

**PENGARUH SERVANT LEADERSHIP DAN  
MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
PT MATAHARI DEPARTEMENT STORE  
NAGOYA HILL**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**FITRI HANDAYANI SINAGA**

**180910419**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
2024**

**PENGARUH SERVANT LEADERSHIP DAN  
MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
PT MATAHARI DEPARTEMENT STORE  
NAGOYA HILL**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat**

**Memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh :**

**FITRI HANDAYANI SINAGA**

**180910419**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
2024**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

### SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Fitri Handayani Sinaga  
NPM/NIP : 180910419  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul :

**“PENGARUH SERVANT LEADERSHIP DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT MATAHARI DEPARTEMENT STORE NAGOYA HILL”**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan duplikasi dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademi yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 19 Januari 2024



FITRI HANDAYANI SINAGA

180910419

**PENGARUH SERVANT LEADERSHIP DAN MOTIVASI  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT MATAHARI DEPARTEMENT  
STORE NAGOYA HILL**

**SKIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
Memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh :**

**FITRI HANDAYANI SINAGA  
180910419**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal  
Seperti tertera dibawah ini  
Batam, 19 Januari 2024**



**Tiurniari Purba, S.E., M.M.  
Pembimbing**

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Pengaruh *Servant Leadership* Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Matahari Departement Store Nagoya Hill. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *servant leadership* dan motivasi terhadap kinerja karyawan Pt Matahari Departement Store Nagoya Hill. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 138 karyawan atau responden. Kemudian teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan determinasi berganda. Selanjutnya untuk menguji pengaruhnya secara parsial dan simultan dari ketiga variabel bebas, uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F) digunakan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan menguji koefisien determinasi R<sup>2</sup> untuk mengetahui seberapa kuat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dan dengan menggunakan teknik pengumpulan data yaitu sampel jenuh atau teknik sensus. Dengan menggunakan program perangkat lunak SPSS versi 26. Hasil ini belajar adalah; *servant leadership* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. *servant leadership* dan motivasi secara bersamaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

**Kata kunci:** *Servant Leadership*; Motivasi; Kinerja Karyawan.

## ABSTRACT

*This research is entitled "The Influence of Servant Leadership and Motivation on the Performance of PT Matahari Department Store Nagoya Hill Employees. The purpose of this research is to determine the influence of servant leadership and motivation on the performance of employees of PT Matahari Department Store Nagoya Hill. The sample used in this research was 138 employees or respondents. Then the analysis technique used is multiple linear regression analysis and multiple determination. Furthermore, to test the partial and simultaneous influence of the three independent variables, the partial test (t test) and simultaneous test (F test) are used to determine the influence simultaneously and test coefficient of determination R<sup>2</sup> to find out how strong the influence of the independent variable is on the dependent variable and by using data collection techniques, namely saturated samples or census techniques. By using the SPSS version 26 software program. The results of this study are; servant leadership has no significant effect on employee performance. Motivation has a significant effect on employee performance. Servant leadership and motivation simultaneously have a significant influence on employee performance.*

**Keywords:** *Servant Leadership; Motivation; Employee Performance.*

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penukis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunianNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penukis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karna itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom. M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
3. Ibu Tiurniari Purba, S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Ibu Nora Pitri Nainggolan, S.E., M.Si. selaku pembimbing Akademik pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam
6. Seluruh pihak Administrasi dan Staff Perpustakaan Universitas Putera Batam.

7. Ibu Yona Teresia selaku HR Personalia di Matahari Departement Store Kepri Mall Batam.

8. Orang tua dan saudara-saudara saya yang selalu memberikan dukungan kepada saya.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta TaufikNya, Amin.

Batam 19 Januari 2024



Fitri Handayani Sinaga



## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....	II
ABSTRAK .....	IV
ABSTRACT .....	V
KATA PENGANTAR .....	VI
DAFTAR ISI .....	VIII
DAFTAR GAMBAR .....	XII
DAFTAR TABEL .....	XIII
DAFTAR RUMUS .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Batasan Masalah .....	7
1.4 Rumusan Masalah .....	7
1.5 Tujuan Penelitian .....	8
1.6 Manfaat Penelitian .....	8
1.6.1 Manfaat Teoritis .....	8
1.6.2 Manfaat Praktis .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1 Kajian Teori .....	10
2.1.1 <i>Servant Leadership</i> .....	10
2.1.1.1 Pengertian <i>Servant Leadership</i> .....	10
2.1.1.2 Fungsi <i>Servant Leadership</i> .....	10
2.1.1.3 Ciri- ciri <i>Servant Leadership</i> .....	11
2.1.1.4 Indikator <i>Servant Leadership</i> .....	12
2.1.2 Motivasi .....	13
2.1.2.1 Pengertian Motivasi .....	13
2.1.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja .....	13

2.1.2.3	Jenis-Jenis Motivasi Kerja .....	14
2.1.2.4	Indikator Motivasi.....	14
2.1.3	Kinerja Karyawan .....	15
2.1.3.1	Pengertian Kinerja Karyawan .....	15
2.1.3.2	Faktor-Faktor Ynag Mempengaruhi Kinerja Karyawan .....	15
2.1.3.3	Tujuan Penilaian Kinerja Karyawan .....	16
2.1.3.4	Indikator Kinerja Karyawan.....	17
2.2	Penelitian Terdahulu .....	18
2.3	Kerangka Pemikiran.....	20
2.4	Hipotesis .....	20
2.5	Pengaruh Antara Variabel.....	21
2.5.1	Hubungan <i>Servant Leadership</i> Terhadap Kinerja Karyawan .....	21
2.5.2	Hubungan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan .....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....		23
3.1	Jenis Penelitian.....	23
3.2	Sifat Penelitian .....	23
3.3	Lokasi Dan Jadwal Penelitian .....	23
3.3.1	Lokasi Penelitian.....	23
3.3.2	Jadwal Penelitian.....	23
3.4	Populasi dan Sampel .....	24
3.4.1	Populasi.....	24
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel.....	24
3.4.3	Teknik Sampling .....	26
3.5	Sumber Data.....	26
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	26
3.6.1	Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.6.2	Instrument Penelitian .....	27
3.6.3	Alat Pengumpulan Data .....	27
3.7	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	27
3.7.1	Variabel Bebas (Independen).....	27

3.7.2	Variabel Dependen.....	28
3.8	Metode Analisis Data.....	28
3.8.1	Analisis Deskriptif .....	29
3.8.2	Uji Kualitas Data.....	30
3.8.2.1	Uji Validitas .....	30
3.8.2.2	Uji Reliabilitas .....	31
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	31
3.8.3.1	Uji Normalitas.....	31
3.8.3.2	Uji Multikolinearitas .....	31
3.8.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	32
3.8.4	Uji Pengaruh .....	32
3.8.4.1	Regresi Linear Berganda.....	32
3.8.4.2	Analisis Determinasi .....	32
3.9	Uji Hipotesis .....	33
3.9.1	Uji T .....	33
3.9.2	Uji F .....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>36</b>
4.1	Profit Responden.....	36
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi Pekerjaan.....	36
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia .....	36
4.1.3	Data Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	37
4.1.4	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
4.2	Hasil Penelitian .....	38
4.2.1	Analisis Deskriptif .....	38
4.2.1.1	Deskriptif Variabel Pelayanan ( $X_1$ ) .....	38
4.2.1.2	Deskriptif Variabel Motivasi ( $X_2$ ).....	39
4.2.1.3	Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan ( $Y$ ).....	40
4.3	Uji Kualitas Data.....	41
4.3.1	Hasil Uji Validitas.....	41
4.3.2	Hasil Uji Reabilitas Data.....	41

4.3.3	Asumsi Klasik.....	42
4.3.3.1	Hasil Uji Normalitas .....	42
4.3.3.2	Hasil Uji Multikolinearitas.....	44
4.3.3.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	45
4.3.4	Uji Pengaruh .....	46
4.3.4.1	Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	46
4.3.4.2	Hasil koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	47
4.3.5	Uji Hipotesis .....	47
4.3.5.1	Hasil Uji T (Parsial) .....	48
4.3.5.2	Hasil Uji F (Simultan).....	49
4.4	Pembahasan.....	49
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....		51
5.1	Simpulan .....	51
5.2	Saran .....	51

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

LAMPIRAN

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran .....	20
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas pada Histogram .....	43
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas pada P-P Plot.....	43

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Total Karyawan PT Matahari Departement Store Nagoya Hill.....	3
Tabel 1.2 Total Target Perbulan PT Matahari Departement Store Nagoya Hill.....	3
Tabel 1.3 Data Kinerja Karyawan PT Matahari Departement Store Nagoya Hill.....	4
Tabel 1.4 Data Karyawan PT Matahari Departement Store Nagoya Hill 2023.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 3.1 agenda pengkajian.....	24
Tabel 3.2 Skala Pernyataan.....	25
Tabel 3.3 Rentang Skala Penelitian .....	29
Tabel 4.1 Posisi Pekerjaan .....	36
Tabel 4.2 Usia .....	36
Tabel 4.3 Masa Kerja .....	37
Tabel 4.4 Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.5 Rentang Skala Penelitian .....	38
Tabel 4.6 Respon <i>servant leadership</i> .....	38
Tabel 4.7 Respon Motivasi .....	39
Tabel 4.8 Respon Kinerja Karyawan .....	40
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	41
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 4.11 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....	44
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	45
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskadastisitas .....	45
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	46
Tabel 4.15 (R <sup>2</sup> ) .....	47
Tabel 4.16 Uji t .....	48
Tabel 4.17 Uji F .....	49

## DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	25
Rumus 3.2 Rentang Skala .....	29
Rumus 3.3 Uji Validitas.....	30
Rumus 3.4 Uji Reabilitas .....	31
Rumus 3.5 Regresi Linear Berganda .....	32
Rumus 3.6 Uji T .....	33
Rumus 3.7 Uji F .....	34