



**PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN  
KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KETRAMPILAN  
KOMUNIKASI MELALUI KEPUASAN KERJA KARYAWAN PDAM  
KABUPATEN BANYUWANGI**

*THE EFFECT OF TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP AND EMOTIONAL  
INTELLIGENCE TOWARDS COMMUNICATION SKILLS THROUGH THE  
WORK SATISFACTION OF BANYUWANGI PDAM DISTRICT EMPLOYEES*

**SKRIPSI**

Oleh :

Hardiansyah Pratama Putra

NIM 150810201128

**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS JEMBER  
2019**



**PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN  
KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KETRAMPILAN  
KOMUNIKASI MELALUI KEPUASAN KERJA KARYAWAN PDAM  
KABUPATEN BANYUWANGI**

*THE EFFECT OF TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP AND EMOTIONAL  
INTELLIGENCE TOWARDS COMMUNICATION SKILLS THROUGH THE  
WORK SATISFACTION OF BANYUWANGI PDAM DISTRICT EMPLOYEES*

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

Oleh :

Hardiansyah Pratama Putra

NIM 150810201128

**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS JEMBER  
2019**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**SURAT PERNYATAAN**

NAMA : Hardiansyah Pratama Putra  
NIM : 150810201128  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul : Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kecerdasan Emosional Terhadap Ketrampilan Komunikasi Melalui Kepuasan Kerja Karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Jember, 1 September 2019  
Yang menyatakan,

Hardiansyah Pratama Putra  
NIM. 150810201128

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kecerdasan Emosional Terhadap Keterampilan Komunikasi Melalui Kepuasan Kerja Karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi

Nama Mahasiswa : Hardiansyah Pratama Putra

NIM : 150810201128

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Disetujui Tanggal : 2 September 2019

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. Diana Sulianti K Tobing, S.E., M.Si.  
NIP. 197412122000122001

Dra. Sudarsih, M.Si.  
NIP. 196212121992012001

Mengetahui  
Koordinator Program Studi S1-Manajemen

Hadi Paramu, S.E., M.B.A., Ph.D.  
NIP. 196901201993031002

**PENGESAHAN  
JUDUL SKRIPSI**

**PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN  
KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KETRAMPILAN KOMUNIKASI  
MELALUI KEPUASAN KERJA KARYAWAN PDAM KABUPATEN  
BANYUWANGI**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**NAMA : Hardiansyah Pratama Putra**

**NIM : 150810201128**

**Jurusan : Manajemen**

Telah dipertahankan didepan panitia penguji pada tanggal:

**19 September 2019**

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

**SUSUNAN TIM PENGUJI**

**Ketua : Dr. Sri Wahyu Lelly Hana S, S.E., M.Si. : (.....)  
NIP. 197405022000032001**

**Sekretaris : Kristian Suhartadi Widi N, S.E., M.M. : (.....)  
NIP. 198609172015041001**

**Anggota : Dr. Arnis Budi Susanto, S.E., M.Si. : (.....)  
NIP. 760014663**



Foto 4x6

Mengetahui/Menyetujui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Jember

**Dr. Muhammad Miqdad, S.E., M.M., Ak., CA.  
NIP. 197107271995121001**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur saya persembahkan skripsi ini sebagai bentuk tanggung jawab, bakti, dan ungkapan terima kasih, karya ini kupersembahkan kepada:

1. Orang tua saya tercinta, Bapak Eko, Bapak Irawan, Ibu Nur Syamsiah dan Bude Tun yang selalu memberikan dukungan moril maupun material, kasih sayang, bimbingan, ilmu yang bermanfaat, dan doa kepada saya.
2. Adik saya Wahyu Dwiyanto yang juga turut mendukung dengan doa, kasih sayang dan semangat.
3. Keluarga besar Tulungagung, Malang, Banyuwangi: mbah Ibu, mbah Juri, mbah Harto, bulek Endang, paklik Min, bulek Ning, bulek Liah, mbak Ayu, mas Ari, Nia, Sakti, Satria, bude Tun, pakde Wayan, mas Putu, pakde Nung, bude Rahma, mbak Deby, mas Panji, mas Farhan dan mbak Dinda.
4. Bapak dan Ibu Guru sejak Taman Kanak-kanan sampai Perguruan Tinggi yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran.
5. Teman-teman seperjuangan Manajemen 2015 yang senantiasa memberikan semangat, motivasi dan doa sehingga dapat terealisasikannya Skripsi ini.
6. Teman-teman Pengurus KSPM periode 2017, HMJM periode 2018 dan KKN 122 Sumbergading Bondowoso yang telah memberiku semangat serta dukungan.
7. Almamater saya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember yang selalu saya banggakan.

**MOTTO**

"Perjuanganku lebih mudah karena mengusir penjajah, perjuangmu akan lebih sulit karena melawan bangsamu sendiri"

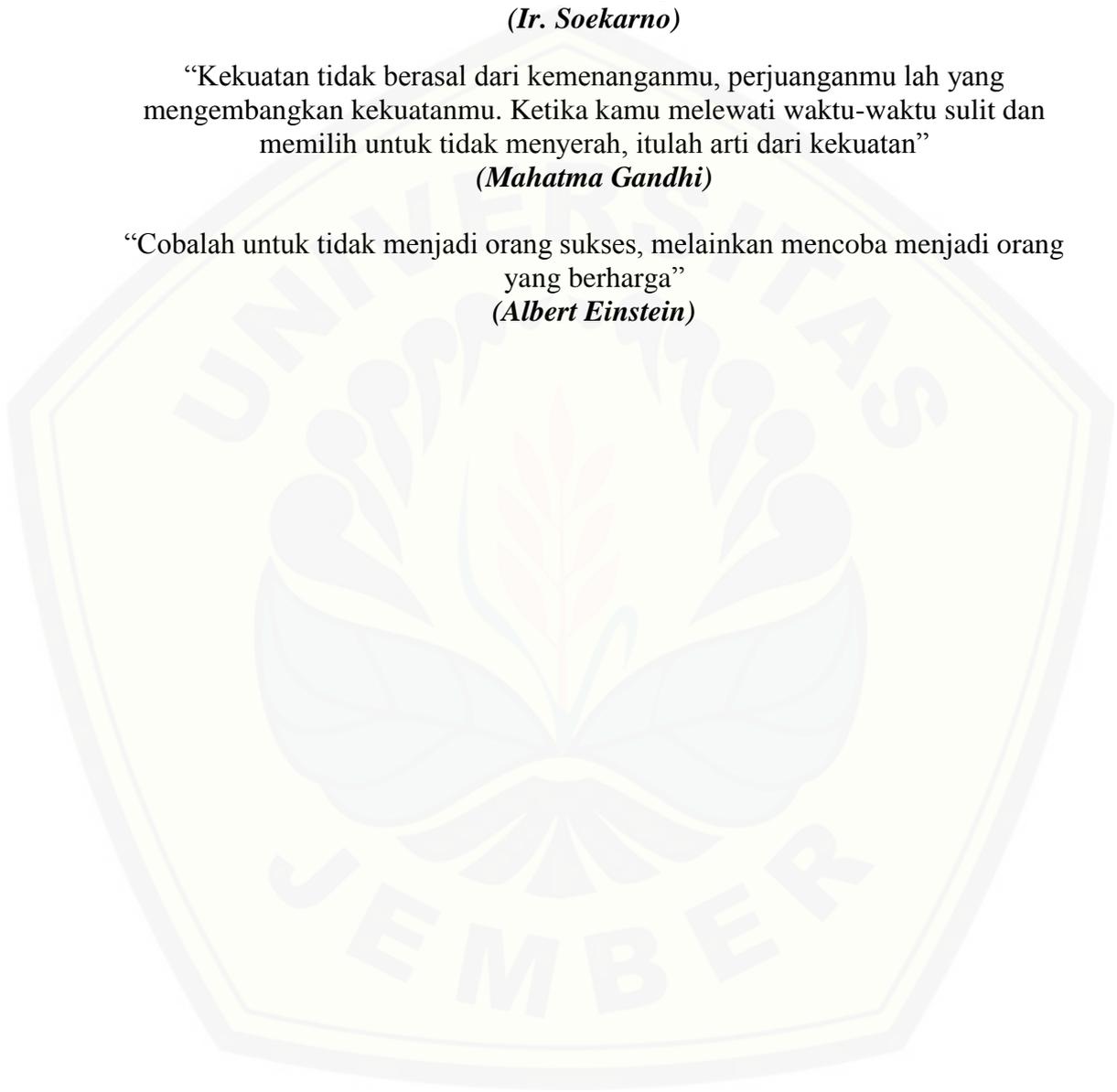
*(Ir. Soekarno)*

“Kekuatan tidak berasal dari kemenanganmu, perjuanganmu lah yang mengembangkan kekuatanmu. Ketika kamu melewati waktu-waktu sulit dan memilih untuk tidak menyerah, itulah arti dari kekuatan”

*(Mahatma Gandhi)*

“Cobalah untuk tidak menjadi orang sukses, melainkan mencoba menjadi orang yang berharga”

*(Albert Einstein)*



## RINGKASAN

**“PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KETRAMPILAN KOMUNIKASI MELALUI KEPUASAN KERJA KARYAWAN PDAM KABUPATEN BANYUWANGI”**; Hardiansyah Pratama Putra; 150810201128; 99 halaman; Jurusan Manajemen; Fakultas Ekonomi dan Bisnis; Universitas Jember.

Seorang pemimpin pasti memiliki bawahan dan saling bekerja sama dalam menyelesaikan tugas-tugas yang telah ditentukan serta sesuai dengan kemampuan dan keahlian para karyawan. Kesuksesan seorang pemimpin sangat banyak dipengaruhi oleh model kepemimpinannya, yang mencakup kemampuan memimpin dan interaksi sesama pemimpin, organisasi, serta lingkungan. Selain itu kecerdasan emosional juga mempengaruhi cara tingkah laku, menangani suatu permasalahan serta pengendalian diri dalam bekerja. Interaksi kepada karyawannya juga butuh ketrampilan komunikasi yang baik karena komunikasi memegang peranan yang sangat penting didalam menentukan seberapa jauh orang-orang dapat bekerjasama secara efektif mencapai tujuan yang telah ditentukan sehingga terciptanya kepuasan kerja.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam pengadaan air bersih yang berdiri sejak tahun 1927 berolokasi di Jalan Adi Sucipto No 44 Kelurahan Sobo Kecamatan Banyuwangi. PDAM Kabupaten Banyuwangi salah satu perusahaan yang dapat mengelola air untuk memenuhi kebutuhan air bersih dan air minum serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kemakmuran dan pelayanan umum di Kabupaten Banyuwangi.

Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini adalah kepemimpinan transformasional dan kecerdasan emosional sebagai variabel bebas, ketrampilan komunikasi sebagai variabel terikat dan kepuasan kerja sebagai variabel penghubung/intervening. Penelitian ini diklasifikasikan sebagai *explanatory research*, yaitu penelitian untuk menguji hubungan antara variabel yang dihipotesiskan. Populasi dalam penelitian ini adalah sampel karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi yang berjumlah 70 orang karyawan tetap. Dengan jumlah indikator variabel 17 indikator. Alat Analisis yang digunakan adalah dengan metode analisis jalur (*Path Analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional dan kecerdasan emosional berpengaruh signifikan dan positif terhadap ketrampilan komunikasi karyawan. Kepemimpinan transformasional dan kecerdasan emosional berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Serta kepemimpinan transformasional dan kecerdasan emosional berpengaruh signifikan dan positif terhadap ketrampilan komunikasi melalui kepuasan kerja.

## SUMMARY

*"THE EFFECT OF TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP AND EMOTIONAL INTELLIGENCE TOWARDS COMMUNICATION SKILLS THROUGH THE WORK SATISFACTION OF BANYUWANGI PDAM DISTRICT EMPLOYEES "*; Hardiansyah Pratama Putra; 150810201128; 2019; 99 pages; Management Departement; Economics and Business Faculty; University of Jember.

A leader must have subordinates and cooperate with each other in completing tasks that have been determined and in accordance with the skills and expertise of the employees. The success of a leader is heavily influenced by its leadership model, which includes the lead ability and interaction of fellow leaders, organizations, and the environment. In addition, emotional intelligence also affects the way of behavior, addressing a problem as well as self-control in work. Interaction to its employees also need good communication skills because communication plays a very important role in determining how far people can work effectively to achieve the objectives that have been determined so that Work satisfaction.

The regional water Supply Company (PDAM) is a company engaged in the service and regional owned enterprises (BUMD) in the procurement of clean water that stood since the year 1927 in the state of Adi Sucipto Street 44 sub-district Sobo Banyuwangi. PDAM Kabupaten Banyuwangi One of the companies that can manage water to meet the needs of clean water and drinking water as well as improve the welfare of the Community covering the social aspects, prosperity and general services in Banyuwangi.

The variables analyzed in this study are transformational leadership and emotional intelligence as free variables, communication skills as variable binding and job satisfaction as intervening variables. This research is classified as explanatory research, which is the study to test the relationship between the variables hypothesized. The population in this research is a sample of employees of Banyuwangi District PDAM which amounted to 70 permanent employees. The number of variable indicators is 17 indicators. The analysis tool used is the Path analysis method.

The results show that transformational leadership and emotional intelligence are of significant and positive impact on employee communication skills. Transformational leadership and emotional intelligence are of significant and positive impact to employee

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kecerdasan Emosional Terhadap Keterampilan Komunikasi Melalui Kepuasan Kerja Karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi masih memiliki banyak kekurangan dan tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan, dukungan serta petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Muhammad Miqdad, S.E., M.M., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
2. Ibu Dr. Novi Puspitasari, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
3. Bapak Hadi Paramu, S.E, M.B.A., Ph.D., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
4. Ibu Dr. Diana Sulianti K. Tobing, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama dan Ibu Dra. Sudarsih, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah banyak memberikan ide dan saran serta meluangkan waktunya untuk membimbing saya dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Sri Wahyu Lelly Hana Setyanti, S.E., M.Si., selaku penguji utama, Bapak Kristian Suhartadi Widi N, S.E., M.M., selaku penguji sekretaris dan Bapak Dr. Arnis Budi Susanto, S.E., M.Si., selaku penguji anggota yang memberikan pengarahan dan masukan untuk memperbaiki skripsi ini.
6. Bapak Drs. Nyoman Gede Krishnabudi, M.Agb., selaku Dosen Pembimbing Akademik dan yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing saya selama proses belajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
7. Seluruh Dosen dan karyawan Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
8. Seluruh Civitas Akademika Universitas Jember.
9. Seluruh staf dan karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi.
10. Bapak Irawan, Ibu Nur Syamsiah, Bude Tun dan Adik saya Wahyu Dwiyanto yang selalu mensupport dengan doa, kasih sayang, motivasi selama ini dan telah memberikan dukungan moril maupun material dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Teman-temanku mulai dari TK, SD, SMP, SMA, hingga Perguruan Tinggi yang selalu memberikan waktu untuk menikmati bermain dan belajar bersama.
12. Serta Seluruh pihak yang telah banyak membantu memberikan bantuan dan dorongan semangat yang tidak dapat disebut satu persatu.

Semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah membantu hingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Demikian semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta, serta bagi setiap pembaca pada umumnya.

Jember, 1 September 2019

Penulis



**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>ix</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Kepemimpinan Transformasional.....	7
2.1.2 Kecerdasan Emosional .....	8
2.1.3 Kepuasan Kerja .....	10
2.1.4 Ketrampilan Komunikasi .....	13
2.2 Penelitian Terdahulu .....	15
2.3 Kerangka Konseptual .....	23
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	24
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>26</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	26
3.2 Populasi dan Sampel .....	26
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	26
3.4 Identifikasi Variabel .....	27
3.5 Definisi Oprasional .....	28
3.6 Skala Pengukuran .....	31
3.7 Metode Analisis Data.....	31
3.7.1 Uji Instrumen .....	31
3.7.2 Analisis Jalur.....	33
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	35
3.7.4 Uji Hipotesis .....	36
3.8 Kerangka Pemecahan Masalah .....	39

<b>BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
4.1 Gambaran Umum .....	41
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	46
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	48
4.3.1 Deskripsi Variabel Kepemimpinan Transformasional.....	48
4.3.2 Deskripsi Variabel Kecerdasan Emosional.....	49
4.3.3 Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja.....	50
4.3.4 Deskripsi Variabel Ketrampilan Komunikasi .....	50
4.4 Uji Instrumen .....	51
4.4.1 Uji Normalitas Data .....	51
4.4.2 Uji Validitas .....	52
4.4.3 Uji Reliabilitas .....	53
4.5 Analisis Jalur .....	54
4.6 Uji Asumsi Klasik.....	56
4.6.1 Uji Heteroskedastisitas.....	56
4.6.2 Uji Multikolinieritas.....	57
4.7 Uji Hipotesis .....	58
4.7.1 Uji t .....	58
4.7.2 Menghitung Jalur .....	49
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian .....	61
4.9 Keterbatasan Penelitian.....	66
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>67</b>
5.1 Kesimpulan .....	67
5.2 Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>74</b>

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	46
Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden.....	46
Tabel 4.3 Karakteristik Masa Kerja Responden .....	47
Tabel 4.4 Karakteristik Pendidikan Terakhir Sebagai Responden .....	47
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Kepemimpinan Transformasional .....	45
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Kecerdasan Emosional .....	49
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Kerja .....	50
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Keterampilan Komunikasi .....	51
Tabel 4.9 Uji Normalitas .....	51
Tabel 4.10 Uji Validitas .....	52
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas .....	53
Tabel 4.12 Hasil Analisis Jalur .....	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	57
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas .....	57
Tabel 4.15 Hasil Uji t .....	57

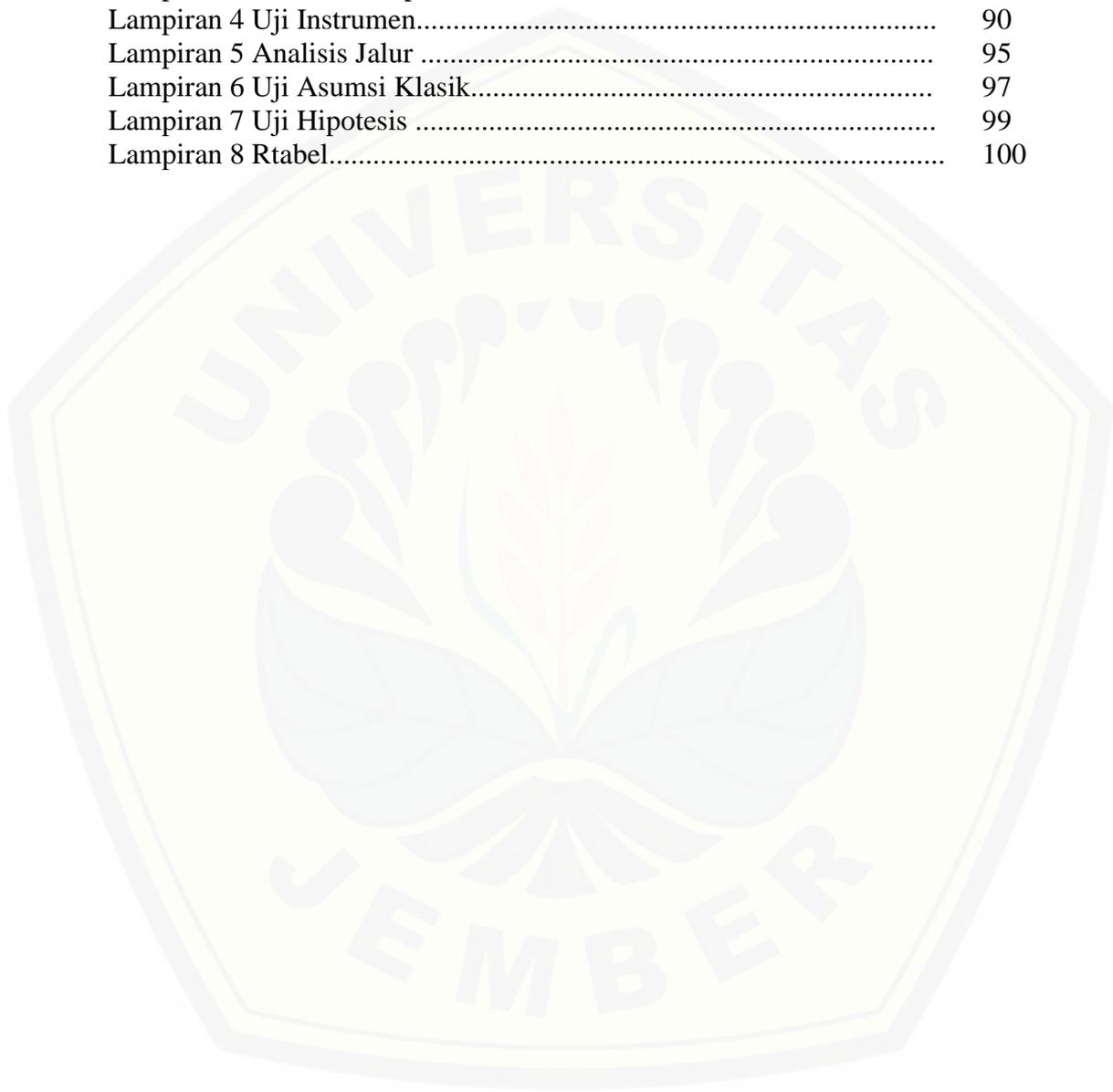
**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 Kerangka Konseptual Analisis Jalur .....	23
Gambar 2 Model Analisis Jalur.....	34
Gambar 3 Kerangka Pemecahan Masalah.....	39
Gambar 4 Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum.....	43



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	73
Lampiran 2 Rekapitulasi Kesioner.....	78
Lampiran 3 Jawaban Responden.....	84
Lampiran 4 Uji Instrumen.....	90
Lampiran 5 Analisis Jalur .....	95
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik.....	97
Lampiran 7 Uji Hipotesis .....	99
Lampiran 8 Rtabel.....	100



## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seorang pemimpin pasti memiliki bawahan dan saling bekerja sama dalam menyelesaikan tugas-tugas yang telah ditentukan serta sesuai dengan kemampuan dan keahlian para karyawan. Kesuksesan seorang pemimpin sangat banyak dipengaruhi oleh model kepemimpinannya, yang mencakup kemampuan memimpin dan interaksi sesama pemimpin, organisasi, serta lingkungan. Pengalaman pada diri seorang pemimpin sangat mempengaruhi cara pengambilan keputusan dan kebijakan dari perusahaan yang dipimpin. Keberhasilan seorang pemimpin dalam menggerakkan orang lain untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan tergantung dari kewibawaan serta menciptakan dorongan didalam diri setiap bawahan, kolega maupun atasan pemimpin itu sendiri. Pemimpin dapat mempengaruhi kinerja karyawan baik dari segi motivasi kerja, kepuasan kerja, dan produktivitas dari seorang karyawan. Menurut penelitian Long *et al* (2012) Kepemimpinan transformasional adalah satu di mana pemimpin mengilhami, memotivasi dan mampu mendorong dan mengubah para asisten atau junior untuk mencapai perkiraan serta tujuan dan target yang tak terduga dengan bekerja keras. Maka dari itu kepemimpinan transformasional memiliki visi kedepan untuk memulai inovasi dan untuk mencapai kesuksesan dengan memberikan inspirasi mengaktifkan karyawan untuk saling melakukan lebih baik lagi dalam menyelesaikan tugas-tugasnya.

Seorang pemimpin transformasional juga harus mempunyai kecerdasan emosional. Seorang pemimpin harus menyesuaikan keadaan dengan lingkungan sekitar yang merupakan keadaan dimana seseorang harus cerdas membawa dirinya supaya bermanfaat untuk segala sesuatu di sekitarnya. Menurut penelitian Hsieh *et al.* (2014) Kecerdasan emosional adalah suatu kemampuan yang mencakup 2 hal untuk menangani emosi seseorang dan untuk berurusan dengan emosi orang lain, yang melibatkan persepsi, pengertian, inferensi, penghakiman, ekspresi, regulasi, motivasi dan refleksi. Maka dari itu seorang pemimpin

transformatif akan lebih sempurna dalam mengoptimalkan kinerja apabila mampu mengelola kecakapan dalam menggunakan kecerdasan emosional, oleh karena itu keselarasan seorang pemimpin dalam mengambil keputusan sangatlah mempengaruhi hasil dari suatu perusahaan serta menjadi panutan bagi karyawannya.

Selain kepemimpinan transformatif, yang mempengaruhi kecerdasan emosional yaitu ketrampilan komunikasi. Menurut penelitian Stevani *et al.* (2014) Ketrampilan komunikasi adalah kemampuan untuk mengirim pesan-pesan yang mendukung pencapaian tujuan dengan tetap menjaga proses komunikasi baik dalam penyampaian informasi, memecahkan permasalahan, maupun dalam pemberian umpan balik. Komunikasi memegang peranan yang sangat penting di dalam menentukan sampai seberapa jauh orang-orang dapat bekerja sama secara efektif mencapai tujuan yang sudah ditentukan. Banyak manajer ini mengirim informasi dengan sistem-sistem informasi manajemen yang kompleks, dimana disampaikan kepada penerima melalui elektronik, sehingga dapat mempercepat penyampaian informasi dan meningkatkan produktivitas pekerjaan.

Selain ketrampilan komunikasi, seseorang karyawan juga harus memiliki kepuasan kerja. Menurut penelitian Rachmelya *et al.*, (2017) kepuasan kerja adalah evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja. Apabila pegawai bergabung dalam suatu instansi mereka akan membawa seperangkat keinginan, kebutuhan, hasrat dan pengalaman masa lalu yang menyatu membentuk harapan kerja. Kepuasan kerja menunjukkan kesesuaian antara harapan seseorang yang timbul dan imbalan yang disediakan pekerjaan. Hal ini karena adanya perbedaan pada setiap individu tersebut. Semakin banyak aspek-aspek yang diberikan dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan serta kemampuan individu tersebut, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakannya dan demikian sebaliknya. Tolak ukur kepuasan mutlak tidak ada, karena setiap individu karyawan berbeda standar kepuasannya.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam pengadaan air bersih.

PDAM Kabupaten Banyuwangi salah satu perusahaan yang dapat mengelola air untuk memenuhi kebutuhan air minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kemakmuran dan pelayanan umum di Kabupaten Banyuwangi. Dari sisi sumber daya manusia (SDM), adanya komitmen penyediaan air bersih dengan kuantitas, kontinuitas dan kualitas air minum, PDAM tidak ada pilihan lain selain harus selalu meningkatkan profesionalisme SDM-nya, baik profesionalisme dalam bidang teknologi maupun dalam pelayanan. Hal ini perlu dilakukan peningkatan kompetensi SDM yang berarti meningkatkan kualitas SDM dengan cara mengikuti program pendidikan dan pelatihan yang berkesinambungan Sumber : (Pudambanyuwangi.co.id, 2019).

Seorang kepemimpinan yang sebelumnya dengan kepemimpinan yang sekarang pasti ada perubahan dan perbedaan dalam hal hasil kinerja serta kepuasan kerja. Berdasarkan dari fenomena yang didapat ketika di PDAM Kabupaten Banyuwangi dalam individu yang ditemui di bagian pelayanan tanggapan dan pengaduan dari pelanggan dengan berkomunikasi yang baik sehingga banyak pelanggan berkunjung dengan berbagai macam urusan seperti contohnya bertanya tentang pemasangan pipa baru wilayah Kabupaten Banyuwangi, serta fasilitas kantor yang lengkap seperti kamar mandi yang bersih, ruang tunggu disertai *AC (Air Conditioner)* dan pelayanan yang ramah sehingga pelanggan yang datang nyaman dengan kondisi tersebut.

Berdasarkan penjelasan diatas maka menjadi dasar untuk dilakukannya penelitian yang berkaitan dengan pengaruh secara langsung dan tidak langsung maka peneliti ingin melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Ketrampilan Komunikasi Melalui Kepuasan Kerja Karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi”.

## 1.2 Rumusan Masalah

PDAM Kabupaten Banyuwangi merupakan perusahaan jasa dalam penyediaan air bersih. Pelayanan umum merupakan salah satu aspek yang penting dalam perusahaan jasa, maka dalam hal pengembangan sumber daya manusia ketika dilakukan restavel kepemimpinan serta perubahan dari kepemimpinan transformasional dalam menggerakkan para karyawannya maka diharapkan menjadi lebih baik serta lebih maju dari segi internal maupun eksternal perusahaan. Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

- 1) Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap ketrampilan komunikasi karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi ?
- 2) Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap ketrampilan komunikasi karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi ?
- 3) Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi ?
- 4) Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi ?
- 5) Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap keterampilan komunikasi karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap ketrampilan komunikasi karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap ketrampilan komunikasi karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi.
- 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi.

- 4) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi.
- 5) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap ketrampilan komunikasi karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi beberapa pihak :

- 1) Perusahaan atau Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan masukan dan bahan pertimbangan bagi instansi PDAM Kabupaten Banyuwangi dalam upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang lebih baik sehingga dapat meningkatkan mutu perusahaan.

- 2) Akademisi

Penelitian ini diharapkan mampu menambah ilmu pengetahuan tentang bagaimana pengaruh kepemimpinan transformasional, kecerdasan emosional, kepuasan kerja terhadap ketrampilan komunikasi.

- 3) Peneliti

Hasil dari penelitian diharapkan mampu menjadi sebagai tambahan informasi, pengetahuan dan gambaran lebih mendalam bagi penelitian tentang kepemimpinan transformasional, kecerdasan emosional, kepuasan kerja dan bagaimana pengaruhnya terhadap ketrampilan komunikasi karyawan, serta dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Tinjauan Teori

#### 2.1.1 Kepemimpinan Transformasional

Kepemimpinan transformasional merupakan persepsi bawahan terhadap perilaku pemimpin dalam memperlakukan bawahan dengan lebih menyadari adanya hasil usaha, mendahulukan kepentingan kelompok dan meningkatkan kebutuhan pada tingkat yang lebih tinggi serta lebih memperhatikan faktor individual.

Menurut Edison (2016:93) kepemimpinan adalah cara pemimpin bertindak dan bagaimana dia mempengaruhi karyawannya untuk mencapai suatu tujuan perusahaan. Kepemimpinan transformasional pada prinsipnya memotivasi karyawan untuk berbuat lebih baik dari apa yang bisa dilakukan, dengan kata lain dapat meningkatkan keyakinan serta rasa percaya diri pada karyawan agar terciptanya peningkatan terhadap kinerja dan kepuasan kerja. Menurut Timothy (2015:261) kepemimpinan transformasional adalah pemimpin yang menginspirasi para pengikutnya untuk melampaui kepentingan diri mereka sendiri dan yang berkemampuan untuk memiliki pengaruh secara mendalam dan luar biasa terhadap para pengikutnya. Menurut Yukl (2013:313) Kepemimpinan transformasional adalah suatu keadaan dimana para pengikut dari seorang pemimpin transformasional merasa adanya kepercayaan, kekaguman, kesetiaan, dan hormat terhadap pemimpin tersebut, dan mereka termotivasi untuk melakukan lebih dari pada yang awalnya diharapkan mereka. Pemimpin tersebut menransformasi para pengikut dengan cara membuat mereka lebih sadar mengenai pentingnya hasil – hasil suatu pekerjaan, mendorong mereka untuk lebih mementingkan organisasi atau tim daripada kepentingan diri sendiri, dan mengaktifkan kebutuhan – kebutuhan mereka pada yang lebih tinggi. Menurut penelitian Long *et al* (2012) Kepemimpinan transformasional adalah satu di mana pemimpin mengilhami, memotivasi dan mampu mendorong dan mengubah para asisten atau junior untuk mencapai perkiraan serta tujuan dan target yang tak

terduga dengan bekerja keras.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan transformasional mencakup upaya perubahan terhadap karyawan untuk berbuat lebih positif dan lebih baik dari apa yang biasa dikerjakan yang berpengaruh terhadap peningkatan kinerja dan kepuasan kerja.

Menurut Yukl (2013:15), indikator dari kepemimpinan transformasional sebagai berikut :

1) Perhatian secara individual

Pemimpin memberikan perhatian khusus pada kebutuhan setiap karyawan untuk bekerja.

2) Inspirasional

Pemimpin yang inspirasional mampu memberikan kata-kata yang memotivasi tentang pekerjaan kepada karyawannya.

3) Karisma

Pemimpin mampu memberikan contoh dalam berperilaku positif terhadap karyawannya.

4) Stimulasi Intelektual

Pemimpin mampu menunjukkan perilaku yang dapat mendorong karyawan untuk berpikir tentang masalah yang dihadapi dengan inovasi baru.

Sedangkan menurut Munir *et al.*(2012), kepemimpinan transformasional memiliki 4 komponen sebagai berikut :

1) Kharismatik

Pemimpin berperan sebagai model yang dikagumi, dihormati dan dipercaya oleh bawahan sehingga bawahan akan berada dipihak pimpinan bahkan ingin menjadi seperti pimpinannya.

2) Inspirasional

Pemimpin mampu memberikan ide atau inspirasi yang sanggup membangkitkan semangat bawahannya. Pemimpin transformasional akan membangkitkan semangat, rasa antusias dan optimisme karyawannya.

### 3) Stimulasi Intelektual

Pemimpin transformasional menggunakan pendekatan terhadap bawahannya agar berupaya kreatif dan inovatif untuk memecahkan permasalahan yang ada. Bawahan juga diberi kesempatan untuk melakukan pendekatan-pendekatan dengan cara yang baru terhadap permasalahan yang ada dan menemukan solusinya.

### 4) Pertimbangan terhadap individu

Memberikan perhatian individu, memperlakukan setiap bawahan sebagai pribadi yang utuh, melatih dan menasihati bawahan untuk mencapai prestasi pada tingkat potensial yang lebih tinggi.

#### 2.1.2 Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional merupakan salah satu aspek penting kepribadian seseorang, sebab kecerdasan emosional terhadap suatu objek peristiwa dapat mempengaruhi tindakan orang tersebut dalam bereaksi terhadap dirinya dan orang lain. Kecerdasan emosional sering diartikan sebagai kecenderungan seseorang untuk menyenangkan atau tidak menyenangkan sesuatu objek yang dihadapinya. Menurut Goleman (2016:40) Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam mengendalikan setiap kegiatan atau pergolakan pikiran, perasaan, nafsu, setiap keadaan mental yang hebat yang didasarkan pada pikiran yang sehat. Kecerdasan seseorang untuk menerima, menilai, mengolah, serta mengontrol emosi dirinya dan orang lain disekitarnya, mengolah emosi berarti memahami kondisi emosi dan harus dikaitkan dengan situasi yang dihadapi agar memberikan dampak positif. Maka emosi merupakan hasil dari interaksi antara pikiran, perubahan fisiologi, dan perilaku. Menurut Timothy (2015:70) kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk menilai emosi dalam diri dan orang lain, memahami makna emosi-emosi, dan mengatur emosi seseorang secara teratur dalam stabilitas emosional. Sedangkan menurut Tilomi (2011:76) kecerdasan emosional yang tinggi akan sangat bermanfaat dan berpengaruh pada peningkatan kualitas hidup yang lebih baik sehingga kehidupan ini dapat memberi nilai yang tak terduga. Kualitas hidup yang dimaksud yaitu seseorang yang dapat berinteraksi dengan kehidupan disekitarnya. Kecerdasan emosional yang baik

dapat membuat seseorang pintar beradaptasi diri dengan lingkungan yang baru dan berbeda, dengan demikian orang tersebut mudah menyesuaikan diri dalam pergaulan sosial serta dilingkungannya. Sedangkan menurut penelitian Hsieh *et al.* (2014) Kecerdasan emosional adalah suatu kemampuan yang mencakup 2 hal untuk menangani emosi seseorang dan untuk berurusan dengan emosi orang lain, yang melibatkan persepsi, pengertian, inferensi, penghakiman, ekspresi, regulasi, motivasi dan refleksi.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah seseorang memiliki kesadaran diri bisa mengelola perasaan diri sendiri serta kemampuan membina hubungan yang baik dengan orang lain di lingkungan sekitarnya yang baru serta mampu beradaptasi. Kecerdasan emosional mempengaruhi kesuksesan yang artinya IQ bukanlah satu-satunya faktor penentu keberhasilan seseorang, akan tetapi ada hal yang lebih berpengaruh terhadap keberhasilan seseorang yaitu kecerdasan emosi.

Adapun peran kecerdasan emosional menurut Goleman (2016:70) sebagai berikut:

- 1) Kesadaran diri  
Mengetahui apa yang dirasakan pada suatu kondisi tertentu dan mengambil sebuah keputusan dengan melalui pertimbangan yang matang, serta memiliki tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat.
- 2) Pengaturan diri  
Pengaturan terhadap diri sendiri sehingga dapat menangani emosi dengan baik. Sehingga peka terhadap kata hati untuk mencapai tujuannya.
- 3) Dorongan untuk melakukan sesuatu  
Mendorong seseorang melakukan sesuatu untuk menuju sasaran yang diinginkan serta membantu dalam mengambil sebuah inisiatif, bertindak secara tepat, efektif untuk bertahan menghadapi kegagalan.
- 4) Menumbuhkan hubungan saling percaya dan kecakapan sosial (Empati).  
Kemampuan untuk merasakan apa saja yang dirasakan orang lain, mampu memahami perspektif mereka sehingga bisa menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang.

#### 5) Ketrampilan sosial

Kemampuan seseorang menangani emosi dengan baik, ketika berhubungan dengan orang lain, dan cermat membaca situasi dan jaringan sosial, mampu berinteraksi menggunakan keterampilan untuk mempengaruhi, memimpin dan menyelesaikan permasalahan dengan cermat.

Sedangkan menurut Hsieh *et al.* (2014) ada 4 indikator yang mendasari kecerdasan emosional sebagai berikut :

- 1) Empati yaitu mampu menempatkan diri pada orang lain dapat menerima dan menghormati yang lain.
- 2) Regulasi diri yaitu berfokus pada cara membebaskan diri dari kecemasan, kemarahan, dan tidak nyaman dalam diri sendiri.
- 3) Manajemen hubungan yaitu menjadi pandai menyampaikan gagasan sendiri melalui ekspresi atau bahasa tubuh.
- 4) Kesadaran diri yaitu memahami emosi seseorang setiap saat, mengetahui apa yang mempengaruhi emosi.

#### 2.1.3 Kepuasan Kerja

Menurut Timothy (2015:49) kepuasan kerja adalah perasaan bahagia terhadap pekerjaan, dimana dihasilkan dari suatu evaluasi dari karakteristiknya dan berfungsi untuk aktualisasi diri. Sedangkan menurut Bangun (2012:327) Kepuasan kerja adalah suatu hal yang sifatnya individual, setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Sedangkan menurut penelitian Rachmelya *et al.*, (2017) Kepuasan kerja adalah evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya dalam bekerja. Apabila pegawai bergabung dalam suatu instansi mereka akan membawa seperangkat keinginan, kebutuhan, hasrat dan pengalaman masa lalu yang menyatu membentuk harapan kerja. Kepuasan kerja menunjukkan kesesuaian antara harapan seseorang yang timbul dan imbalan yang disediakan pekerjaan.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah wujud dari perasaan seorang karyawan terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja yang tinggi merupakan hasil kepemimpinan yang efektif. Karyawan yang tidak

memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul sikap atau tingkah laku negatif dan pada gilirannya akan dapat menimbulkan frustrasi. Sebaliknya karyawan yang terpuaskan akan dapat bekerja dengan penuh semangat, bekerja dengan baik, aktif dan berprestasi lebih baik dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja.

Menurut Timothy (2015:50) kepuasan kerja tergantung kesesuaian atau keseimbangan antara yang diharapkan dengan kenyataan. Indikator kepuasan kerja sebagai berikut :

1) Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan

Kecocokan yang tinggi antara kepribadian seorang karyawan dengan pekerjaannya akan menghasilkan individu yang lebih terpuaskan. Pada hakikatnya orang yang memiliki kepribadian yang kongruen (sama dan sebangun) dengan pekerjaannya, maka mereka memiliki kompetensi (intelektual, emosional, dan sosial) yang tepat untuk memenuhi tuntutan dari pekerjaannya. Dengan demikian, ia akan memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga karyawan ini akan memiliki kemungkinan yang lebih besar pula untuk memperoleh kepuasan.

2) Kondisi kerja yang mendukung

Kondisi kerja sebagai lingkungan kerja yang berhubungan dengan kenyamanan pribadi karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas dengan baik. Beberapa studi menunjukkan bahwa karyawan lebih menyukai keadaan fisik sekitar tempat kerjanya yang tidak berbahaya atau merepotkan. Karyawan juga menyukai kondisi temperatur, cahaya, keributan, dan faktor-faktor lingkungan lainnya yang tidak ekstrem.

3) Pekerjaan yang secara mental menantang

Karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang dapat memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan kemampuan mereka, dan menawarkan beragam tugas, kebebasan, dan umpan balik mengenai betapa baik mereka bekerja. Pekerjaan yang secara mental menantang pada taraf moderat, artinya bahwa karyawan mampu untuk mengatasi kesulitan yang mungkin timbul, akan membuat karyawan senang dan puas.

#### 4) Ganjaran yang pantas

Pada umumnya karyawan menginginkan memperoleh ganjaran yang pantas, yaitu gaji, upah, bonus, dan promosi jabatan yang sesuai dengan upaya-upaya yang dilakukannya dalam mengerahkan pikiran, tenaga, waktu, dan kemungkinan menghadapi risiko pekerjaan. Apabila ganjaran yang ia terima itu sepadan atau pantas maka karyawan tersebut akan merasa puas, tetapi apabila ganjaran yang diperoleh dirasakan tidak pantas maka ia akan kecewa atau tidak puas.

#### 5) Rekan kerja yang mendukung

Karyawan menyadari bahwa dalam melakukan pekerjaannya ia tidak mungkin untuk selalu berdiri sendiri atau terpisah dengan rekan kerjanya karena antara satu pekerjaan dengan pekerjaan yang lain saling memiliki keterkaitan. Oleh karena itu, seorang karyawan akan merasa puas apabila memiliki rekan kerja yang mau diajak untuk saling mendukung melakukan pekerjaannya masing-masing.

Sedangkan menurut Rachmelya *et al.*, (2017) terdapat 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sebagai berikut :

##### 1) Pembayaran

Bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat ketrampilan individu, dan standar pengupahan komunitas kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan.

##### 2) Pekerjaan itu sendiri

Karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi kesempatan untuk menggunakan kemampuan dan ketrampilannya, kebebasan, dan umpan balik mengenai betapa baik mereka bekerja.

##### 3) Rekan kerja

Bagi kebanyakan karyawan kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu tidaklah mengejutkan bila mempunyai rekan kerja yang ramah dan mendukung menghantar ke kepuasan kerja yang meningkat.

##### 4) Promosi pekerjaan

Promosi terjadi pada saat seorang karyawan berpindah dari suatu pekerjaan ke posisi lainnya yang lebih tinggi, dengan tanggung jawab dan jenjang organisasionalnya. Pada saat dipromosikan karyawan umumnya menghadapi

peningkatan tuntutan, keahlian, dan tanggung jawab. Sebagian besar karyawan merasa positif karena dipromosikan. Promosi memungkinkan organisasi untuk mendayagunakan kemampuan dan keahlian karyawan setinggi mungkin.

#### 5) Kepenyeliaan (supervisi)

Supervisi mempunyai peran yang penting dalam manajemen. Supervisi berhubungan dengan karyawan secara langsung dan mempengaruhi karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Umumnya karyawan lebih suka mempunyai supervisi yang adil, terbuka dan mau bekerjasama dengan bawahan.

#### 2.1.4 Ketrampilan Komunikasi

Menurut Khaerul (2012:157) Ketrampilan komunikasi adalah keahlian dalam berbicara serta pertukaran pikiran kepada orang lain sebagai upaya mengatakan perasaan, menyampaikan informasi agar diketahui dan dipahami oleh orang lain. Seseorang berkomunikasi dengan menggunakan kata-kata, kualitas suara, isyarat, gaya badan dan raut wajah agar komunikasi tersebut memberikan suatu pesan yang mengalir dari satu orang ke orang lain. Sedangkan menurut Bangun (2012:360) Ketrampilan komunikasi adalah suatu proses penyampaian dan penerimaan informasi dari seseorang ke orang lain dengan menggunakan berbagai media yang efektif sehingga pesan tersebut jelas serta dengan mudah dipahami oleh penerima pesan tersebut. Sedangkan menurut penelitian Stevani *et al.* (2014) Ketrampilan komunikasi adalah kemampuan untuk mengirim pesan-pesan yang mendukung pencapaian tujuan dengan tetap menjaga proses komunikasi baik dalam penyampaian informasi, memecahkan permasalahan, maupun dalam pemberian umpan balik.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa ketrampilan komunikasi adalah bagaimana seseorang memiliki keahlian dalam penyampaian informasi kepada orang lain serta perlu adanya gagasan yang dipadatkan dan harus memiliki pesan yang kuat dengan cara penyampaian yang berbeda beda namun dengan satu maksud tujuan tertentu.

Menurut Bangun (2012:371) Komunikasi sangat penting dilakukan dalam organisasi, karena menyangkut penyampaian pesan antar individu dan kelompok tentang pekerjaan dalam organisasi. Terdapat 4 arah komunikasi sebagai berikut :

- 1) Komunikasi ke bawah  
Penyampian informasi yang mengalir dari atasan kepada bawahan sesuai garis komando dalam suatu organisasi. Informasi disampaikan oleh atasan dapat berupa pengarahan pelaksanaan tugas, instruksi pekerjaan dan mengemukakan umpan balik tentang kinerja.
- 2) Komunikasi ke atas  
Informasi yang berasal dari bawahan keatas. Komunikasi keatas digunakan dalam pengajuan usul/saran, keluhan, pengaduan dan penerapan sasaran. Informasi yang disampaikan bawahan keatas dalam bentuk laporan pertanggung jawaban dan masukan-masukan.
- 3) Komunikasi horizontal  
Komunikasi antar kelompok pada tingkat yang sama dalam suatu organisasi. Komunikasi horizontal bersifat koordinatif yaitu mengkoordinasikan tugas-tugas antar kelompok didalam suatu perusahaan.
- 4) Komunikasi diagonal  
Komunikasi yang dilakukan antar individu/kelompok pada jenjang bagian berbeda berkaitan dengan pekerjaan dalam organisasi.

Sedangkan menurut Stevani *et al.* (2014) ada 4 indikator ketrampilan komunikasi sebagai berikut :

- 1) Kemampuan untuk menyimak instruksi dengan baik yaitu ketika menerima informasi yang bersifat perintah dalam bentuk secara tulisan maupun lisan maka dengan cepat mendengarkan serta paham kemudian mengkonfirmasi instruksi tersebut.
- 2) Kemampuan untuk menjalankan instruksi dengan baik yaitu ketika sudah mendapatkan perintah dalam bentuk secara tulisan maupun lisan kemudian langsung paham apa yang harus dikerjakan sesuai yang dipahami oleh penerima.
- 3) Kemampuan untuk memberikan saran dengan tepat saat berkomunikasi yaitu ketika informasi yang didapat dalam bentuk lisan jika informasi tersebut dirasa kurang tepat maka dapat langsung memberikan saran sehingga

informasi tersebut dapat mudah dikerjakan.

- 4) Kemampuan untuk memberikan kritik dengan baik saat berkomunikasi yaitu ketika informasi yang didapat dalam bentuk lisan jika suatu saat terjadi kesalahan dalam penyampaian informasi maka dengan respon baik memberikan kritik yang menyadarkan agar dapat dirubah menjadi lebih baik lagi.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti lain sebelumnya. Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Hasil dari penelitian terdahulu dapat menjadi dasar atau acuan yang cukup kuat bagi peneliti berikutnya, meskipun terdapat perbedaan subyek, obyek, variabel, penelitian dan indikator yang diteliti.

Ramlan Ruvendi (2011) melakukan penelitian dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh imbalan dan kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja di Balai Besar Industri Hasil Pertanian Bogor. Menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Berdasarkan analisis yang dilakukan didapatkan hasil bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Achmad Sani Supriyanto dan Didik Purwanto (2012) melakukan penelitian dengan tujuan menganalisis kecerdasan emosional terhadap kepemimpinan transformasional, kepuasan kerja bank syariah di kota Malang. Menggunakan metode analisis *Structural Equation Model-Partial Least Square* (SEM-PLS). Berdasarkan analisis yang dilakukan didapatkan hasil bahwa Kecerdasan emosional dan kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja

Munevver Cetin (2012) melakukan penelitian dengan tujuan menganalisa pengaruh kepemimpinan transformasional dan kompetensi komunikasi manajer bank pada kepuasan kerja karyawan kasus bank Turki. Menggunakan analisis mediasi. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan penelitian hasil kepemimpinan interaktif dan kompetensi komunikasi memiliki hubungan yang lebih kuat dengan kepuasan kerja.

Rachmad Hidayat (2013) melakukan penelitian dengan tujuan menganalisa pengaruh kepemimpinan terhadap komunikasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi pada industri perbankan. Menggunakan analisis *Structural Equation Model-Partial Least Square* (SEM-PLS). Berdasarkan analisis yang telah dilakukan penelitian hasil kepemimpinan berpengaruh langsung dan positif signifikan terhadap komunikasi organisasional.

Yenny Anggraeni (2013) melakukan penelitian dengan tujuan menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja karyawan PT POS Indonesia cabang Sumedang. Menggunakan metode analisis regresi linear. Berdasarkan analisis yang dilakukan didapatkan hasil bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan.

Assoc. Prof. Dr. Gulsun Eriguc (2013) melakukan penelitian dengan tujuan menganalisa pengaruh kecerdasan emosional terhadap komunikasi siswa yang sedang mempelajari manajemen perawatan kesehatan di universitas Hacettepe, dan departemen manajemen perawatan kesehatan. Menggunakan analisis *Structural Equation Model-Partial Least Square* (SEM-PLS). Berdasarkan analisis yang telah dilakukan penelitian hasil kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap komunikasi.

Ming-Chuan Hsieh dan Tsui-Shuang Wang (2014) melakukan penelitian dengan tujuan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap komunikasi interpersonal antara mahasiswa 3 perguruan tinggi di Taiwan Selatan. Menggunakan analisis regresi linear berganda. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan penelitian hasil kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap komunikasi interpersonal.

Najib Ahmad Marzuki (2015) melakukan penelitian dengan tujuan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap komunikasi dan ketrampilan teknologi informasi antara mahasiswa di universitas Malaysia. Menggunakan analisis *pearson product moment correlation*. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan penelitian hasil kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap komunikasi.

Made Subudi dan Kadek Novalia Citra Dewi (2015) melakukan penelitian dengan tujuan menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja pada CV. Gita Karya Persada Denpasar. Menggunakan metode analisis jalur. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan hasil Kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Dimas Okta Ardiansyah (2016) melakukan penelitian dengan tujuan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja dengan dimediasi oleh kepuasan kerja karyawan Pabrik Kertas PT. Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung. Menggunakan metode analisis *Structural Equation Model-Partial Least Square* (SEM-PLS). Berdasarkan analisis yang dilakukan didapatkan hasil bahwa komunikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Peran mediasi kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap komunikasi.

A.A Ngurah Nanda Apriyana, I Gede Riana (2016) melakukan penelitian dengan tujuan menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional, komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. BPR Kita Centradana Kuta, Badung Bali. Menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Berdasarkan analisis yang dilakukan didapatkan hasil bahwa kepemimpinan transformasional dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Wayan Gede Supartha dan Made Surya Putra (2016) melakukan penelitian dengan tujuan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja pada karyawan PDAM Tirta Mangutama Kabupaten Badung Bali. Menggunakan metode analisis *Structural Equation Model-Partial Least Square* (SEM-PLS). Berdasarkan analisis yang telah dilakukan hasil kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

Riza Mutimma (2016) melakukan penelitian dengan tujuan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja pada Bank DKI Kantor Cabang Surabaya. Menggunakan analisis *Structural Equation Model-Partial Least Square* (SEM-PLS). Berdasarkan analisis yang telah dilakukan penelitian hasil kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Emma Rachmelya, Arna Suryani (2017) melakukan penelitian dengan tujuan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap komunikasi melalui kepuasan kerja karyawan pada PT Bank Cetrnal Asia Tbk KCU Jambi. Menggunakan metode analisis jalur. Berdasarkan analisis yang dilakukan didapatkan hasil bahwa kecerdasan emosional dan stres kerja berpengaruh langsung pada komunikasi melalui kepuasan kerja.

Dr. Kavita Singh (2018) melakukan penelitian dengan tujuan menganalisa pengaruh kepemimpinan transaksional dan kepemimpinan transformasional terhadap kompetensi komunikasi dalam mempengaruhi niat pergantian karyawan di India. Menggunakan analisis mediasi. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan penelitian hasil kepemimpinan transaksional dan kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap kompetensi komunikasi.

Tabel 2 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil (Kesimpulan)
1.	Ramlan Ruvendi (2011)	Variabel bebas : 1.Imbalan 2.Kepemimpinan transformasional Variabel terikat : 1.Kepuasan kerja	Regresi linier berganda	Imbalan dan kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja
2.	Achmad Sani Supriyanto dan Didik Purwanto (2012)	Variabel bebas : 1. Kecerdasan emoisonal Variabel terikat : 1. Kepemimpinan transformasional 2. Kepuasan kerja	SEM-PLS	Kecerdasan emosional dan kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja
3.	Munevver Cetin (2012)	Variabel bebas : 1. Kepemimpinan Variabel Mediasi : 1. Kepuasan Variabel terikat : 1. Kompetensi komunikasi	Mediasi	Kepemimpinan interaktif dan kompetensi komunikasi memiliki hubungan yang lebih kuat dengan kepuasan kerja.
4.	Rachmad Hidayat (2013)	Variabel bebas : 1. Kepemimpinan Variabel terikat : 1.Komunikasi 2. Kepuasan kerja 3. Komitmen	SEM-PLS	Kepemimpinan berpengaruh langsung dan positif signifikan terhadap komunikasi organisasional.

Dilanjutkan

Lanjutan Tabel 2 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil (Kesimpulan)
5.	Yenny Anggraeni (2013)	Variabel bebas : 1. Kepemimpinan Transformasional Variabel terikat : 1. Kepuasan kerja	Regresi linear berganda	Kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan.
6.	Assoc. Prof. Dr. Gulsun Eriguc (2013)	Variabel bebas : 1. Kecerdasan Emosional Variabel terikat : 1. Komunikasi	SEM-PLS	Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap komunikasi.
7.	Ming-Chuan Hsieh dan Tsui-Shuang Wang (2014)	Variabel bebas : 1. Kecerdasan Emosional Variabel terikat : 1. Komunikasi Interpersonal	Regresi linear berganda	Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap komunikasi interpersonal.
8.	Najib Ahmad Marzuki dan Zarina Mat Saad (2015)	Variabel bebas : 1. Kecerdasan Emosional Variabel terikat : 1. Komunikasi	Pearson Product Moment Correlation	Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap komunikasi.
9.	Made Subudi dan Kadek Novalia Citra Dewi (2015)	Variabel bebas : 1. Kepemimpinan Transformasional Variabel terikat : 1. Kepuasan kerja	Jalur	Kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja

Dilanjutkan

Lanjutan Tabel 2 Penelitian Terdahulu

<b>No</b>	<b>Nama Peneliti (Tahun)</b>	<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Metode Analisis</b>	<b>Hasil (Kesimpulan)</b>
10.	Dimas Okta Ardiansyah (2016)	Variabel bebas : 1. Komunikasi Variabel Terikat : 1. Kepuasan kerja	SEM-PLS	Kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap komunikasi.
11.	A.A Ngurah Nanda Apriyana, I Gede Riana (2016)	Variabel bebas : 1. Kepemimpinan Transformasional 2. Komunikasi Variabel terikat : 1. Kepuasan kerja	Regresi linear berganda	Kepimpinan Transformasional dan Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.
12.	Wayan Gede Supartha dan Made Surya Putra (2016)	Variabel bebas : 1. Kecerdasan Emosional Variabel terikat : 1. Kepuasan Kerja	SEM-PLS	Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.
13.	Riza Mutimma (2016)	Variabel bebas : 1. Kecerdasan Emosional Variabel terikat : 1. Kepuasan kerja	SEM-PLS	Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Dilanjutkan

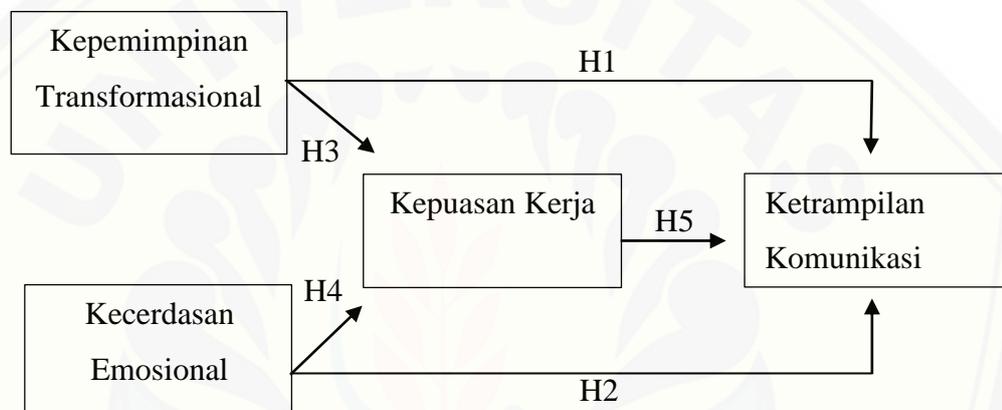
Lanjutan Tabel 2 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil (Kesimpulan)
14.	Emma Rachmelya, Arna Suryani (2017)	Variabel bebas : 1. Kecerdasan emosional 2. stres kerja Variabel terikat : 1. kepuasan kerja Variabel antara : 1. Komunikasi	Jalur	Kecerdasan emosional dan stres kerja berpengaruh langsung pada komunikasi melalui kepuasan kerja.
15.	Dr. Kavita Singh (2018)	Variabel bebas : 1. Kepemimpinan Transaksional 2. Kepemimpinan Transformasional Variabel Mediasi : 1. Kompetensi Komunikasi Variabel terikat : 1. Pergantian Karyawan	Mediasi	Kepemimpinan transaksional dan kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap kompetensi komunikasi.

Sumber Data: Ruvendi (2011), Supriyanto (2012), Cetin (2012), Hidayat (2013), Anggraeni (2013), Eriguc (2013), Hsieh (2014), Marzuki (2015), Subudi (2015), Ardiansyah (2016), Apriyana (2016), Supartha (2016), Mutimma (2016), Rachmelya (2017) dan Singh (2018).

### 2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan gambaran secara umum mengenai hubungan antar variabel-variabel pada sebuah penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh langsung atau tidak langsung kepemimpinan transformasional, kecerdasan emosional, terhadap ketrampilan komunikasi melalui kepuasan kerja karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi. Kerangka konseptual ini bersumber dari jurnal penelitian terdahulu dan kajian teori. Model analisis jalur pada kerangka konseptual ini sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Konseptual Model Analisis Jalur

Sumber : Jurnal penelitian terdahulu dan kajian teori

Keterangan:

→ : Garis menunjukkan pengaruh variabel secara parsial.

□ : Variabel Laten

Berdasarkan Gambar 1 dapat dijelaskan bahwa kerangka konseptual pada penelitian ini menunjukkan hubungan antara Kepemimpinan Transformasional dan Kecerdasan Emosional sebagai variabel bebas yang akan berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu Ketrampilan Komunikasi dan sebagai variabel penghubung yaitu Kepuasan Kerja.

## 2.4 Pengembangan Hipotesis

Pengembangan hipotesis adalah pernyataan tentang sesuatu yang untuk sementara waktu dianggap benar. Sehingga hipotesis dapat digunakan sebagai pernyataan yang akan diteliti sebagai jawaban sementara.

### 1) Pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap ketrampilan komunikasi

Menurut Edison (2016:93) kepemimpinan adalah cara pemimpin bertindak dan bagaimana dia mempengaruhi karyawannya untuk mencapai suatu tujuan perusahaan. Kepemimpinan transformasional pada prinsipnya memotivasi karyawan untuk berbuat lebih baik dari apa yang bisa dilakukan, dengan kata lain dapat meningkatkan keyakinan serta rasa percaya diri pada karyawan agar terciptanya peningkatan terhadap kinerja dan kepuasan kerja. Penelitian dari Cetin (2012), Hidayat (2013) dan Singh (2018) membuktikan secara empiris bahwa Kepemimpinan berpengaruh langsung dan positif signifikan terhadap komunikasi organisasional. Berdasarkan landasan teori dan kajian empiris tersebut, hipotesis dapat dinyatakan sebagai berikut:

H1: Kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap ketrampilan komunikasi karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi.

### 2) Pengaruh kecerdasan emosional terhadap ketrampilan komunikasi

Menurut Timothy (2015:70) kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk menilai emosi dalam diri dan orang lain, memahami makna emosi-emosi, dan mengatur emosi seseorang secara teratur dalam stabilitas emosional. Hasil penelitian Eriguc (2013), Hsieh (2014) dan Marzuki (2015) membuktikan secara empiris bahwa Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap komunikasi. Berdasarkan landasan teori dan kajian empiris tersebut, hipotesis dapat dinyatakan sebagai berikut:

H2: Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap ketrampilan komunikasi karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi.

### 3) Pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja

Menurut Yukl (2013:256) kepemimpinan transformasional adalah kepemimpinan mempengaruhi kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Penelitian dari Ruvendi (2011), Anggraeni (2013), dan Subudi (2015) membuktikan secara

empiris bahwa Kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan landasan teori dan kajian empiris tersebut, hipotesis dapat dinyatakan sebagai berikut:

H3: Kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi.

4) Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja

Menurut Goleman (2016:40) Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam mengendalikan setiap kegiatan atau pergolakan pikiran, perasaan, nafsu, setiap keadaan mental yang hebat yang didasarkan pada pikiran yang sehat. Kecerdasan seseorang untuk menerima, menilai, mengolah, serta mengontrol emosi dirinya dan orang lain disekitarnya, mengolah emosi berarti memahami kondisi emosi dan harus dikaitkan dengan situasi yang dihadapi agar memberikan dampak positif. Penelitian dari Supriyanto (2012), Supartha (2016), dan Mutimma (2016) membuktikan secara empiris bahwa Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan landasan teori dan kajian empiris tersebut, hipotesis dapat dinyatakan sebagai berikut:

H4: Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi.

5) Pengaruh kepuasan kerja terhadap ketrampilan komunikasi.

Timothy (2015:46) kepuasan kerja adalah perasaan bahagia terhadap pekerjaan, yang dimana dihasilkan dari suatu evaluasi dari karakteristiknya dan berfungsi untuk aktualisasi diri. Hasil penelitian Ardiansyah (2016), Apriyana (2016) dan Rachmelya (2016) membuktikan secara empiris bahwa Kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap komunikasi. Berdasarkan landasan teori dan kajian empiris tersebut, hipotesis dapat dinyatakan sebagai berikut:

H5: Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap ketrampilan komunikasi karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi.

## BAB 3. METODE PENELITIAN

### 3.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian membahas tentang suatu perencanaan, struktur, dan strategi penelitian dalam hal menjawab pertanyaan dan memuat tentang informasi yang relevan sesuai dengan rencana kebutuhan penelitian.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *Explanatory Research*, yaitu jenis penelitian yang bertujuan menganalisis hubungan atau pengaruh antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional, kecerdasan emosional terhadap ketrampilan komunikasi melalui kepuasan kerja karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi baik secara parsial maupun simultan.

### 3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap PDAM Kabupaten Banyuwangi berjumlah 70 orang. Apabila jumlah pegawai kurang dari 100 maka seluruh populasi dijadikan sampel penelitian dengan menggunakan teknik sensus. Maka teknik pengambilan sampel sama dengan jumlah populasi karyawan tetap yaitu 70 orang.

### 3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif yang di kuantitatifkan. Pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam kuesioner diterjemahkan kedalam angka dengan menggunakan pengukuran skala ordinal. Pengukuran data ordinal akan menunjukkan data sesuai dengan sebuah orde atau urutan tertentu.

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, data tersebut berupa data primer dan data sekunder.

#### a. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dan jawaban

kuesioner yang diberikan kepada karyawan pada PDAM Kabupaten Banyuwangi. Teknik pengumpulan data primer penelitian ini :

1) Kuesioner

Penyebaran kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan secara tertulis dari peneliti kepada responden untuk dijawab.

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian mengajukan daftar pernyataan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian dan tiap jawaban pernyataan mempunyai makna dalam pengujian hipotesis. Data yang diharapkan dari metode ini adalah persepsi responden mengenai variabel penelitian yaitu kepemimpinan transformasional, kecerdasan emosional, ketrampilan komunikasi dan kepuasan kerja.

2) Wawancara

Data yang diperoleh yaitu tentang pelaksanaan kepemimpinan transformasional, kecerdasan emosional, ketrampilan komunikasi dan kepuasan kerja, dimana peneliti berdialog secara langsung kepada karyawan untuk memperoleh informasi.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung, tetapi melalui media perantara. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui studi kepustakaan seperti buku, jurnal, dan artikel.

### 3.4 Identifikasi Variabel

Pada penelitian ini variabel yang dipakai serta didefinisikan sebagai berikut:

- a. Variabel bebas (X), yaitu variabel yang memengaruhi yang menjadi sebab perubahannya timbulnya variabel dependen.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah:

- 1) Variabel  $X_1$  : Kepemimpinan transformasional.
- 2) Variabel  $X_2$  : Kecerdasan emosional.

- b. Variabel tergantung (Y), yaitu variabel yang dipengaruhi atau akibat karena adanya variabel bebas. Variabel tergantung dalam penelitian ini adalah ketrampilan komunikasi.
- c. Variabel intervening, yaitu variabel yang menghubungkan antara variabel independen dengan variabel dependen yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan namun tidak dapat diamati atau diukur. Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja karyawan (Z).

### 3.5 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional mendefinisikan variabel-variabel yang dibahas dalam penelitian ini. Adapun definisi operasional variabel dalam penelitian sebagai berikut :

- a. Kepemimpinan Transformasional ( $X_1$ )

Kepemimpinan transformasional adalah kepemimpinan yang mencakup upaya perubahan terhadap karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi untuk berbuat lebih positif dan lebih baik dari apa yang biasa dikerjakan yang berpengaruh terhadap peningkatan kinerja dan kepuasan kerja. Adapun indikator kepemimpinan transformasional menurut Yukl (2013:15) yaitu :

- 1) Perhatian secara individual

Pemimpin memberikan perhatian khusus pada kebutuhan setiap karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi untuk bekerja.

- 2) Inspirasional

Pemimpin yang inspirasional mampu memberikan kata-kata yang memotivasi tentang pekerjaan kepada karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi.

- 3) Karisma

Pemimpin mampu memberikan contoh dalam berperilaku positif terhadap karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi.

- 4) Stimulasi Intelektual

Pemimpin mampu menunjukkan perilaku yang dapat mendorong karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi untuk berpikir tentang masalah yang dihadapi dengan inovasi baru.

b. Kecerdasan emosional ( $X_2$ )

Kecerdasan emosional adalah kemampuan yang dimiliki oleh setiap karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi ketika mengendalikan suatu kegiatan atau pergolakan pikiran, perasaan, nafsu, setiap keadaan mental yang hebat yang didasarkan pada pikiran yang sehat setiap segala aktivitas didalam maupun diluar perusahaan. Adapun indikator kecerdasan emosional menurut Hsieh *et al.* (2014) sebagai berikut :

- 1) Empati yaitu setiap karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi mampu menempatkan diri pada orang lain dapat menerima dan menghormati yang lain.
- 2) Regulasi diri yaitu setiap karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi berfokus pada cara membebaskan diri dari kecemasan, kemarahan, dan tidak nyaman dalam diri sendiri.
- 3) Manajemen hubungan yaitu setiap karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi menjadi pandai menyampaikan gagasan sendiri melalui ekspresi atau bahasa tubuh.
- 4) Kesadaran diri yaitu setiap karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi memahami emosi seseorang setiap saat, mengetahui apa yang mempengaruhi emosi.

c. Kepuasan kerja ( $Z$ )

Kepuasan kerja adalah perasaan bahagia yang dimiliki oleh setiap karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi terhadap pekerjaannya, dimana dihasilkan dari suatu evaluasi dari karakteristiknya dan berfungsi untuk aktualisasi diri. Adapun indikator kepuasan kerja menurut Timothy (2015:50) yaitu :

- 1) Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan.

Kesesuaian antara kepribadian serta kemampuan yang dimiliki setiap karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi dengan pekerjaannya menghasilkan tingkat produktivitas yang tinggi sehingga pekerjaan tersebut dapat cepat selesai dan berdampak pada kepuasan kerja.

2) Kondisi kerja yang mendukung

Kondisi kerja sebagai lingkungan kerja yang berhubungan dengan kenyamanan pribadi setiap karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi dalam melaksanakan pekerjaannya, maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas dengan baik.

3) Pekerjaan yang secara mental menantang

Pekerjaan yang secara mental menantang pada taraf moderat, artinya bahwa karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi mampu untuk mengatasi kesulitan yang mungkin timbul, akan membuat senang dan puas.

4) Ganjaran yang pantas

Apabila ganjaran yang diterima karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi itu sepadan atau pantas maka karyawan tersebut akan merasa puas, tetapi apabila ganjaran yang diperoleh dirasakan tidak pantas maka akan kecewa atau tidak puas.

5) Rekan kerja yang mendukung

Karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi akan merasa puas apabila memiliki rekan kerja yang mau diajak untuk saling mendukung melakukan pekerjaannya masing-masing.

d. Ketrampilan komunikasi (Y)

Ketrampilan komunikasi adalah proses menyampaikan dari pimpinan (pengirim) kepada karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi (penerima) pesan secara efektif, dapat dipahami dengan jelas agar dapat mengerjakan suatu pekerjaan dengan baik. Adapun indikator ketrampilan komunikasi menurut Stevani *et al.* (2014) sebagai berikut :

1) Kemampuan untuk menyimak instruksi dengan baik yaitu ketika karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi menerima informasi yang bersifat perintah dalam bentuk secara tulisan maupun lisan maka dengan cepat mendengarkan serta paham kemudian mengkonfirmasi instruksi tersebut.

2) Kemampuan untuk menjalankan instruksi dengan baik yaitu ketika karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi sudah mendapatkan perintah dalam bentuk secara tulisan maupun lisan kemudian langsung paham apa yang harus

dikerjakan sesuai yang diperintahkan pimpinan.

- 3) Kemampuan untuk memberikan saran dengan tepat saat berkomunikasi yaitu ketika karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi mendapatkan informasi dalam bentuk lisan jika informasi tersebut dirasa kurang tepat maka dapat langsung memberikan saran sehingga informasi tersebut dapat mudah dikerjakan.
- 4) Kemampuan untuk memberikan kritik dengan baik saat berkomunikasi yaitu ketika karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi mendapatkan informasi dalam bentuk lisan, jika suatu saat terjadi kesalahan dalam penyampaian informasi agar dirubah menjadi lebih baik.

### **3.6 Skala Pengukuran Variabel**

Teknik pengukuran yang dilakukan untuk penelitian adalah menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial Sugiyono (2017:93). Skala likert digunakan secara luas yang mengharuskan responden untuk menunjukkan derajat setuju atau tidak setuju kepada setiap statemen yang berkaitan dengan objek yang dinilai. Rentang skala pengukuran dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. Sangat Setuju (SS) : Skor 5
- b. Setuju (S) : Skor 4
- c. Cukup Setuju (CS) : Skor 3
- d. Tidak Setuju (TS) : Skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) : Skor 1

### **3.7 Metode Analisis Data**

Adapun metode analisis data yang digunakan sebagai berikut :

#### **3.7.1 Instrumen**

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data. Agar data diperoleh memiliki tingkat akurasi dan konsistensi yang tinggi maka data harus berdistribusi normal, dan instrumen penelitian yang dilakukan harus valid dan reliabel.

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam metode regresi, variabel pengganggu atau residual berdistribusi normal atau tidak, Ghazali (2013:160). Model regresi yang baik adalah data yang berdistribusi normal atau mendekati normal. Penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dalam pengujian normalitas data penelitian. Uji *Kolmogorov-Smirnov* adalah pengujian normalitas data dengan cara membandingkan distribusi data yang akan diuji normalitasnya dengan distribusi normal baku. Pengambilan keputusan atas pengujian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka tidak terdapat adanya perbedaan yang signifikan atau dapat dikatakan populasi terdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka terdapat adanya perbedaan yang signifikan atau dapat dikatakan populasi tidak terdistribusi normal.

b. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dapat digunakan untuk mendapatkan data serta mengukur valid tidaknya suatu kuesioner, Sugiono (2017:121). Pada penelitian ini, untuk mengukur validitas menggunakan rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{N (\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2] (N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

- r = koefisien korelasi
- X = nilai indikator variabel
- Y = nilai total variabel
- n = jumlah data

Dasar pengambilan keputusan dari uji validitas yaitu :

- 1) Jika taraf signifikansi  $< 0,05$  maka variabel tersebut valid.

2) Jika taraf signifikansi  $> 0,05$  maka variabel tersebut tidak valid.

c. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan yang sama, Sugiono (2017:121). Pada penelitian ini, untuk mengukur reliabilitas menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{k_r}{1 + (k - 1)r}$$

Keterangan:

$\alpha$  = koefisien reliabilitas

$k$  = koefisien rata-rata variabel

$r$  = jumlah variabel bebas

Dasar pengambilan keputusan dari uji reliabel yaitu :

- 1) Jika nilai *Cronbach`s alpha*  $> 0,60$  maka variabel tersebut reliabel.
- 2) Jika nilai *Cronbach`s alpha*  $< 0,60$  maka variabel tersebut tidak reliabel.

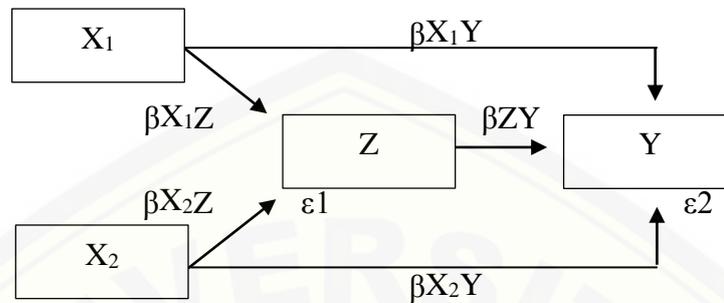
### 3.7.2 Analisis Jalur

Analisis Jalur (*Path Analysis*) adalah bagian dari model regresi yang dapat digunakan untuk menganalisis hubungan sebab akibat antara satu variabel dengan variabel lainnya. Sistem hubungan sebab akibat tersebut menyangkut dua jenis variabel, yaitu variabel bebas (eksogen) dan variabel terikat (endogen). Dalam analisis jalur pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen dapat berupa pengaruh langsung dan tidak langsung. Pengaruh tidak langsung suatu variabel eksogen terhadap variabel endogen adalah melalui variabel intervening.

Manfaat analisis jalur dalam sebuah penelitian antara lain, Engkos (2012:7):

- 1) Penjelasan (*explanation*) terhadap fenomena yang dipelajari atau permasalahan yang diteliti.
- 2) Prediksi nilai variabel terikat (Y) berdasarkan nilai variabel bebas (X).
- 3) Faktor determinan, yaitu penentuan variabel bebas (X) mana yang berpengaruh dominan terhadap variabel terikat (Y).

- 4) Pengujian model menggunakan *trimming theory*, baik untuk uji realibilitas konsep yang sudah ada ataupun pengembangan konsep baru.



Gambar 2 Model Analisis Jalur

Keterangan :

$\beta_{X_1Z}$  = koefisien jalur pengaruh  $X_1$  terhadap  $Z$

$\beta_{X_2Z}$  = koefisien jalur pengaruh  $X_2$  terhadap  $Z$

$\beta_{X_1Y}$  = koefisien jalur pengaruh  $X_1$  terhadap  $Y$

$\beta_{X_2Y}$  = koefisien jalur pengaruh  $X_2$  terhadap  $Y$

$\beta_{ZY}$  = koefisien jalur pengaruh  $Z$  terhadap  $Y$

Secara sistematis analisis jalur mengikuti pola struktural, sehingga langkah awal untuk penerapan model analisis ini yaitu dengan merumuskan diagram jalur dan persamaan struktural, sebagai berikut:

$$Z = \beta_{X_1Z} X_1 + \beta_{X_2Z} X_2 + \epsilon_1 \dots \dots \dots \text{(persamaan 1)}$$

$$Y = \beta_{X_1Y} X_1 + \beta_{X_2Y} X_2 + \beta_{ZY} Z + \epsilon_2 \dots \dots \dots \text{(persamaan 2)}$$

Dimana:

$X_1$  = Kepemimpinan transformasional

$X_2$  = Kecerdasan emosional

$Z$  = Kepuasan kerja karyawan

$Y$  = Ketrampilan komunikasi

$\epsilon$  = Variabel error

### 3.7.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah pengujian tahap selanjutnya setelah uji analisis jalur. Uji asumsi digunakan untuk syarat statistik dan memberikan kepastian persamaan data yang didapatkan serta memiliki konsisten dan tidak mengalami masalah. Terdiri dari pengujian sebagai berikut :

#### a. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu dalam model regresi terjadi ketidaksamaan perselisihan dari nilai residual untuk semua pengamatan. Jika perselisihan dari nilai residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain bersifat tetap maka disebut homoskedastisitas, namun jika berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Menurut Ghozali (2013:105) salah satu cara untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala heteroskedastisitas adalah dengan melakukan uji *Glejser*, yaitu dengan meregresikan variabel bebas terhadap nilai *Absolute residual*. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas adalah :

- 1) Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka terjadi heteroskedastisitas.

#### b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah pengujian dari asumsi untuk membuktikan bahwa variabel – variabel bebas dalam suatu model tidak saling berkorelasi satu dengan yang lainnya. Adanya multikolinearitas dapat menyebabkan model regresi yang diperoleh tidak valid untuk menaksir variabel besarnya VIF (*Variance Inflation Factor*). Latan (2013:61) menyatakan bahwa indikasi multikolinearitas pada umumnya terjadi VIF lebih dari 10, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinearitas dengan variabel bebas lainnya. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji multikolinearitas adalah:

- 1) Berdasarkan nilai *Tolerance* :
  - a) Apabila nilai *tolerance*  $> 0,10$  maka tidak terjadi Multikolinearitas.
  - b) Apabila nilai *tolerance*  $< 0,10$  maka terjadi Multikolinearitas.

2) Berdasarkan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)

- a) Apabila nilai VIF  $< 10,00$  maka tidak terjadi Multikolinearitas.
- b) Apabila nilai VIF  $> 10,00$  maka terjadi Multikolinearitas.

c. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji hipotesis bertujuan untuk mengetahui signifikan pengaruh variabel bebas (*independent variable*) terhadap variabel terikat (*dependent variable*). Uji t Menurut Ghozali (2013: 98), uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh variabel bebas secara individu mempengaruhi variabel terikat. Pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan nilai  $t_{tabel}$ . Apabila signifikan di bawah 0,05 (5%) maka secara parsial atau individu variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Kriteria pengambilan keputusan :

- 1) Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka artinya variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- 2) Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka artinya variabel bebas secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

d. Menghitung Jalur

Perhitungan jalur menjelaskan pengaruh kepemimpinan transformasional ( $X_1$ ) dan kecerdasan emosional ( $X_2$ ), baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap ketrampilan komunikasi karyawan ( $Y$ ) melalui variabel intervening yaitu kepuasan kerja ( $Z$ ). Sebelum menghitung jalur, tiap jalur harus diuji signifikansi nya. Apabila terdapat jalur yang tidak signifikan maka perlu dilakukan (*trimming theory*) atau menghilangkan jalur yang tidak signifikan. Lalu dari jalur yang baru tersebut dihitung kembali koefisien jalurnya. *Trimming theory* adalah model yang digunakan untuk memperbaiki model struktur analisis jalur dengan cara mengeluarkan dari model variabel eksogen yang koefisien jalurnya tidak signifikan. Jadi model ini terjadi ketika koefisien jalur diuji secara keseluruhan ternyata ada variabel yang tidak signifikan, Engkos (2012:32). Walaupun ada satu atau lebih variabel yang tidak signifikan, peneliti perlu memperbaiki model analisis jalur yang telah dihipotesiskan. Cara menggunakan (*trimming theory*)

yaitu menghitung ulang koefisien jalur tanpa menyertakan variabel eksogen yang koefisien jalurnya tidak signifikan. Menurut Engkos (2012:32) langkah pengujian analisis jalur *trimming theory* adalah sebagai berikut:

- 1) Merumuskan persamaan struktural.
- 2) Menghitung koefisien jalur yang didasarkan pada koefisien regresi
  - a) Membuat gambar diagram jalur secara lengkap.
  - b) Menghitung koefisien regresi untuk substruktur yang telah dirumuskan.
- 3) Menghitung koefisien jalur secara simultan (keseluruhan).
- 4) Menghitung secara individual.
- 5) Menguji kesesuaian antar model analisis.
- 6) Merangkum ke dalam tabel.
- 7) Memaknai dan menyimpulkan.

Apabila semua jalur sudah signifikan maka dilakukan perhitungan pengaruh langsung dan tidak langsung. Proses perhitungannya adalah sebagai berikut :

a. Pengaruh Langsung (*Direct Effect* atau DE)

- 1) Pengaruh langsung variabel kepemimpinan transformasional ( $X_1$ ) terhadap kepuasan kerja (Z)

$$DE_{ZX_1} = X_1 \rightarrow Z$$

- 2) Pengaruh variabel langsung kecerdasan emosional ( $X_2$ ) terhadap kepuasan kerja (Z)

$$DE_{ZX_2} = X_2 \rightarrow Z$$

- 3) Pengaruh langsung variabel kepemimpinan transformasional ( $X_1$ ) terhadap ketrampilan komunikasi (Y)

$$DE_{YX_1} = X_1 \rightarrow Y$$

- 4) Pengaruh langsung variabel kecerdasan emosional ( $X_2$ ) terhadap ketrampilan komunikasi (Y)

$$DE_{YX_2} = X_2 \rightarrow Y$$

- 5) Pengaruh langsung kepuasan kerja (Z) terhadap ketrampilan komunikasi (Y)

$$DE_{YZ} = Z \rightarrow Y$$

b. Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect* atau IE)

- 1) Pengaruh tidak langsung variabel kepemimpinan transformasional ( $X_1$ ) terhadap kepuasan kerja (Z) dan ketrampilan komunikasi (Y)

$$IE_{yzx_1} = X_1 \rightarrow Z \rightarrow Y$$

- 2) Pengaruh tidak langsung variabel kecerdasan emosional ( $X_2$ ) terhadap kepuasan kerja (Z) dan ketrampilan komunikasi (Y)

$$IE_{yzx_2} = X_2 \rightarrow Z \rightarrow Y$$

c. Menghitung pengaruh total (*Total Effect* atau EI)

- 1) Pengaruh total variabel kepemimpinan transformasional terhadap ketrampilan komunikasi melalui kepuasan kerja karyawan

$$TE_{yzx_1} = X_1 \rightarrow Z \rightarrow Y$$

- 2) Pengaruh total variabel kecerdasan emosional terhadap ketrampilan komunikasi melalui kepuasan kerja karyawan

$$TE_{yzx_2} = X_2 \rightarrow Z \rightarrow Y$$

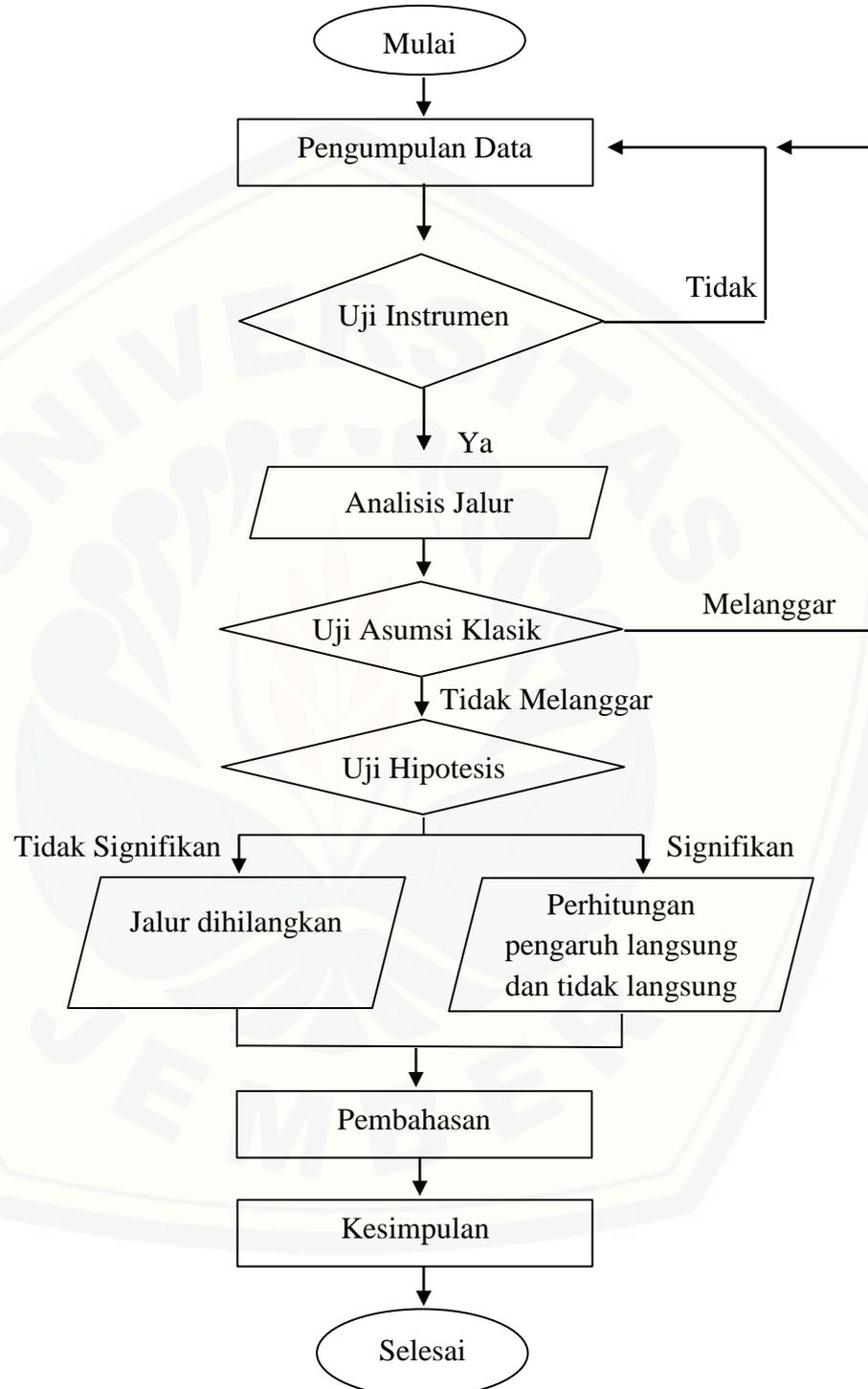
Asumsi yang digunakan dalam analisis jalur yaitu dengan cara merubah data ordinal kebentuk data interval. Data ordinal adalah data yang berbentuk rangking atau peringkat. Sedangkan data interval adalah data yang jaraknya sama tetapi tidak mempunyai nilai nol (0). Melalui metode suksesif interval *Method of Successive Interval* (MSI) adalah proses mengubah data ordinal menjadi data interval. Data ordinal sebenarnya adalah data kualitatif atau bukan angka sebenarnya. Data ordinal menggunakan angka sebagai simbol data kualitatif.

Dalam contoh dibawah ini, misalnya:

- 1) Angka 1 mewakili “sangat tidak setuju”
- 2) Angka 2 mewakili “ tidak setuju”
- 3) Angka 3 mewakili “cukup setuju”
- 4) Angka 4 mewakili “setuju”
- 5) Angka 5 mewakili “sangat setuju”

### 3.8 Kerangka Pemecahan Masalah

Kerangka pemecahan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



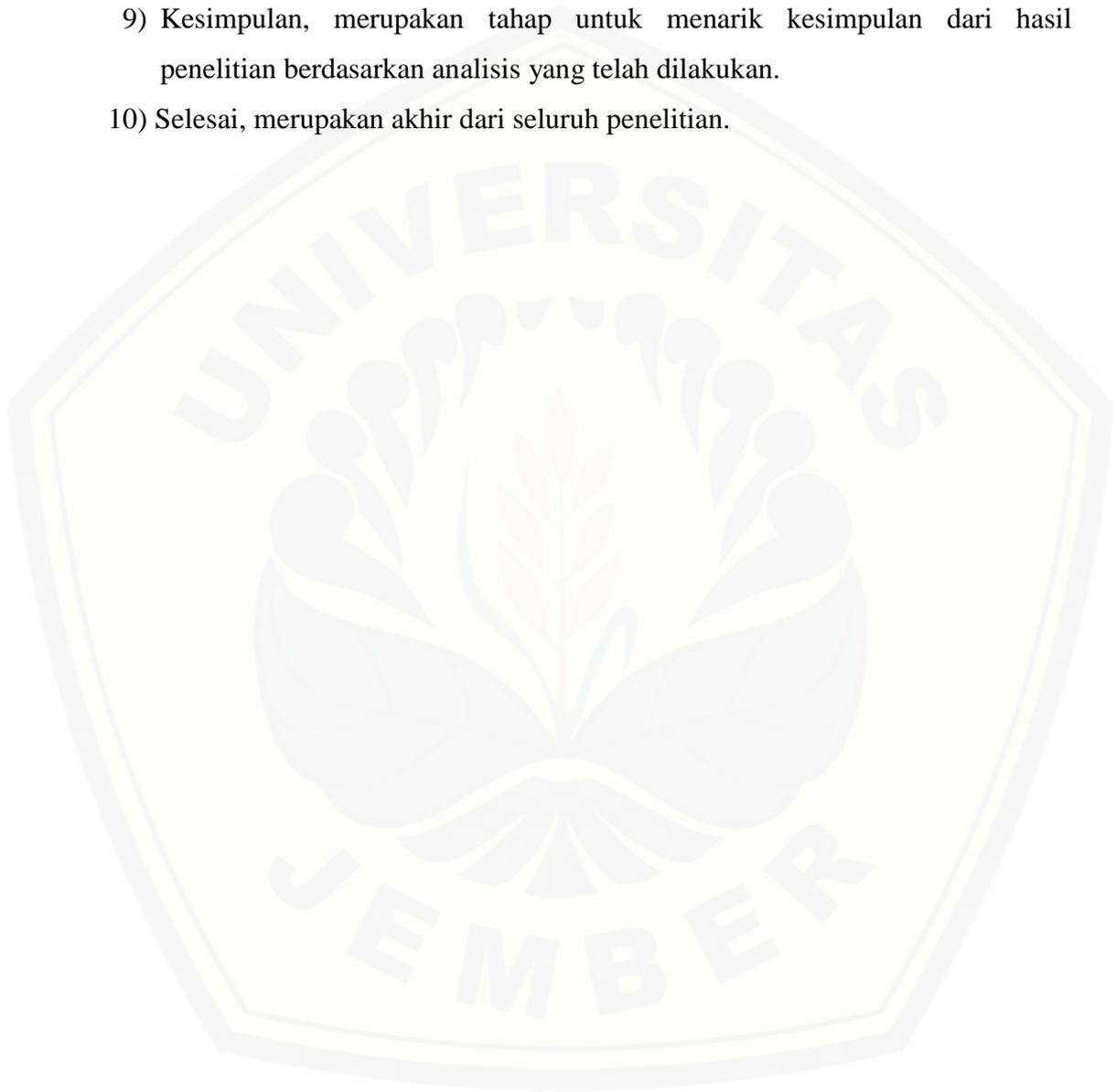
Gambar 3 Kerangka Pemecahan Masalah

Sumber : Jurnal penelitian terdahulu dan kajian teori

Keterangan :

- 1) Mulai, merupakan tahap awal atau tahap persiapan penelitian.
- 2) Pengumpulan data, merupakan tahap pengumpulan data yang diperlukan untuk kebutuhan penelitian baik itu data primer maupun data sekunder.
- 3) Uji Instrumen, merupakan tahap untuk pengujian terdiri dari uji normalitas uji validitas, dan uji reliabilitas. Tahap uji normalitas merupakan pengujian untuk menganalisis semua data yang didapat berdistribusi normal atau tidak. Apabila data tidak berdistribusi normal maka perlu perbaikan dalam pengumpulan data tersebut, apabila sudah berdistribusi normal maka dilanjutkan tahap berikutnya. Uji validitas dan uji reliabilitas merupakan pengujian untuk menganalisis apakah data yang diperoleh sudah valid dan reliabel atau belum, maka ada ketentuan dan solusinya :
  - a. Jika tidak, maka data tersebut tidak valid dan reliabel pada penyajian pernyataan dalam kuesioner yang telah disusun oleh peneliti. Maka perlu perbaikan dalam pengumpulan data tersebut.
  - b. Jika ya, maka data tersebut sudah valid dan reliabel pada penyajian pernyataan dalam kuesioner yang telah disusun oleh peneliti. Maka bisa ke tahap berikutnya.
- 4) Analisis jalur, merupakan tahap untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung variabel bebas terhadap variabel terikat.
- 5) Uji asumsi klasik, merupakan tahap dugaan untuk mencari ada atau tidaknya masalah pada uji heteroskedastisitas dan uji multikolinearitas dalam penelitian tersebut. Maka ada ketentuan dan solusinya :
  - a. Jika melanggar, maka ada hal yang harus dibetulkan pada pengumpulan data penelitian tersebut.
  - b. Jika tidak melanggar, maka bisa ke tahap berikutnya.
- 6) Uji hipotesis, digunakan uji t untuk menguji signifikansi atau ada tidaknya pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Maka ada ketentuan dan solusinya :
  - 7) a. Berdasarkan uji t, jika tidak signifikan berdasarkan *trimming theory*, maka koefisien jalur yang tidak signifikan dapat dihilangkan.

- b. Apabila jalur terbukti signifikan melalui uji  $t$ , maka dapat dilakukan perhitungan pengaruh langsung dan tidak langsung.
- 8) Pembahasan merupakan tahap hasil penyelesaian yang telah diperoleh dari penelitian.
- 9) Kesimpulan, merupakan tahap untuk menarik kesimpulan dari hasil penelitian berdasarkan analisis yang telah dilakukan.
- 10) Selesai, merupakan akhir dari seluruh penelitian.



## BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah peneliti jelaskan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Hasil pengujian jalur atas pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Ketrampilan Komunikasi menunjukkan hubungan yang positif signifikan. Ini membuktikan bahwa Kepemimpinan Transformasional yang baik akan meningkatkan Ketrampilan Komunikasi karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi.
- b. Hasil pengujian jalur atas pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Ketrampilan Komunikasi menunjukkan hubungan yang positif signifikan. Ini membuktikan bahwa Kecerdasan Emosional yang baik akan meningkatkan Ketrampilan Komunikasi karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi.
- c. Hasil pengujian jalur atas pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Kepuasan Kerja menunjukkan hubungan yang positif signifikan. Ini membuktikan bahwa Kepemimpinan Transformasional yang baik akan meningkatkan Kepuasan Kerja karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi.
- d. Hasil pengujian jalur anda atas pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja menunjukkan hubungan yang positif signifikan. Ini membuktikan bahwa Kecerdasan Emosional yang baik akan meningkatkan Kepuasan Kerja karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi.
- e. Hasil pengujian jalur atas pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Ketrampilan Komunikasi menunjukkan hubungan yang positif signifikan. Ini membuktikan bahwa Kepuasan Kerja yang sesuai akan meningkatkan Ketrampilan Komunikasi karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

- a. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya kuesioner yang disebar menggunakan teknologi melalui kuesioner dengan *link.bit.ly* agar lebih efisien waktu dan *paperless*.
- b. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan sebaiknya kuesioner yang disebar dikemas yang menarik agar responden semakin berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian serta diharapkan dapat menambah atau mengganti variabel-variabel yang ada pada penelitian ini dengan variabel yang berbeda dari penelitian ini sehingga dapat menemukan dan mengembangkan hasil yang lebih baik dari yang dilakukan oleh penelitian saat ini.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Anggraeni, Yenny. 2013. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha Bandung*. Vol.10 No.1, 2013
- Ardiansyah, Okta Dimas. 2016. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja (Studi Pada Bagian Produksi Pabrik Kertas PT. Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung). *Jurnal Bisnis dan Manajemen Universitas Brawijaya*. Vol. 3 No.1 Januari 2016.
- Apriyana, A.A Nanda Ngurah dan I Gede Riana. 2016. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi, Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT BPR Kita Centradana Kuta Badung Bali. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana Bali*. Vol. 5 No. 1, 2016.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Cetin, Munevver. 2012. The Effects of Leadership Styles and the Communication Competency of bank managers on the employee's job satisfaction: The Case of Turkish Banks. *Journal International Strategic Management Conference*. 58, 227-235, 2012.
- Edison, Emron. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi dan Perubahan dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Engkos dan Riduwan dan A. K. 2012. Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur. Bandung: Alfabeta.
- Eriguc, Assoc. Prof. Dr. Gulsun. 2013. Evaluation of Emotional Intelligence and Comunnication Skills of Health Care Manager Candidates: A Structural Equation Modeling. *International Journal of Business and Social Science*. Vol. 4 No. 13, Oktober 2013.
- Goleman, Daniel. 2016. *Emotional Intelligence(EQ), Kecerdasan Emosional*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hidayat, Rachmad. 2013. Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Komunikasi, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi pada Industri Perbankan. *Jurnal Makara Seri Sosial Humaniora Universitas Trunojoyo Bangkalan Madura*. 17(1), 19-32, 2013.
- Hsieh, Ming Chuan dan Tsui-Shuang Wang. 2014. A Study of the Emotional Intelligence and Interpersonal Relationship of College Students in Southern Taiwan. *Journal of Management*, 2(8): 133-138, 2014.
- Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember. 2015. *Pedoman Penulisan Proposal Skripsi dan Skripsi*. Jember: Jember University Press.
- Khaerul, umam. 2012. *Manajemen Organisasi* Cetakan ke I. Bandung: Pustaka Setia.
- Latan, Hengky dan Temalagi, Selva. 2013. *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20,0*. Bandung: Alfabeta.
- Long, C.S, Thean, L.Y., Ismail. 2012. Leadership Styles and Employees' Turnover Intention: Exploratory Study of Academic Staff in a Malaysian College. *World Applied Sciences Journal*. 19(4), 575-581, 2012.
- Marzuki, Ahmad Najib, & Zarina Mat Saad. 2015. Emotional Intelligence: Its Relationship with Communication and Information Technology Skills. *Journal Asian Social Science Universiti Utara Malaysia*. Vol. 11, May 2015.
- Munir, R. I. S., Rahman, R. A., Malik, A. M. A., & Ma'amor, H. 2012. Relationship between Transformational Leadership and Employees' Job Satisfaction among the Academic Staff. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 65, pp: 885-890, 2012.
- Mutimma, Riza. 2016. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Komitmen Organisasi Melalui Kepuasan Kerja pada Bank DKI Kantor Cabang Surabaya. *BISMA - Bisnis dan Manajemen Universitas Negeri Surabaya*. Vol. 8 Februari 2016.
- Pudambanyuwangi.co.id "Visi Misi PDAM Banyuwangi". diakses 1 April 2019. <http://www.pudambanyuwangi.co.id/index.php?r=Profil/view&id=2>
- Rachmelya, Emma dan Arna Suryani. 2017. Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Kerja dan Dampanya Terhadap Komunikasi PT Bank Central Asia Tbk KCU Jambi. *Jurnal of Economics and Business Management Batanghari University*. Vol. 1 No. 1 September 2017.

- Ruvendi, Ramlan. 2011. Imbalan dan Kepemimpinan Transformasional Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Balai Besar Industri Hasil Pertanian Bogor. *Jurnal Ilmiah Binaniaga*. Vol. 01 No. 1, 2011.
- Singh, Kavita. 2018. Leaders Effective Communication Competencies An Intercede in Amplifying the Effect of Leadership Styles on Employee Turnover Intentions in Indian Small and Medium Scale IT/ITES Organizations. *International Journal of Management Studies*. Vol. 5 No.3, 2018.
- Stevani, Melisa & Theresia Gita Santoso. 2014. Analisis Pengaruh Kemampuan Komunikasi dan Kemampuan Beradaptasi Terhadap Kinerja Karyawan di Celebrity Fitness Galaxy Mall. *Journal Hosfspital dan Manajemen Jasa Universitas Kristen Petra Surabaya*. Vol. 2, No 1, 2014.
- Subudi, Made dan Kadek Novalia Citra Dewi. 2015. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kepuasan Kerja pada CV. Gita Karya Persada Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*. Vol. 4 No. 12, 2015.
- Sugiono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supartha, Wayan Gede dan Made Surya Putra. 2016. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Pada Karyawan PDAM Tirta Mangutama Kabupaten Badung Bali. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Bali*. 5.7 ISSN : 2231-2260, 2016.
- Supriyanto, Sani Achmad dan Eka Afnan Troena. 2012. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan kerja di Bank Syari'ah Kota Malang. *Jurnal Aplikasi Manajemen UIN Maulana Malik Ibrahim Malang*. Vol. 10 No. 4, 2012.
- Tilomi dan Masaong. 2011. *Kepemimpinan berbasis Multiple Intelligence (Sinergi Kecerdasan Intelektual, emosional dan Spiritual Untuk Meraih Kesuksesan Yang gemilang )*. Bandung: Alfabeta.
- Timothy, A. Judge & Stephen P. 2015. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yukl, Gary. 2013. *Kepemimpinan Dalam Organisasi*. Jakarta: PT Indeks.

**Lampiran 1 Kuesioner Penelitian**

Yth. Bapak/Ibu

Karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi

Di tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka menyusun tugas akhir (skripsi) sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember. Adapun judul dari skripsi yang dibuat adalah **“Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Kecerdasan Emosional, Terhadap Keterampilan Komunikasi Melalui Kepuasan Kerja Karyawan PDAM Kabupaten Banyuwangi”**, maka dengan ini saya selaku peneliti mengharapkan bantuan dan ketersediaan Bapak/Ibu /Sdr untuk mengisi beberapa daftar kuesioner yang saya sajikan dibawah ini.

Sesuai dengan etika penelitian, identitas Bapak/Ibu/Sdr akan dijamin kerahasiaannya. Informasi yang Bapak/Ibu/Sdr berikan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian ini.

Demikian permohonan ini disampaikan, Saya sebagai peneliti memohon maaf apabila mengganggu waktu dan kesibukan Bapak/Ibu/Sdr sekalian. Kerjasama dari Bapak/Ibu/Sdr sangat berarti bagi kesuksesan penelitian ini. Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr yang meluangkan waktu mengisi kuesioner ini saya sampaikan Terima kasih.

Hormat Saya,

Hardiansyah Pratama Putra

NIM. 150810201128

**Lembar Kuesioner****A. Identitas Responden**

- |                        |   |                |                |
|------------------------|---|----------------|----------------|
| 1. Jenis Kelamin       | : | a. Laki-laki   | b. Perempuan   |
| 2. Usia                | : | a. 18-25 tahun | c. 31-41 tahun |
|                        |   | b. 26-30 tahun | d. 42-50 tahun |
| 3. Masa kerja          | : | a. 1-10 tahun  | c. 21-30 tahun |
|                        |   | b. 11-20 tahun |                |
| 4. Pendidikan Terakhir | : | a. SMA         | c. S1          |
|                        |   | b. Diploma     | d. S2          |

**B. Petunjuk Pengisian Kuisisioner**

Berilah tanda centang (✓) pada salah satu kolom di setiap pertanyaan jawaban yang telah disediakan dan dianggap paling sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakan selama ini. Terdapat lima pilihan jawaban, yaitu:

- SS : Sangat Setuju  
S : Setuju  
CS : Cukup Setuju  
TS : Tidak Setuju  
STS : Sangat Tidak Setuju

**A. Kepemimpinan Transformasional**

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Saya merasa diperhatikan pada kebutuhan yang berkaitan dengan pekerjaan.					
2.	Saya merasa memiliki pandangan baru ketika pimpinan mampu memberikan kata-kata yang membangkitkan semangat.					
3.	Saya merasa pimpinan memiliki karisma yang layak dipakai sebagai panutan dalam bekerja.					
4.	Saya melihat pimpinan melakukan perilaku yang baik dalam menangani masalah-masalah yang terjadi.					

**B. Kecerdasan Emosional**

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Saya mudah akrab dengan orang yang baru dikenal.					
2.	Saya dapat mengontrol suasana hati seperti kecemasan disaat bekerja.					
3.	Saya memiliki cara sendiri dalam menyelesaikan pekerjaan dengan orang lain atau tim.					
4.	Saya memiliki rasa peduli kepada karyawan lainnya ketika ada suatu permasalahan.					

**C. Kepuasan Kerja**

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Saya merasa puas dengan kemampuan dalam posisi pekerjaan saat ini.					
2.	Saya merasa puas dengan didukung kenyamanan kerja seperti fasilitas kantor.					
3.	Saya merasa puas dengan tantangan pekerjaan yang diberikan perusahaan.					
4.	Saya merasa puas dengan upah yang diberikan perusahaan.					
5.	Saya merasa puas dengan rekan kerja yang memiliki solidaritas yang tinggi, saling membantu dan menyemangati satu sama lain.					

**D. Ketrampilan Komunikasi**

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Saya selalu menyimak ketika pimpinan memberikan perintah kemudian saya konfirmasi dengan pemahaman saya sendiri.					
2.	Saya mudah memahami apa yang telah diinstruksikan oleh pimpinan kemudian langsung saya kerjakan.					
3.	Saya selalu memberikan saran terkait pemberian informasi kurang tepat agar informasi dapat dengan mudah dikerjakan.					
4.	Saya selalu memberikan kritik ketika terjadi kesalahan dalam penyampaian informasi agar dirubah menjadi lebih baik.					

## Lampiran 2 Rekapitulasi Kuesioner

No	Kepemimpinan Transformasional					Kecerdasan Emosional					Kepuasan Kerja					Ketrampilan Komunikasi					
	1	2	3	4	X1	1	2	3	4	X2	1	2	3	4	5	Z	1	2	3	4	Y
1	4	4	5	4	17	5	4	4	5	18	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	17
2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
3	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
4	5	5	4	5	19	5	5	4	5	19	4	4	4	5	5	22	4	5	5	4	18
5	4	4	4	5	17	4	4	3	4	15	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	16
6	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	16
7	3	3	4	4	14	5	4	4	5	18	3	3	4	5	4	19	3	3	3	4	13
8	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	5	5	2	5	4	21	5	4	4	4	17
9	2	2	3	3	10	2	3	3	3	11	3	3	4	5	3	18	3	2	3	3	11
10	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	19
11	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	19
12	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	19
13	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	18
14	4	4	4	4	16	2	4	3	3	12	3	3	5	5	4	20	3	3	5	5	16
15	4	4	4	4	16	5	4	3	3	15	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	14
16	4	4	3	5	16	5	4	5	5	19	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	19
17	4	4	4	4	16	3	4	3	3	13	3	3	4	5	4	19	4	4	3	4	15
18	4	4	5	5	18	3	4	3	3	13	3	3	4	4	5	19	5	5	3	5	18
19	4	4	4	4	16	4	2	4	4	14	4	4	5	5	4	22	5	4	5	5	19
20	4	4	3	4	15	4	2	3	3	12	3	3	4	4	2	16	4	2	4	4	14
21	4	4	5	4	17	4	2	4	4	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
22	3	3	4	4	14	4	4	2	4	14	2	4	3	3	2	14	4	4	4	4	16
23	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	5	5	4	22	5	5	4	5	19
24	4	4	4	4	16	4	2	4	4	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
25	2	4	2	4	12	4	4	4	4	16	4	4	2	4	4	18	4	5	4	4	17
26	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	2	18	4	5	4	4	17
27	2	4	2	4	12	4	4	4	4	16	4	4	2	4	4	18	4	4	4	4	16
28	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	16
29	2	4	3	4	13	5	4	4	4	17	4	4	2	4	4	18	4	5	5	4	18
30	4	4	2	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
31	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
32	5	4	3	3	15	4	4	3	4	15	3	4	5	4	3	19	3	4	5	4	16
33	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
34	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	13
35	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
36	3	2	3	3	11	2	2	3	3	10	3	3	3	2	3	14	3	3	3	2	11
37	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16

Dilanjutkan

Lanjutan tabel rekapitulasi kuesioner

No	Kepemimpinan Transformasional					Kecerdasan Emosional					Kepuasan Kerja					Ketrampilan Komunikasi					
	1	2	3	4	X1	1	2	3	4	X2	1	2	3	4	5	Z	1	2	3	4	Y
38	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	17
39	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
40	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	4	3	3	16	3	3	4	3	13
41	4	5	4	4	17	4	5	4	5	18	4	5	4	5	4	22	4	5	4	5	18
42	5	4	4	5	18	4	5	5	4	18	4	5	5	4	4	22	4	5	5	4	18
43	4	3	4	4	15	4	5	4	3	16	4	5	4	3	4	20	4	5	4	3	16
44	4	3	4	5	16	4	5	4	3	16	4	5	4	3	4	20	4	5	4	3	16
45	2	4	4	4	14	4	4	2	4	14	4	4	2	4	4	18	4	4	2	4	14
46	4	3	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	3	17	3	4	4	3	14
47	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12
48	5	4	4	4	17	4	4	5	4	17	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	17
49	4	3	4	5	16	4	3	4	3	14	4	3	4	3	4	18	4	3	4	3	14
50	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	13
51	4	4	5	4	17	5	4	4	5	18	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	17
52	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
53	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
54	5	5	4	5	19	5	5	4	5	19	4	4	4	5	5	22	4	5	5	4	18
55	4	4	4	5	17	4	4	3	4	15	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	16
56	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	16
57	3	3	4	4	14	5	4	4	5	18	3	3	4	5	4	19	3	3	3	4	13
58	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	5	5	2	5	4	21	5	4	4	4	17
59	2	2	3	3	10	2	3	3	3	11	3	3	4	5	3	18	3	2	3	3	11
60	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	19
61	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	19
62	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	5	5	5	4	4	23	4	5	5	5	19
63	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	5	5	4	4	4	22	4	5	5	5	19
64	4	4	4	4	16	2	4	3	3	12	3	3	5	5	4	20	2	4	3	3	12
65	4	4	4	4	16	5	4	3	3	15	3	3	4	4	4	18	5	4	3	3	15
66	4	4	3	5	16	5	4	5	5	19	5	5	4	5	4	23	5	4	5	5	19
67	4	4	4	4	16	3	4	3	3	13	3	3	4	5	4	19	4	4	3	4	15
68	4	4	5	5	18	3	4	3	3	13	3	3	4	4	5	19	5	5	3	5	18
69	4	4	4	4	16	4	2	4	4	14	4	4	5	5	4	22	5	4	5	5	19
70	4	4	3	4	15	4	2	3	3	12	3	3	4	4	2	16	4	2	4	4	14

**Method of Successive Interval (MSI)**

No	1	2	3	4	X1	1	2	3	4	X2	1	2	3	4	5	Z	1	2	3	4	Y
1	2,910	3,296	4,759	2,634	4,188	4,163	2,696	3,421	3,262	4,112	3,657	2,221	2,827	4,483	3,115	3,693	3,424	2,794	3,503	4,732	3,418
2	2,910	3,296	3,290	2,634	3,363	2,811	2,696	3,421	2,115	3,560	3,657	2,221	2,827	3,194	3,115	3,305	3,424	2,794	3,503	3,405	2,905
3	2,910	3,296	3,290	2,634	3,363	2,811	2,696	3,421	2,115	3,560	3,657	2,221	2,827	3,194	3,115	3,305	3,424	2,794	3,503	3,405	2,905
4	4,406	4,881	3,290	4,188	4,755	4,163	4,043	3,421	3,262	4,712	3,657	2,221	2,827	4,483	4,761	4,060	3,424	4,078	4,830	3,405	3,738
5	2,910	3,296	3,290	4,188	4,188	2,811	2,696	2,273	2,115	3,194	3,657	2,221	1,747	3,194	3,115	2,900	3,424	2,794	3,503	3,405	2,905
6	2,910	3,296	3,290	2,634	3,363	4,163	2,696	3,421	3,262	4,112	3,657	2,221	2,827	4,483	3,115	3,693	3,424	2,794	3,503	3,405	2,905
7	1,747	1,957	3,290	2,634	2,415	4,163	2,696	3,421	3,262	4,112	2,452	1,000	2,827	4,483	3,115	2,900	2,193	1,817	2,265	3,405	1,876
8	2,910	3,296	3,290	2,634	3,363	4,163	2,696	3,421	3,262	4,112	4,903	3,443	1,000	4,483	3,115	3,693	4,763	2,794	3,503	3,405	3,418
9	1,000	1,000	2,018	1,000	1,000	1,000	1,710	2,273	1,000	1,623	2,452	1,000	2,827	4,483	1,783	2,460	2,193	1,000	2,265	2,193	1,000
10	2,910	3,296	3,290	2,634	3,363	2,811	4,043	4,648	3,262	4,712	4,903	3,443	2,827	4,483	3,115	4,593	4,763	4,078	3,503	4,732	4,296
11	2,910	3,296	3,290	2,634	3,363	2,811	4,043	4,648	3,262	4,712	4,903	3,443	2,827	4,483	3,115	4,593	4,763	4,078	3,503	4,732	4,296
12	2,910	3,296	3,290	2,634	3,363	2,811	4,043	4,648	3,262	4,712	4,903	3,443	4,227	3,194	3,115	4,593	4,763	4,078	4,830	3,405	4,296
13	2,910	3,296	3,290	2,634	3,363	2,811	4,043	4,648	3,262	4,712	4,903	3,443	2,827	3,194	3,115	4,060	4,763	4,078	3,503	3,405	3,738
14	2,910	3,296	3,290	2,634	3,363	1,000	2,696	2,273	1,000	2,156	2,452	1,000	4,227	4,483	3,115	3,305	2,193	1,817	4,830	4,732	2,905
15	2,910	3,296	3,290	2,634	3,363	4,163	2,696	2,273	1,000	3,194	2,452	1,000	2,827	3,194	3,115	2,460	2,193	1,817	3,503	3,405	2,229
16	2,910	3,296	2,018	4,188	3,363	4,163	2,696	4,648	3,262	4,712	4,903	3,443	2,827	4,483	3,115	4,593	4,763	4,078	3,503	4,732	4,296
17	2,910	3,296	3,290	2,634	3,363	1,761	2,696	2,273	1,000	2,589	2,452	1,000	2,827	4,483	3,115	2,900	3,424	2,794	2,265	3,405	2,451
18	2,910	3,296	4,759	4,188	4,532	1,761	2,696	2,273	1,000	2,589	2,452	1,000	2,827	3,194	4,761	2,900	4,763	4,078	2,265	4,732	3,738
19	2,910	3,296	3,290	2,634	3,363	2,811	1,000	3,421	2,115	2,930	3,657	2,221	4,227	4,483	3,115	4,060	4,763	2,794	4,830	4,732	4,296
20	2,910	3,296	2,018	2,634	2,678	2,811	1,000	2,273	1,000	2,156	2,452	1,000	2,827	3,194	1,000	1,810	3,424	1,000	3,503	3,405	2,229
21	2,910	3,296	4,759	2,634	4,188	2,811	1,000	3,421	2,115	2,930	3,657	2,221	2,827	3,194	3,115	3,305	3,424	2,794	3,503	3,405	2,905
22	1,747	1,957	3,290	2,634	2,415	2,811	2,696	1,000	2,115	2,930	1,000	2,221	1,747	2,113	1,000	1,000	3,424	2,794	3,503	3,405	2,905
23	4,406	4,881	4,759	4,188	5,293	2,811	2,696	3,421	2,115	3,560	3,657	2,221	4,227	4,483	3,115	4,060	4,763	4,078	3,503	4,732	4,296
24	2,910	3,296	3,290	2,634	3,363	2,811	1,000	3,421	2,115	2,930	3,657	2,221	2,827	3,194	3,115	3,305	3,424	2,794	3,503	3,405	2,905
25	1,000	3,296	1,000	2,634	1,760	2,811	2,696	3,421	2,115	3,560	3,657	2,221	1,000	3,194	3,115	2,460	3,424	4,078	3,503	3,405	3,418
26	2,910	3,296	3,290	2,634	3,363	2,811	2,696	3,421	2,115	3,560	3,657	2,221	2,827	3,194	1,000	2,460	3,424	4,078	3,503	3,405	3,418

Dilanjutkan

Lanjutan *Method of Successive Interval* (MSI)

No	1	2	3	4	X1	1	2	3	4	X2	1	2	3	4	5	Z	1	2	3	4	Y
27	1,000	3,296	1,000	2,634	1,760	2,811	2,696	3,421	2,115	3,560	3,657	2,221	1,000	3,194	3,115	2,460	3,424	2,794	3,503	3,405	2,905
28	1,747	1,957	2,018	2,634	2,078	2,811	2,696	3,421	2,115	3,560	3,657	2,221	1,747	2,113	3,115	2,460	3,424	2,794	3,503	3,405	2,905
29	1,000	3,296	2,018	2,634	2,078	4,163	2,696	3,421	2,115	3,870	3,657	2,221	1,000	3,194	3,115	2,460	3,424	4,078	4,830	3,405	3,738
30	2,910	3,296	1,000	2,634	2,415	2,811	2,696	3,421	2,115	3,560	3,657	2,221	2,827	3,194	3,115	3,305	3,424	2,794	3,503	3,405	2,905
31	4,406	4,881	4,759	4,188	5,293	4,163	4,043	4,648	3,262	5,668	4,903	3,443	4,227	4,483	4,761	5,413	4,763	4,078	4,830	4,732	5,253
32	4,406	3,296	2,018	1,000	2,678	2,811	2,696	2,273	2,115	3,194	2,452	2,221	4,227	3,194	1,783	2,900	2,193	2,794	4,830	3,405	2,905
33	4,406	4,881	4,759	4,188	5,293	4,163	4,043	4,648	3,262	5,668	4,903	3,443	4,227	4,483	4,761	5,413	4,763	4,078	4,830	4,732	5,253
34	1,747	1,957	2,018	1,000	1,760	1,761	1,710	2,273	2,115	2,589	2,452	2,221	1,747	2,113	1,783	1,810	2,193	2,794	2,265	2,193	1,876
35	4,406	4,881	4,759	4,188	5,293	4,163	4,043	4,648	3,262	5,668	4,903	3,443	4,227	4,483	4,761	5,413	4,763	4,078	4,830	4,732	5,253
36	1,747	1,000	2,018	1,000	1,482	1,000	1,000	2,273	1,000	1,000	2,452	1,000	1,747	1,000	1,783	1,000	2,193	1,817	2,265	1,000	1,000
37	2,910	3,296	3,290	2,634	3,363	2,811	2,696	3,421	2,115	3,560	3,657	2,221	2,827	3,194	3,115	3,305	3,424	2,794	3,503	3,405	2,905
38	4,406	3,296	3,290	2,634	4,188	2,811	2,696	3,421	2,115	3,560	3,657	2,221	4,227	3,194	3,115	3,693	3,424	2,794	4,830	3,405	3,418
39	2,910	3,296	3,290	2,634	3,363	2,811	2,696	3,421	2,115	3,560	3,657	2,221	2,827	3,194	3,115	3,305	3,424	2,794	3,503	3,405	2,905
40	2,910	1,957	2,018	1,000	2,078	1,761	1,710	2,273	1,000	2,156	2,452	1,000	2,827	2,113	1,783	1,810	2,193	1,817	3,503	2,193	1,876
41	2,910	4,881	3,290	2,634	4,188	2,811	4,043	3,421	3,262	4,112	3,657	3,443	2,827	4,483	3,115	4,060	3,424	4,078	3,503	4,732	3,738
42	4,406	3,296	3,290	4,188	4,532	2,811	4,043	4,648	2,115	4,112	3,657	3,443	4,227	3,194	3,115	4,060	3,424	4,078	4,830	3,405	3,738
43	2,910	1,957	3,290	2,634	2,678	2,811	4,043	3,421	1,000	3,560	3,657	3,443	2,827	2,113	3,115	3,305	3,424	4,078	3,503	2,193	2,905
44	2,910	1,957	3,290	4,188	3,363	2,811	4,043	3,421	1,000	3,560	3,657	3,443	2,827	2,113	3,115	3,305	3,424	4,078	3,503	2,193	2,905
45	1,000	3,296	3,290	2,634	2,415	2,811	2,696	1,000	2,115	2,930	3,657	2,221	1,000	3,194	3,115	2,460	3,424	2,794	1,000	3,405	2,229
46	2,910	1,957	2,018	2,634	2,415	1,761	2,696	3,421	1,000	2,930	2,452	2,221	2,827	2,113	1,783	2,082	2,193	2,794	3,503	2,193	2,229
47	1,747	1,957	2,018	2,634	2,078	1,761	1,710	2,273	1,000	2,156	2,452	1,000	1,747	2,113	1,783	1,482	2,193	1,817	2,265	2,193	1,543
48	4,406	3,296	3,290	2,634	4,188	2,811	2,696	4,648	2,115	3,870	3,657	2,221	4,227	3,194	3,115	3,693	3,424	2,794	4,830	3,405	3,418
49	2,910	1,957	3,290	4,188	3,363	2,811	1,710	3,421	1,000	2,930	3,657	1,000	2,827	2,113	3,115	2,460	3,424	1,817	3,503	2,193	2,229
50	1,747	1,957	3,290	2,634	2,415	2,811	1,710	2,273	1,000	2,589	3,657	1,000	1,747	2,113	3,115	2,082	3,424	1,817	2,265	2,193	1,876
51	2,910	3,296	4,759	2,634	4,188	4,163	2,696	3,421	3,262	4,112	3,657	2,221	2,827	4,483	3,115	3,693	3,424	2,794	3,503	4,732	3,418
52	2,910	3,296	3,290	2,634	3,363	2,811	2,696	3,421	2,115	3,560	3,657	2,221	2,827	3,194	3,115	3,305	3,424	2,794	3,503	3,405	2,905

Dilanjutkan

Lanjutan *Method of Successive Interval* (MSI)

No	1	2	3	4	X1	1	2	3	4	X2	1	2	3	4	5	Z	1	2	3	4	Y
53	2,910	3,296	3,290	2,634	3,363	2,811	2,696	3,421	2,115	3,560	3,657	2,221	2,827	3,194	3,115	3,305	3,424	2,794	3,503	3,405	2,905
54	4,406	4,881	3,290	4,188	4,755	4,163	4,043	3,421	3,262	4,712	3,657	2,221	2,827	4,483	4,761	4,060	3,424	4,078	4,830	3,405	3,738
55	2,910	3,296	3,290	4,188	4,188	2,811	2,696	2,273	2,115	3,194	3,657	2,221	1,747	3,194	3,115	2,900	3,424	2,794	3,503	3,405	2,905
56	2,910	3,296	3,290	2,634	3,363	4,163	2,696	3,421	3,262	4,112	3,657	2,221	2,827	4,483	3,115	3,693	3,424	2,794	3,503	3,405	2,905
57	1,747	1,957	3,290	2,634	2,415	4,163	2,696	3,421	3,262	4,112	2,452	1,000	2,827	4,483	3,115	2,900	2,193	1,817	2,265	3,405	1,876
58	2,910	3,296	3,290	2,634	3,363	4,163	2,696	3,421	3,262	4,112	4,903	3,443	1,000	4,483	3,115	3,693	4,763	2,794	3,503	3,405	3,418
59	1,000	1,000	2,018	1,000	1,000	1,000	1,710	2,273	1,000	1,623	2,452	1,000	2,827	4,483	1,783	2,460	2,193	1,000	2,265	2,193	1,000
60	2,910	3,296	3,290	2,634	3,363	2,811	4,043	4,648	3,262	4,712	4,903	3,443	2,827	4,483	3,115	4,593	4,763	4,078	3,503	4,732	4,296
61	2,910	3,296	3,290	2,634	3,363	2,811	4,043	4,648	3,262	4,712	4,903	3,443	2,827	4,483	3,115	4,593	4,763	4,078	3,503	4,732	4,296
62	2,910	3,296	3,290	2,634	3,363	2,811	4,043	4,648	3,262	4,712	4,903	3,443	4,227	3,194	3,115	4,593	3,424	4,078	4,830	4,732	4,296
63	2,910	3,296	3,290	2,634	3,363	2,811	4,043	4,648	3,262	4,712	4,903	3,443	2,827	3,194	3,115	4,060	3,424	4,078	4,830	4,732	4,296
64	2,910	3,296	3,290	2,634	3,363	1,000	2,696	2,273	1,000	2,156	2,452	1,000	4,227	4,483	3,115	3,305	1,000	2,794	2,265	2,193	1,543
65	2,910	3,296	3,290	2,634	3,363	4,163	2,696	2,273	1,000	3,194	2,452	1,000	2,827	3,194	3,115	2,460	4,763	2,794	2,265	2,193	2,451
66	2,910	3,296	2,018	4,188	3,363	4,163	2,696	4,648	3,262	4,712	4,903	3,443	2,827	4,483	3,115	4,593	4,763	2,794	4,830	4,732	4,296
67	2,910	3,296	3,290	2,634	3,363	1,761	2,696	2,273	1,000	2,589	2,452	1,000	2,827	4,483	3,115	2,900	3,424	2,794	2,265	3,405	2,451
68	2,910	3,296	4,759	4,188	4,532	1,761	2,696	2,273	1,000	2,589	2,452	1,000	2,827	3,194	4,761	2,900	4,763	4,078	2,265	4,732	3,738
69	2,910	3,296	3,290	2,634	3,363	2,811	1,000	3,421	2,115	2,930	3,657	2,221	4,227	4,483	3,115	4,060	4,763	2,794	4,830	4,732	4,296
70	2,910	3,296	2,018	2,634	2,678	2,811	1,000	2,273	1,000	2,156	2,452	1,000	2,827	3,194	1,000	1,810	3,424	1,000	3,503	3,405	2,229

## Lampiran 3 Jawaban Responden

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	6	8.6	8.6	8.6
	3.00	8	11.4	11.4	20.0
	4.00	46	65.7	65.7	85.7
	5.00	10	14.3	14.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	4.3	4.3	4.3
	3.00	12	17.1	17.1	21.4
	4.00	48	68.6	68.6	90.0
	5.00	7	10.0	10.0	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	4.3	4.3	4.3
	3.00	14	20.0	20.0	24.3
	4.00	44	62.9	62.9	87.1
	5.00	9	12.9	12.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**X1.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	6	8.6	8.6	8.6
	4.00	49	70.0	70.0	78.6
	5.00	15	21.4	21.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**X2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	7.1	7.1	7.1
	3.00	8	11.4	11.4	18.6
	4.00	39	55.7	55.7	74.3
	5.00	18	25.7	25.7	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**X2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	7	10.0	10.0	10.0
	3.00	7	10.0	10.0	20.0
	4.00	39	55.7	55.7	75.7
	5.00	17	24.3	24.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**X2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.9	2.9	2.9
	3.00	20	28.6	28.6	31.4
	4.00	33	47.1	47.1	78.6
	5.00	15	21.4	21.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**X2.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	20	28.6	28.6	28.6
	4.00	26	37.1	37.1	65.7
	5.00	24	34.3	34.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**Z.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.4	1.4	1.4
	3.00	20	28.6	28.6	30.0
	4.00	34	48.6	48.6	78.6
	5.00	15	21.4	21.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**Z.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	19	27.1	27.1	27.1
	4.00	32	45.7	45.7	72.9
	5.00	19	27.1	27.1	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**Z.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	6	8.6	8.6	8.6
	3.00	8	11.4	11.4	20.0
	4.00	42	60.0	60.0	80.0
	5.00	14	20.0	20.0	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**Z.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.4	1.4	1.4
	3.00	10	14.3	14.3	15.7
	4.00	30	42.9	42.9	58.6
	5.00	29	41.4	41.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Z.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	5.7	5.7	5.7
	3.00	8	11.4	11.4	17.1
	4.00	51	72.9	72.9	90.0
	5.00	7	10.0	10.0	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.4	1.4	1.4
	3.00	12	17.1	17.1	18.6
	4.00	38	54.3	54.3	72.9
	5.00	19	27.1	27.1	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	5.7	5.7	5.7
	3.00	9	12.9	12.9	18.6
	4.00	33	47.1	47.1	65.7
	5.00	24	34.3	34.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.4	1.4	1.4
	3.00	14	20.0	20.0	21.4
	4.00	38	54.3	54.3	75.7
	5.00	17	24.3	24.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.4	1.4	1.4
	3.00	12	17.1	17.1	18.6
	4.00	37	52.9	52.9	71.4
	5.00	20	28.6	28.6	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

## Lampiran 4 Uji Instrumen

## a. Uji Validitas

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.622**	.529**	.468**	.848**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70
X1.2	Pearson Correlation	.622**	1	.425**	.557**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70
X1.3	Pearson Correlation	.529**	.425**	1	.444**	.765**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	70	70	70	70	70
X1.4	Pearson Correlation	.468**	.557**	.444**	1	.742**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	70	70	70	70	70
X1	Pearson Correlation	.848**	.816**	.765**	.742**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.328**	.456**	.669**	.762**
	Sig. (2-tailed)		.006	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70
X2.2	Pearson Correlation	.328**	1	.505**	.509**	.740**
	Sig. (2-tailed)	.006		.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70
X2.3	Pearson Correlation	.456**	.505**	1	.690**	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	70	70	70	70	70
X2.4	Pearson Correlation	.669**	.509**	.690**	1	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	70	70	70	70	70
X2	Pearson Correlation	.762**	.740**	.819**	.889**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Correlations

		Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5	Z
Z.1	Pearson Correlation	1	.839**	.058	.329**	.476**	.798**
	Sig. (2-tailed)		.000	.636	.005	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70
Z.2	Pearson Correlation	.839**	1	.072	.208	.297*	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000		.553	.084	.013	.000
	N	70	70	70	70	70	70
Z.3	Pearson Correlation	.058	.072	1	.296*	.169	.502**
	Sig. (2-tailed)	.636	.553		.013	.162	.000
	N	70	70	70	70	70	70
Z.4	Pearson Correlation	.329**	.208	.296*	1	.387**	.665**
	Sig. (2-tailed)	.005	.084	.013		.001	.000
	N	70	70	70	70	70	70
Z.5	Pearson Correlation	.476**	.297*	.169	.387**	1	.671**
	Sig. (2-tailed)	.000	.013	.162	.001		.000
	N	70	70	70	70	70	70
Z	Pearson Correlation	.798**	.718**	.502**	.665**	.671**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70	70

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.574**	.314**	.615**	.801**
	Sig. (2-tailed)		.000	.008	.000	.000
	N	70	70	70	70	70
Y.2	Pearson Correlation	.574**	1	.387**	.493**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.000
	N	70	70	70	70	70
Y.3	Pearson Correlation	.314**	.387**	1	.452**	.683**
	Sig. (2-tailed)	.008	.001		.000	.000
	N	70	70	70	70	70
Y.4	Pearson Correlation	.615**	.493**	.452**	1	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	70	70	70	70	70
Y	Pearson Correlation	.801**	.809**	.683**	.815**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**b. Uji Reliabilitas**

X1

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.813	4

X2

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.816	4

Z

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.765	5

Y

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.808	4

## Lampiran 5 Analisis Jalur

## X ke Z

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.853 <sup>a</sup>	.728	.720	1.30949

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Z

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	307.754	2	153.877	89.737	.000 <sup>b</sup>
	Residual	114.889	67	1.715		
	Total	422.643	69			

a. Dependent Variable: Z

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.082	1.248		3.272	.002
	X1	.442	.088	.377	5.037	.000
	X2	.562	.071	.592	7.904	.000

a. Dependent Variable: Z

**X Z ke Y****Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.849 <sup>a</sup>	.721	.709	1.24994

a. Predictors: (Constant), Z, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	266.728	3	88.909	56.908	.000 <sup>b</sup>
	Residual	103.115	66	1.562		
	Total	369.843	69			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), Z, X1, X2

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.260	1.283		.202	.840
	X1	.304	.098	.277	3.087	.003
	X2	.274	.094	.308	2.901	.005
	Z	.347	.117	.371	2.972	.004

a. Dependent Variable: Y

**Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik**

**a. Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		X1	X2	Z	Y
N		70	70	70	70
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	15.6714	15.8714	19.9286	16.2714
	Std. Deviation	2.11085	2.60947	2.47493	2.31518
Most Extreme Differences	Absolute	.262	.150	.097	.182
	Positive	.195	.095	.088	.104
	Negative	-.262	-.150	-.097	-.182
Test Statistic		.262	.150	.097	.182
Asymp. Sig. (2-tailed)		.152 <sup>c</sup>	.150 <sup>c</sup>	.098 <sup>c</sup>	.200 <sup>c</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

**b. Uji Multikolinearitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.082	1.248		3.272	.002		
X1	.442	.088	.377	5.037	.000	.723	1.383
X2	.562	.071	.592	7.904	.000	.723	1.383

- a. Dependent Variable: Z

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.260	1.283		.202	.840		
X1	.304	.098	.277	3.087	.003	.524	1.907
X2	.274	.094	.308	2.901	.005	.374	2.673
Z	.347	.117	.371	2.972	.004	.272	3.679

- a. Dependent Variable: Y

## c. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.282	.779		4.211	.000
	X1	-.078	.055	-.192	-1.426	.158
	X2	-.069	.044	-.210	-1.564	.123

a. Dependent Variable: RES1

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.259	.859		2.628	.011
	X1	-.095	.066	-.239	-1.442	.154
	X2	.016	.063	.049	.251	.803
	Z	-.007	.078	-.021	-.090	.929

a. Dependent Variable: RES2

## Lampiran 7 Uji Hipotesis

## a. Uji t

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.082	1.248		3.272	.002
	X1	.442	.088	.377	5.037	.000
	X2	.562	.071	.592	7.904	.000

a. Dependent Variable: Z

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.260	1.283		.202	.840
	X1	.304	.098	.277	3.087	.003
	X2	.274	.094	.308	2.901	.005
	Z	.347	.117	.371	2.972	.004

a. Dependent Variable: Y

## Lampiran 8 Rtabel

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081