

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN *SERVANT*
LEADERSHIP TERHADAP RETENSI KARYAWAN SALON DI
KOTA SEMARANG
(Studi Pada Karyawan Salon di Puri Anjasmoro)**

SKRIPSI

Memenuhi Persyaratan
untuk Mencapai Derajat Sarjana S-1
Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh :

SEPTIA SALWA PRANATA

NPM. 201003612012162

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

2023

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN *SERVANT LEADERSHIP*
TERHADAP RETENSI KARYAWAN SALON DI KOTA SEMARANG
(Studi Pada Karyawan Salon di Puri Anjasmoro)**

Dipersiapkan dan disusun oleh

SEPTIA SALWA PRANATA

NPM. 201003612012162

Telah Dipertahankan di depan dosen Penguji

Pada tanggal Desember 2023

dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk diterima

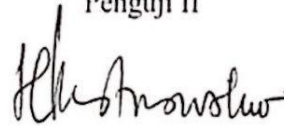
Pembimbing

Penguji I

Drs. Bambang Riyadi, SE.,MSi

Drs. Joko Riyanto, SE,MM.

Penguji II



Dr. Dra. Honoratna Ratnawati

Dwi Putranti, MM.

Semarang, Desember 2023
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang
Dekan,

Dra. Nurcahyati, SE,MM,Akt.CA

NRP:111357

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Pengetahuan yang baik adalah yang memberikan manfaat, bukan diingat.”

(Imam Syafi’I)

“Akan selalu ada jalan menuju sebuah kesuksesan bagi siapapun, selama orang tersebut mau berusaha dan berkerja keras untuk memaksimalkan kemampuan yang ia miliki.”

(Bambang Pamungkas)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil Aalamin, sujud serta syukur kepada Allah SWT.

Terimakasih atas karunia-Mu yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini saya persembahkan diri saya sendiri yang telah berjuang dan berusaha selama ini. Terimakasih atas kerja kerasnya. Mari tetap berdoa dan berusaha serta jangan menyerah untuk kedepannya.

Halaman persembahan ini juga ditujukan sebagai ungkapan terimakasih kepada keluarga saya terutama Ibu saya Sri Sunarti yang telah mendoakan dan memberikan dan memberikan dukungan penuh selama perjuangan menempuh pendidikan.

Terimakasih juga kepada teman-teman saya terutama Bagus Nurlistyawan yang telah memberikan dukungan penuh dan menyemangati saya di setiap proses yang saya lewati.

Terimakasih banyak untuk semua yang telah mendukung dan menyemangati dalam perjuangan ini.

Title : The Influence of Job Satisfaction and Servant Leadership on Salon Employee Retention in Semarang City (Study of Salon Employees in Puri Anjasmoro)
Name : Septia Salwa Pranata
Npm : 201003612012162

ABSTRACT

This study examines the influence of job satisfaction and servant leadership on employee retention. The sample in this study consisted of 55 respondents, namely salon employees at Puri Anjasmoro, Semarang City. The technique for taking research samples uses a simple random sampling method, namely sampling that assumes salon employees have relatively the same income/salary. Research data uses primary data obtained from respondents' answers via questionnaires. The data analysis method used is multiple linear regression analysis using the SPSS 17 program. The results of the research show that job and servant satisfaction partially and simultaneously have a significant positive effect on employee retention at leadership salons in Puri Anjasmoro Semarang.

Keywords: job satisfaction, servant leadership, employee retention

ABSTRAK

Studi ini menguji pengaruh kepuasan kerja dan servant leadership terhadap retensi karyawan. Sampel pada penelitian ini berjumlah 55 responden, yakni karyawan salon di Puri Anjasmoro Kota Semarang. Teknik untuk mengambil sampel penelitian menggunakan metode *simple random sampling*, yakni pengambilan sampel yang menganggap karyawan salon memiliki pendapatan/gaji yang relatif sama. Data penelitian menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil jawaban oleh responden melalui kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 17. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan *servant leadership* secara parsial dan simultan berpengaruh positif signifikan terhadap retensi karyawan pada salon di Puri Anjasmoro Semarang.

Kata kunci : kepuasan kerja, servant leadership, retensi karyawan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, hidayah dan kesempatan kepada penulis untuk dapat menyusun skripsi dengan judul "Pengaruh Kepuasan Kerja dan *Servant Leadership* Terhadap Retensi Karyawan". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Penulisan proposal skripsi ini bukanlah usaha yang dapat dilakukan sendiri, melainkan melibatkan bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Ibu Dra. Nurchayati, M.M., AK. CA sebagai kepala Fakultas Ekonomika dan Bisnis di Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
2. Bapak Drs. Bambang Riyadi, SE.,MSi . sebagai pembimbing akademis yang memberikan panduan, motivasi, dan saran berharga kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Yth. Bapak Drs. Galuh Juniarto, S.E.,M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Semarang yang telah memberikan izin kepada penulis didalam penyusunan skripsi ini
4. Dosen-dosen yang dengan penuh dedikasi membimbing, mengajar, dan memberikan pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
5. Orangtua serta adik yang telah memberikan dukungan dan motivasi selama ini agar skripsi berjalan lancar.
6. Sahabat-sahabat saya yang selalu mendukung dan membantu saya dalam proses penulisan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memerlukan perbaikan dan penyempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak agar skripsi ini dapat menjadi lebih baik. Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat diterima dan mendapat

persetujuan. Semoga hasil penelitian nantinya dapat memberikan kontribusi positif bagi dunia akademis dan praktis.

Semarang, 2024

Penulis

Septia Salwa Pranata
NPM. 201003612012162

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Pertanyaan Penelitian	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJUAN PUSTAKA	7
2.1. Telaah Teori	7
2.1.1. Teori Pertukaran Sosial (<i>social exchange</i>)	7
2.1.2. Kepuasan Kerja	8
2.1.3. Servant Leadership.....	10
2.1.4. Retensi Karyawan.....	12
2.2. Penelitian Terdahulu	14
2.5. Kerangka Pemikiran Teoretis dan Rumusan Hipotesis.....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1. Populasi dan Sampel	21
3.2. Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel	22
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	24
3.4. Pengujian Instrumen Penelitian.....	25
3.5. Teknik Analisis Data	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1. Hasil Penelitian	31

4.1.1. Gambaran Karakteristik Responden	31
4.1.2. Gambaran Tanggapan Variabel Penelitian.....	33
4.1.3. Analisis Regresi Linier Berganda	37
4.1.4. Uji Normalitas.....	37
4.1.5. Uji Asumsi Klasik.....	38
4.1.6. Uji Kelayakan Model (<i>Goodness of Fit Model</i>).....	39
4.1.7. Uji Hipotesis	40
4.2. Pembahasan.....	41
BAB V PENUTUP.....	43
5.1. Kesimpulan	43
5.3. Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Research Gap	3
Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1.	Definisi Operasional Variabel	23
Tabel 3.2.	Hasil Uji Validitas	25
Tabel 3.3.	Uji Reliabilitas	26
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	31
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	32
Tabel 4.3.	Karakteristik Responden Menurut Lama Kerja	32
Tabel 4.4.	Hasil Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Kerja	34
Tabel 4.5.	Hasil Tanggapan Responden Variabel Servant Leadership.....	35
Tabel 4.6.	Hasil Tanggapan Responden Variabel Retensi Karyawan	36
Tabel 4.7.	Hasil Analisis Regresi.....	37
Tabel 4.8.	Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	38
Tabel 4.9.	Hasil Uji Multikolinieritas	38
Tabel 4.10.	Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser	39
Tabel 4.11.	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	39
Tabel 4.12.	Hasil Uji F.....	40
Tabel 4.13.	Hasil Uji t	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	20
-------------------------------------	----