas.....	67
4.1.4 Model Analisis Data	68
4.1.4.1 Uji Regresi Linier Berganda	68
4.1.5 Pengujian Hipotesis	69
4.1.5.1 Uji Koesfisien Determinasi (R^2).....	69
4.1.5.3 Uji T.....	71
4.4 Pembahasan.....	72
4.1.1 Pengaruh Gaya kepemimpinan (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)	72
4.1.2 Pengaruh Kedisiplinan (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)	72
4.1.3 Pengaruh Fasilitas Kerja (X3) Terhadap Kinerja Karyawan (Y).....	72
4.1.4 Pengaruh Gaya kepemimpinan (X1), Kedisiplinan (X2), dan Fasilitas Kerja (X3) Terhadap Kinerja Karyawan(Y)	72
BAB V	74
KESIMPULAN DAN SARAN.....	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA.....	76



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data keterlambatan karyawan periode Agustus – Oktober 2024.....	16
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	53
Tabel 3.1 Skala Likert.....	51
Tabel 4.1 Profil Responden.....	65
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jabatan.....	65
Tabel 4.3 Tingkat Kategori Jawaban Responden.....	66
Tabel 4.4 Deskripsi Pernyataan dan Variabel Gaya kepemimpinan.....	67
Tabel 4.5 Deskripsi Pernyataan dan Variabel Kedisiplinan.....	68
Tabel 4.6 Deskripsi Pernyataan dan Variabel Fasilitas Kerja.....	71
Tabel 4.7 Deskripsi Pernyataan dan Variabel Kinerja Karyawan.....	73
Tabel 4.8 Hasil Instrumen Data Validitas.....	75
Tabel 4.9 Hasil Uji Instrumen Reliabilitas.....	77
Tabel 4.10 Hasil Uji Asumsi Klasik Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	78
Tabel 4.11 Hasil Uji Asumsi Klasik Multikolinieritas.....	79
Tabel 4.12 Persamaan Estimasi Model Regresi Linier Berganda.....	81
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi R ²	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Karyawan Terlambat.....	15
Gambar 4.1 Grafik P Plot Normalitas P.....	75
Gambar 4.2 Grafik Scarrterplot.....	78



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Biodata.....	90
Lampiran 2. Koesioner Penelitian.....	91
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	96
Lampiran 4. Hasil Data SPSS.....	96
Lampiran 5. Berita Acara.....	66
Lampiran 6. Hasil Plagiasi.....	107
Lampiran 7. Sertifikat International Conference.....	108

