

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

PERNYATAAN ORISINIL SKRIPSI iii

MOTTO iv

ABSTRAK v

KATA PENGANTAR..... vi

DAFTAR ISI..... x

DAFTAR GAMBAR xiii

DAFTAR TABEL xiv

BAB 1 PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Rumusan Masalah..... 16

1.3 Tujuan Penelitian 17

1.4 Manfaat Penelitian 18

1.4.1 Manfaat praktis..... 18

1.4.2 Manfaat akademis 18

1.5 Tinjauan Pustaka..... 19

1.5.1 Tinjauan Konseptual..... 19

1.5.2 Kajian Empirik 47

1.5.3 Tabel Pemetaan Kajian Empirik 67

1.6 Pengaruh Antar Variabel 78

1.6.1 Pengaruh Kepemimpinan tranformasional terhadap kepercayaan
terhadap pemimpin 78

1.6.2 Pengaruh Kepemimpinan tranformasional terhadap kepuasan kerja 79

1.6.3 Pengaruh Kepercayaan terhadap pemimpin terhadap kepuasan kerja 80

1.6.4 Pengaruh kepemimpinan tranformasional terhadap kinerja
karyawan 81

1.6.5 Pengaruh kepercayaan terhadap pemimpin terhadap kinerja
karyawan 82

1.6.6 Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan..... 83

1.7 Kerangka Pemikiran 84

1.7.1	Kerangka Pemikiran Teori.....	84
1.7.2	Model Penelitian Terdahulu	86
1.7.3	Model Penelitian	93
1.8	Hipotesis	93
1.8.1	Model Hipotesis	94
1.8.2	Tabel Ringkasan Kajian Emperik Hubungan Langsung	95
1.9	Definisi Konsep, Operasion, dan Indikator	96
1.9.1	Definisi Konsep.....	96
1.9.2	Definisi Operasional.....	97
1.9.3	Tabel Operasional Variabel	99
1.10	Metode Penelitian	107
1.10.1	Jenis Penelitian.....	107
1.10.2	Ruang Lingkup Penelitian.....	107
1.10.3	Obyek Penelitian	107
1.10.4	Populasi dan Sampel	108
1.10.5	Teknik Sampling dan Jumlah Sampel	109
1.10.6	Sumber Data.....	110
1.10.7	Teknik Pengumpulan Data	110
1.10.8	Teknik Pengukuran Data	111
1.10.9	Uji Instrument	112
1.10.10	Teknik Analisis Data	114
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....		118
2.1	Sejarah Perusahaan	118
2.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	119
2.3	Profil Perusahaan	120
2.4	Nilai-Nilai Perusahaan.....	120
2.5	Budaya Perusahaan.....	121
2.6	Produk dan Layanan Perusahaan	123
2.7	Struktur Organisasi	125
2.8	Deskripsi Jabatan	125
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN		130

3.1	Uji Instrument Penelitian.....	130
3.1.1	Uji Validitas.....	130
3.1.2	Uji Reliabilitas.....	133
3.2	Karakteristik Responden.....	134
3.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	134
3.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	135
3.3	Analisis Data.....	137
3.3.1	Analisis Statistik Deskriptif	137
3.3.2	Analisis Statistik Inferensial.....	191
3.3.3	Uji Hipotesis.....	200
3.4	Pembahasan	207
3.4.1	Pengaruh kepemimpinan tranformasional (X1) terhadap Kepercayaan terhadap pemimpin (Z1).....	207
3.4.2	Pengaruh Kepemimpinan tranformasional (X1) terhadap Kepuasan kerja (Z2)	209
3.4.3	Pengaruh Kepercayaan terhadap pemimpin (Z1) terhadap Kepuasan kerja (Z2)	210
3.4.4	Pengaruh Kepemimpinan tranformasional (X1) terhadap Kinerja karyawan (Y1).....	211
3.4.5	Pengaruh Kepercayaan terhadap pemimpin (Z1) terhadap Kinerja karyawan (Y1).....	213
3.4.6	Pengaruh Kepuasan kerja (Z2) terhadap Kinerja karyawan (Y1)	214
3.4.7	Pengaruh Kepemimpinan tranformasional (X1) terhadap Kinerja karyawan (Y1) melalui Kepercayaan terhadap pemimpin (Z1).....	216
3.4.8	Pengaruh Kepemimpinan tranformasional (X1) terhadap Kinerja karyawan (Y1) melalui Kepuasan kerja (Z2)	217
BAB IV PENUTUP		220
4.1	Kesimpulan.....	220
4.2	Saran	221
DAFTAR PUSTAKA.....		225
LAMPIRAN.....		228

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	grafik Rata-Rata 6 Periode Performa Mitra Fungsi <i>Desk Telephony Agent</i> (Delta) (Aguatus-Oktober) 2024	12
Gambar 1. 2	Model Integratif Perilaku Organisasi	20
Gambar 1. 3	Kerangka Pemikiran Teori.....	84
Gambar 1. 4	Model Penelitian Terdahulu Purba dan Sudibjo, (2020)	86
Gambar 1. 5	Model Penelitian Terdahulu Mohyi <i>et al.</i> , (2022)	86
Gambar 1. 6	Model Penelitian Terdahulu Ardiyansah dan Mon, (2023)	87
Gambar 1. 7	Model Penelitian Terdahulu Karyaningsih <i>et al.</i> , (2021)	87
Gambar 1. 8	Model Penelitian Terdahulu Hasan <i>et al.</i> , (2023).....	88
Gambar 1. 9	Model Penelitian Terdahulu Ahsan, (2021).....	88
Gambar 1. 10	Model Penelitian Terdahulu Matondang <i>et al.</i> , (2021).....	89
Gambar 1. 11	Model Penelitian Terdahulu Dinda dan Wahyuni, (2023)	89
Gambar 1. 12	Model Penelitian Terdahulu Shafique <i>et al.</i> , (2022).....	90
Gambar 1. 13	Model Penelitian Terdahulu Rafiq <i>et al.</i> , (2022).....	90
Gambar 1. 14	Model Penelitian Terdahulu Woro Indrio dan Herachwati, (2024) 91	
Gambar 1. 15	Model Penelitian Terdahulu Aristana <i>et al.</i> , (2024).....	91
Gambar 1. 16	Model Penelitian Terdahulu Meiryani <i>et al.</i> , (2022)	91
Gambar 1. 17	Model Penelitian Terdahulu Bina Taruna Gorontalo, (2022)	92
Gambar 1. 18	Model Penelitian Terdahulu Isrokdi dan Adriani, (2022).....	92
Gambar 1. 19	Model Penelitian.....	93
Gambar 1. 20	Model Hipotesis Penelitian	94
Gambar 2. 1	Logo Perusahaan	120
Gambar 2. 2	Nilai Perusahaan	120
Gambar 2. 3	Struktur Organisasi	125
Gambar 3. 1	Diagram Jalur Disertai Nilai Loading Faktor.....	192
Gambar 3. 2	Model PLS Bootstrapping	201

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Pemetaan Kajian Empirik	67
Tabel 1. 2	Ringkasan Kajian Emperik	95
Tabel 1. 3	Operasional Kepemimpinan Tranformasional	99
Tabel 1. 4	Operasional Kepercayaan Terhadap Pemimpin	101
Tabel 1. 5	Operasional Kepuasan Kerja	103
Tabel 1. 6	Operasional Kinerja Karyawan.....	105
Tabel 3. 1	Hasil Uji Validitas Variabel Kepemimpinan Tranformasional.....	131
Tabel 3. 2	Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Terhadap Pemimpin.....	131
Tabel 3. 3	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja	132
Tabel 3. 4	Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan	132
Tabel 3. 5	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	133
Tabel 3. 6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	134
Tabel 3. 7	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	136
Tabel 3. 8	<i>Team Leader</i> (TL) mengarahkan dan mendukung perkembangan karyawan mitra dalam pekerjaan	138
Tabel 3. 9	<i>Team Leader</i> (TL) mendengarkan aspirasi atau keluhan karyawan mitra terkait pekerjaan	139
Tabel 3. 10	<i>Team Leader</i> (TL) mendorong karyawan mitra berpikir kreatif dalam menyelesaikan masalah saat bekerja.....	141
Tabel 3. 11	<i>Team Leader</i> (TL) memberikan kebebasan mencoba pendekatan baru dalam menyelesaikan tugas tanpa takut gagal	142
Tabel 3. 12	<i>Team Leader</i> (TL) mendorong untuk bekerja lebih baik dengan memberikan kepercayaan pada kemampuan karyawan mitra	143
Tabel 3. 13	<i>Team Leader</i> (TL) mampu meningkatkan semangat kerja karyawan mitra melalui komunikasi yang optimis dan penuh motivasi	144
Tabel 3. 14	<i>Team Leader</i> (TL) menunjukkan perilaku yang dapat karyawan mitra jadikan panutan dalam menyelesaikan tugas.....	146
Tabel 3. 15	<i>Team Leader</i> (TL) mendapatkan rasa hormat dan kepercayaan dari karyawan mitra sebagai bawahan	147
Tabel 3. 16	Rata-rata Item Variabel Kepemimpinan tranformasional	148

Tabel 3. 17	<i>Team Leader</i> (TL) terbuka dalam menjelaskan alasan di balik setiap keputusan yang diambil.....	151
Tabel 3. 18	<i>Team Leader</i> (TL) memberikan umpan balik yang jujur terkait kinerja kerja karyawan mitra	152
Tabel 3. 19	<i>Team Leader</i> (TL) mampu memberikan arahan yang jelas terkait prosedur teknis yang benar	153
Tabel 3. 20	<i>Team Leader</i> (TL) menunjukkan keterampilan komunikasi yang baik dalam memberikan umpan balik yang konstruktif.....	154
Tabel 3. 21	<i>Team Leader</i> (TL) menilai situasi dengan adil dan objektif, tanpa bias	155
Tabel 3. 22	<i>Team Leader</i> (TL) mengikuti prosedur yang konsisten.....	157
Tabel 3. 23	<i>Team Leader</i> (TL) memberikan dukungan emosional ketika menghadapi tantangan di pekerjaan karyawan mitra.....	158
Tabel 3. 24	<i>Team Leader</i> (TL) memastikan karyawan mitra merasa dihargai dan diperhatikan, bahkan dalam situasi penuh tekanan.....	159
Tabel 3. 25	<i>Team Leader</i> (TL) memberikan informasi jelas dan terbuka tentang kebijakan dan perubahan prosedur kerja.....	160
Tabel 3. 26	<i>Team Leader</i> (TL) mendukung diskusi terbuka dan menganggap umpan balik sebagai peluang perbaikan	162
Tabel 3. 27	Rata-rata Item variabel Kepercayaan terhadap pemimpin.....	163
Tabel 3. 28	karyawan mitra merasa puas dengan benefit yang diberikan oleh perusahaan	165
Tabel 3. 29	benefit yang karyawan mitra terima diberikan secara tepat waktu dan konsisten setiap bulannya.....	167
Tabel 3. 30	karyawan mitra memahami peluang peningkatan posisi yang ditawarkan perusahaan.....	168
Tabel 3. 31	peningkatan posisi yang ditawarkan perusahaan sesuai dengan kompetensi karyawan mitra	169
Tabel 3. 32	<i>Team Leader</i> (TL) memberikan arahan profesional yang membantu karyawan mitra menyelesaikan pekerjaan dengan baik.....	170

Tabel 3. 33	<i>Team Leader</i> (TL) sering memberikan apresiasi atas hasil kerja yang karyawan mitra capai	171
Tabel 3. 34	rekan kerja karyawan mitra menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan menyenangkan.....	173
Tabel 3. 35	tim kerja mendukung karyawan mitra untuk mencapai target kerja secara bersama-sama.....	174
Tabel 3. 36	pekerjaan ini memberikan tantangan yang mendorong karyawan mitra untuk berpikir kritis dan kreatif.....	175
Tabel 3. 37	pernyataan karyawan mitra merasa puas ketika berhasil menyelesaikan tugas dan mencapai target kerja	176
Tabel 3. 38	Rata-Rata Item Variabel Kepuasan kerja	177
Tabel 3. 39	karyawan mitra mampu memenuhi target harian yang ditentukan	180
Tabel 3. 40	karyawan mitra mampu meningkatkan volume pekerjaan yang diselesaikan dari waktu ke waktu	181
Tabel 3. 41	karyawan mitra memastikan kualitas hasil kerja yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan	182
Tabel 3. 42	karyawan mitra memastikan kualitas kerja tetap terjaga, meskipun dalam tekanan atau volume pekerjaan tinggi.....	183
Tabel 3. 43	karyawan mitra menunjukkan inisiatif untuk mengusulkan perbaikan dalam proses kerja.....	184
Tabel 3. 44	karyawan mitra mampu mengembangkan cara bekerja untuk diri sendiri, sehingga pekerjaan menjadi lebih efektif	186
Tabel 3. 45	karyawan mitra bertanggung jawab atas <i>jobdesk</i> yang diberikan..	187
Tabel 3. 46	karyawan mitra berani memikul tanggung jawab atas kesalahan dalam pekerjaan dan segera memperbaikinya	188
Tabel 3. 47	Rata-rata Item variabel Kinerja Karyawan	189
Tabel 3. 48	<i>outer loading</i>	193
Tabel 3. 49	Hasil <i>Cross Loading</i>	195
Tabel 3. 50	Hasil <i>Composite Reliability</i>	197
Tabel 3. 51	Hasil Uji <i>R-Square</i>	198
Tabel 3. 52	Hasil Uji Hipotesis.....	202