

**PENGARUH KOMPENSASI DAN KOMITMEN PIMPINAN TERHADAP
KEPUASAN LAYANAN DI PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM PALEMBANG**



Karya Akhir Oleh :

YONGKY RESTU ANELARDA

191510071

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Sarjana Manajemen

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA
UNIVERSITAS BINA DARMA**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KOMPENSASI DAN KOMITMEN PIMPINAN
TERHADAP KEPUASAN LAYANAN DIPERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUMPALEMBANG**

**YONGKY RESTU ANELARDA
191510071**

KARYA AKHIR

**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Meperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Pada Program Studi Manajemen**

MENYETUJUI,

**Palembang, September 2023
Fakultas Sosial Humaniora
Universitas Bina Darma**

Pemimbing



Dr. Muji gunarto.S.Si. M.Si

Dekan



Nuzsep Almigo,S.Psi., M.Si., I

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Karya Akhir ini berjudul "PENGARUH KOMPENSASI DAN KOMITMEN PIMPINAN TERHADAP KEPUASAN LAYANAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM PALEMBANG" telah dipertahankan didepan penguji pada tanggal 14 September 2023 dan dinyatakan sudah memenuhi syarat untuk diterima.

KOMISI PENGUJI

1. **Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si.** Ketua Penguji ()
2. **Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M** Anggota Penguji ()
3. **Sabeli Aliya, S.E., M.M** Anggota Penguji ()

Palembang, September 2023

Program Studi Manajemen

Fakultas Sosial Humaniora

Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi,

Universitas 
Bina Darma
Fakultas Sosial Humaniora

Dr. Trisninawati, SE., M.M

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yongky Restu Anelarda

Nim : 191510071

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya Akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau diperguruan tinggi lain;
2. Karya Akhir ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan Tim Pembimbing;
3. Didalam Karya Akhir ini tidak terdapat karya dan pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia Karya Akhir yang saya hasilkan ini di cek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Palembang, September, 2023

Yongky Restu Anelarda



Yongky Restu Anelarda

191510071

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh Kompensasi dan Komitmen Pimpinan terhadap Kepuasan Layanan. Penelitian ini menggunakan data primer. Objek penelitian adalah Perusahaan Daerah Air Minum Palembang. Populasi Penelitian ini berjumlah 618 karyawan. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan rumus slovin dengan total sampel sebanyak 242 sampel. Metode Teknik Analisis data yang digunakan adalah kuantitatif dan Partial Least Square (PLS) dengan program SmartPLS versi 4.0. Hasil Penelitian ini menemukan bahwa Kompensasi dan Komitmen Pimpinan berpengaruh terhadap Kepuasan Layanan. Hal ini berarti bahwa semakin baik pemberian kompensasi dan komitmen pimpinan akan berdampak positif bagi kepuasan layanan.

Kata Kunci: Kompensasi, Komitmen Pimpinan, Kepuasan Layanan



ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the effect of Compensation and Lead Commitment on Service Satisfaction. This study used primary data. The object of research is the Palembang Regional Drinking Water Company. The population of the study amounted to 618 employees. Sampling was carried out using the slovin formula with a total sample of 242 samples. The data analysis technique used is quantitative and Partial Least Square (PLS) with the SmartPLS program version 4.0. The results of this study found that Compensation and Leadership Commitment affect Service Satisfaction. This means that better compensation and leadership commitment will have a positive impact on service satisfaction.

Keywords: *Compensation, Lead Commitment, Service*

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

**“Allah tidak membebani seseorang
Melaikan sesuai dengan
Kesanggupannya”
(QS. AL Baqarah : 286)**

**“Kesuksesan hanya datang pada orang yg berani mengambil aksi,
Dan memang kesempatan tidak datang dua kali
Tetapi kesempatan akan datang kepada orang yang tidak pernah
berhenti mencoba” (Djawin Nur)**

**“Akan ada soslusi untuk setiap masalah. Hidup
Terlalu singkat jika hanya untuk mengeluh
Berusaha, percaya diri, dan ber doa.” (Khairul Anwar)**

Kupersembahkan kepada :

- 1. Ayahanda (Basrowi Ahmad)**
- 2. Ibunda (Ely Suryani)**
- 3. Keluarga**
- 4. Squad remipa**
- 5. Almamater**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Yongky Restu Anelarda
Tempat/Tanggal Lahir : Oku Timur, 18-10-2001
Alamat : Desa, Pandan Agung, RT/RW 002/001, kec, Madang Suku II
Email : yongkirestu18@gmail.com
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
No. Telepon/HP : 082282030467

Pendidikan Formal :
Tahun 2008-2013 : SD N 01 Pandan Agung
Tahun 2013-2016 : SMP N 01 Madang Suku II
Tahun 2016-2019 : SMA N 01 Madang Suku II
Tahun 2019-Sekarang : Universitas Bina Darma

Pendidikan Non Formal :
Tahun 2019 : Peserta character Building Program “Self Identification
Tahun 2021 : Table Manner Training At Santika Hotel Palembang
Tahun 2021 : Anggota Organisasi Himpunan Mahasiswa Manajemen
Tahun 2021 : Seminar Generasi 4.0 Himpunan Mahasiswa Manajemen
Tahun 2021 : Magang Praktek Kerja Lapangan di Perusahaan Daerah Air Minum Palembang
Tahun 2022 : Magang Kampus Merdeka di Dinas Tata dan pemerintahan Kabupaten Banyusian

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kaehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, syalawat serta salam tak lupa penulis haturkan kepada junjungan besar kita, ialah Nabi Muhammad SAW beserta sahabat dan pengikutnya sampai akhir zaman, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Adapun tujuan dari penulis skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk dapat menyelesaikan Sarjana Strata Satu (S1) pada program sytudi manajemen.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, petunjuk dan nasehat dari semua pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada:

- Prof Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma.
- Nuzsep Almigo, S.Psi., M.Si., Ph.D selaku Dekan Fakultas Sosial Humaniora.
- Dr. Trisninawati, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen.
- Dr. Muji gunarto.S.Si. M.Si selaku pemimbing skripsi saya.
- Bapak dan Ibu Dosen Universitas Bina Darma Palembang.
- Seluruh Staf, Karyawan dan Karyawati Universitas Bina Darma Palembang.
- Ayahanda Basrowi Ahmad dan Ibunda Suryani Orang Tua Saya
- Ika Elsa Sopiarda Saudara Perempuan Saya.
- Keluarga yang telah membantu dan memberikan dukungan, saran dan motivasi saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
- Teman-teman saya terima kasih banyak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini, terima kasih banyak semoga tuhan selalu menyertai apa

yang selalu kita inginkan dan diberikan kelancaran dan sukses dikemudian harinya.

Tentunya dalam penyusunan skripsi ini terdapat kekurangan dan kesalahan-kesalahan yang masih perlu diperbaiki. Untuk itu, diharapkan pembaca bersedia memberikan kritik dan saran yang berdifat membangun guna kesempurnaan laporan skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur karena masih diberi nikmat dan kesempatan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Palembang 25 September, 2023

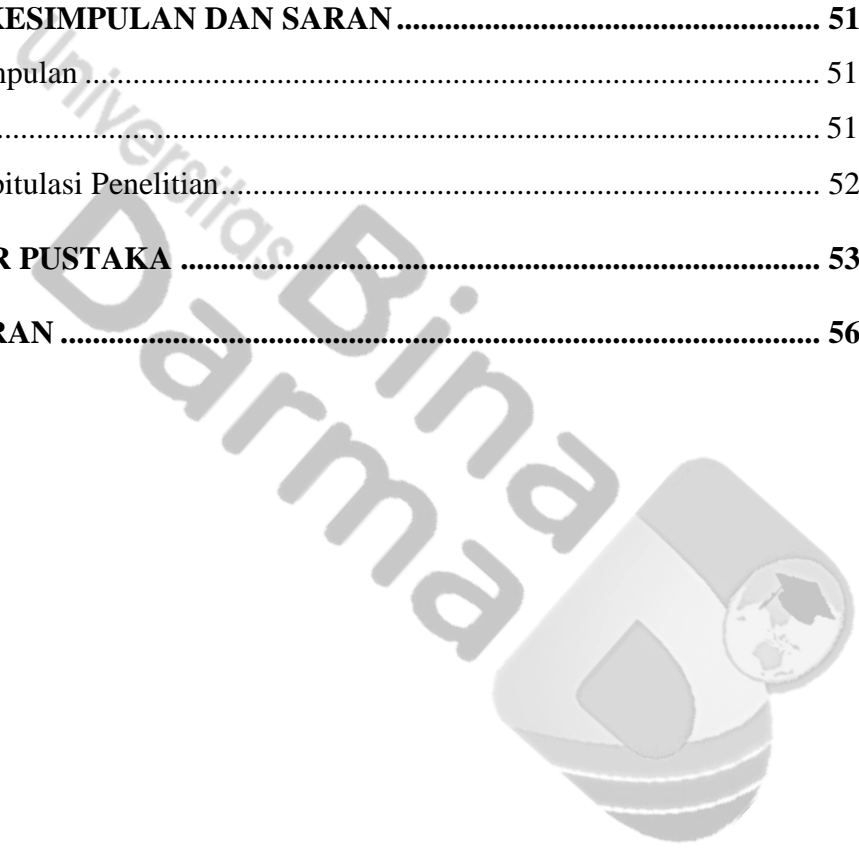
Yongky Restu Anelarda

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 <i>Two Factor Theory</i>	9
2.1.2 Pengertian Kompensasi	9
2.1.3 Komponen Komponen Kompensasi.....	10
2.1.4 Tujuan dan Asas Kompensasi.....	10
2.1.5 Pengertian Komitmen	11
2.1.6 Komitmen Pimpinan.....	11
2.1.7 Kepuasan Layanan.....	12
2.2 Penelitian Terdahulu.....	15

2.3 Hubungan Antar Variabel.....	20
2.4 Kerangka Konseptual	21
2.5 Hipotesis Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Desain Penelitian	22
3.1.1 Objek Penelitian	22
3.1.2 Rancangan	22
3.1.3 Jenis dan Sumber Data	22
3.1.4 Teknik Pengumpulan Data	22
3.2 Populasi dan Sampel.....	23
3.2.1 Populasi	23
3.2.2 Sampel	23
3.3 Definisi Operasional	24
3.4 Teknik Analisis Data	25
3.4.1 Analisis <i>Partial least squares</i> (PLS).....	25
3.5 Uji Hipotesis	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Profil Responden	32
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	33
4.2 Hasil Analisis Deskriptif Variabel.....	33
4.2.1 Analisis Deskripsi Variabel Kompensasi.....	34
4.2.2 Analisis Deskripsi Variabel Komitmen Pimpinan	36
4.2.3 Analisis Deskripsi Variabel Kepuasan Layanan	38
4.3 Hasil dan Pembahasan	40
4.3.1 Hasil PLS SEM	40
4.3.2 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	40
4.3.2.1 Uji Validitas	41
4.3.2.2 Uji Realibilitas.....	43

4.3.3 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	44
4.3.4 Pengujian Hipotesis.....	45
4.3 Pembahasan.....	47
4.3.1 Pengaruh Kompensasi Terhadap Kepuasan Layanan	47
4.3.2 Pengaruh Komitmen Pimpinan Terhadap Kepuasan Layanan..	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran.....	51
5.3 Rekapitulasi Penelitian.....	52
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	56



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kompensasi	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	24
Tabel 3.2 Ringkasan Rule of Thum Evaluasi Model Pengukuran Refleksi.....	28
Tabel 3.3 Ringkasan Evaluasi Model Struktural.....	29
Tabel 4.1 Distribusi Kuisisioner	32
Tabel 4.2 Jumlah Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
Tabel 4.3 Jumlah Karyawan Berdasarkan Usia	33
Tabel 4.4 Kategori Capaian Tanggapan Responden.....	34
Tabel 4.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kompensasi	34
Tabel 4.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Komitmen Pimpinan...	36
Tabel 4.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Layanan.....	38
Tabel 4.8 Outer Loadings.....	41
Tabel 4.9 Hasil Cross Loading.....	42
Tabel 4.10 Cronbach Alpha dan Composite Reliability	43
Tabel 4.11 R Square	44
Tabel 4.12 Q Square.....	45
Tabel 4.13 Patch Coefficients	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.	21
Gambar 4.1 Hasil PLS SEM	40
Gambar 4.2 Hasil Uji Hipotesis.	45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Tugas	57
Lampiran 2 Lembar Konsultasi Proposal	58
Lampiran 3 Lembar Konsultasi Skripsi	60
Lampiran 4 Surat Penyebaran Kuisisioner di PDAM Palembang	62
Lampiran 5 Hasil Turnitin	63
Lampiran 6 Kuisisioner Penelitian	65
Lampiran 7 Data Kuisisioner Penelitian.....	69

