

**PENGARUH MOTIVASI,
KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN DAN KOMITMEN PROFESIONAL
SISWA SEMINARI MENENGAH
ST. VINCENTIUS A PAULO
BLITAR**

TESIS



Oleh:

ANTONIUS YUNIARTO S.S

NPM : 8112413012

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2015**

**PENGARUH MOTIVASI,
KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN DAN KOMITMEN PROFESIONAL
SISWA SEMINARI MENENGAH
ST. VINCENTIUS A PAULO
BLITAR**

TESIS

Diajukan kepada
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
untuk memenuhi persyaratan
gelar Magister Manajemen



Oleh:
ANTONIUS YUNIARTO S.S.
NPM : 8112413012

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2015**

LEMBAR PERSETUJUAN

Tesis berjudul Pengaruh Motivasi, Kepemimpinan Transformasional dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan, dan Komitmen Profesional Siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar yang ditulis dan diajukan oleh Antonius Yuniarto / 8112413012 telah disetujui untuk diuji.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Teman Koesmono', with a large, sweeping flourish extending to the left.

Prof. Dr. H. Teman Koesmono, M.M.
Pembimbing Tesis

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Tesis berjudul Pengaruh Motivasi, Kepemimpinan Transformasional dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Komitmen Profesional Siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar yang ditulis dan diajukan oleh Antonius Yuniarto SS NPM 8112413012 telah diuji dan dinilai oleh Tim Penguji Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Pada tanggal 06 Oktober 2015


Tim Penguji

Ketua



Prof. Budiman Christiananta, M.A., Ph.D

Sekretaris



Prof. Dr. H. Teman Koesmono, M.M

Anggota



Y. B. Budi Iswanto, Ph.D



Program Pascasarjana

Direktur



Prof. Anita Lie, Ed.D

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis ini adalah tulisan saya sendiri, dan tidak ada gagasan atau karya ilmiah siapa pun yang saya ambil secara tidak jujur. Bahwa semua gagasan dan karya ilmiah yang saya kutip telah saya lakukan sejalan dengan etika dan kaidah penulisan ilmiah.

Surabaya, 01 Oktober 2015



(Antonius Yuniarto, S.S. / 8112413012)

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya:

Nama : Antonius Yuniarto S.S

NRP : 8112413012

Menyetujui tesis/karya ilmiah saya:

Judul : Pengaruh Motivasi, Kepemimpinan Transformasional dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Komitmen Profesional Siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar

Untuk dipublikasikan/ditampilkan di internet/media lain (Digital Library Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 06 Oktober 2015

Yang Menyatakan,



Antonius Yuniarto SS

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur dihaturkan kepada Allah Tri Tunggal Maha Kudus, Allah Bapa, Allah Putera, dan Allah Roh Kudus, atas kelimpahan rahmat dan belaskasih-Nya yang memungkinkan penulis menyelesaikan tesis dengan judul “Pengaruh Motivasi, Kepemimpinan Trnsformasional dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Komitmen Profesional Siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini, penulis mendapatkan banyak bantuan berupa masukan yang membangun, rekomendasi serta dorongan baik secara moril maupun materiil dari berbagai pihak sebagai penyemangat bagi penulis dalam menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu, ungkapan terimakasih yang sangat tulus penulis sampaikan kepada yang berikut ini:

1. F.A. Handoko Sasmito, MBA selaku direktur Cempaka Indah Murni, Ltd Bisnis Analys di Coronet Crown Ltd yang telah memberi kesempatan bagi penulis untuk

menempuh studi S-2, dan atas bimbingan dan *support* yang layaknya diberikan orangtua kepada anaknya.

2. Prof. Anita Lie, Ed.D selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, atas *support* yang diberikan hingga terselesaikannya tesis ini.
3. Dr. Fenika Wulani, M.Si selaku Kepala Program Studi Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, atas kelonggaran waktu yang diberikan, dan tidak jemunya Beliau mengingatkan penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
4. Prof. Dr. H. Teman Koesmono, M.M selaku dosen pembimbing tesis yang telah meluangkan banyak waktu, pikiran, dan tenaga dalam membimbing penulis sejak awal penulisan hingga terselesaikannya tesis ini. Banyak terimakasih Prof. Teman.
5. RD. Aloysius Hans Kurniawan selaku Romo Rektor Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar yang telah memberi kesempatan serta dukungan bagi penulis untuk melakukan penelitian perihal pengaruh Motivasi, Kepemimpinan Transformasional, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan, Komitmen

Profesional siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar.

6. Istri terkasih, Dani, atas dorongannya yang terus-menerus, persahabatannya, dan kesediaannya menemani penulis baik dalam suka maupun dalam duka. Anak-anak tercinta, Eden, Inge dan Gebi atas kebersamaan dan kegembiraan yang mereka berikan sebagai penyemangat bagi penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
7. Prof. Budiman Christiananta, M.A., Ph.D dan Y. B. Budi Iswanto, Ph.D selaku penguji tesis ini yang telah memberikan banyak masukan yang membangun untuk perbaikan tesis ini.
8. Seluruh dosen Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Strategik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis pada waktu masa studi.
9. Seluruh staf dan karyawan Program Pascasarjana dan seluruh petugas perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan informasi, data yang berguna untuk penulisan tesis ini.

10. Teman-teman, dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu, mendukung, dan memberi semangat penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini tidak luput dari kesalahan-kesalahan mengingat keterbatasan kemampuan penulis serta keterbatasan data pendukung yang ada. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta memberikan kontribusi bagi kemajuan pendidikan Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar.

Surabaya, 01 Oktober 2015

Antonius Yuniarto

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis adanya pengaruh Motivasi, Kepemimpinan Transformasional, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Komitmen Profesional Siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar.

Populasi penelitian ini yaitu para siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar. Peneliti menggunakan metode sensus untuk menentukan jumlah responden yaitu sebanyak jumlah populasinya. Data diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 115 siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar, selanjutnya diuji menggunakan SEM. Variabel Motivasi diukur menggunakan tiga indikator (teori ERG) dari Alderfer (Gibson et al., 2006:94), Kepemimpinan Transformasional diukur menggunakan 4 indikator menurut Robin and Judge (2011: 391); Kualitas Layanan didasarkan pada pemikiran Lovelock & Wright (2002: 266: 267); Kepuasan diukur berdasarkan pemikiran Westbrook and Oliver (1991), sedangkan Komitmen Profesional merujuk pemikiran Kalbers and Fogarty (1995).

Dalam penelitian ini digunakan skala Likert sebagai alat pengukuran data, sedangkan untuk mengukur validitas, reliabilitas dengan melihat nilai *Crombach's Alpha* dalam program SPSS 22, analisis data digunakan program AMOS 23. Pada model hubungan antar variabel ditunjukkan bahwa Motivasi, Kepemimpinan Transformasional dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan dan Komitmen Profesional siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar.

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan yaitu Rektor Seminari Menengah St. Vincentius perlu memberi perhatian serius terhadap variabel-variabel yang mempengaruhi Komitmen Profesional siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar.

Kata kunci: Motivasi, Kepemimpinan Trsnsformasional, Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Komitmen Profesional.

ABSTRACT

This research aims to examine and analyze the influence of Motivation, Transformational Leadership and Service Quality towards Satisfaction and Professional Commitment of St. Vincent A Paulo Minor Seminary' Students of at Blitar.

The population of this research is Minor Seminary' Students of St. Vincentius A Paulo at Blitar. The research sampling method used census method. The instrument of this research was questioners. The data were collected from the questioners which were distributed to 115 students at Minor Seminary of St. Vincentius A Paulo at Blitar, tested by Structural Equation Modelling (SEM). Motivation measured by three indicators (ERG theory) which introduced by Alderfer (Gibson et al., 2006:94). Transformational Leadership measured by four indicators which introduced by Robin and Judge (2011: 391). Service Quality based on Lovelock & Wright (2002: 266: 267); Satisfaction based on Westbrook and Oliver (1991); Professional Commitment based on Kalbers and Fogarty (1995).

In measuring the data, this research used Likert Scale, while in measuring the validity and reliability, this research was used validity and reliability test based on Crombach's Alpha to the internal consistence by using SPSS program version 22 with Analysis of Moment Structure (AMOS) version 23. The model of relationship between the variables studied shown that Motivation, Transformational Leadership and Service Quality have significant influence to Satisfaction and Professional Commitment of Minor Seminary' Students of St. Vincentius A Paulo at Blitar.

Based on the result of this research, Rector of Minor Seminary of St. Vincentius A Paulo at Blitar suggested to give comprehensive attention to the variables that influenced Professional Commitment: Motivation, Transformational Leadership, Service Quality, Satisfaction of Minor Seminary' Students of St. Vincentius A Paulo at Blitar.

Key Word: Motivation, Transformational Leadership, Service Quality, Satisfaction, and Professional Commitment

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
UCAPAN TERIMAKASIH	v
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xx
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	24
1.3 Tujuan Penelitian	25
1.4 Manfaat Penelitian	26
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	28
2.1 Penelitian Terdahulu	28

2.2	Landasan Teori.....	39
2.2.1	Motivasi	39
2.2.2	Kepemimpinan Transformasional	56
2.2.3	Kualitas Layanan	60
2.2.4	Kepuasan.....	64
2.2.5	Komitmen Profesional	68
2.3	Model Penelitian	71
2.4	Hipotesis	73
BAB 3	METODE PENELITIAN	75
3.1	Desain Penelitian	75
3.2	Identifikasi Variabel.....	75
3.3	Definisi Operasional Variabel	76
3.3.1	Motivasi	76
3.3.2	Kepemimpinan Transformasional	77
3.3.3	Kualitas Layanan	78
3.3.4	Kepuasan Siswa	79
3.3.5	Komitmen Profesional	80
3.4	Jenis dan Sumber Data	81
3.5	Alat dan Pengukuran Data	82
3.6	Populasi, Sensus.....	83
3.7	Teknik Analisis Data.....	84

BAB 4 HASIL DAN ANALISIS DATA PENELITIAN	95
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	95
4.2 Karakteristik Responden	98
4.3 Deskripsi Variabel-Variabel	
Penelitian	100
4.4 Uji Validitas Pertanyaan	112
4.5 Asumsi-Asumsi SEM	118
4.5.1 Asumsi Kecukupan Sampel	119
4.5.2 Uji Normalitas Data	119
4.5.3 Uji Outliners	121
4.5.3.1 Univariate Outliners	121
4.5.3.2 Multivariate Outliners	122
4.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	126
4.6.1 Uji Validitas	126
4.6.2 Uji Reliabilitas Konstruk	128
4.7 Pengujian Kesesuaian Model	
(Goodness of Fit)	134
4.8 Pengujian Hipotesis	140
 BAB 5 PEMBAHASAN	 148
5.1 Pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan	
Siswa Seminari Menengah St. Vincentius A	
Paulo di Blitar	149

5.2. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Kepuasan Siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar	152
5.3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar	154
5.4. Pengaruh Motivasi terhadap Komitmen Profesional Siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar	156
5.5. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Komitmen Profesional Siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar	158
5.6. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Komitmen Profesional Siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar
5.7. Pengaruh Kepuasan terhadap Komitmen Profesional Siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar	162
BAB 6 PENUTUP	165
6.1 Kesimpulan	165

6.2 Saran.....	166
DAFTAR PUSTAKA	172

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Statistik Penduduk Indonesia (2003-2013)..	3
Tabel 1.2 Daftar Seminari di Indonesia (2014).....	5
Tabel 1.3 Data Siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo	7
Tabel 1.4 Statistik Penduduk Indonesia menurut Wilayah dan Agama yang dianut (2010)	9
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 2.2 Teori Keadilan	52
Tabel 2.3 Hubungan antara Harapan, Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Jasa yang dipahami dan dipersepsikan	66
Tabel 2.4 Kentungan Kepuasan pelanggan dan layanan nilai	68
Tabel 3.1 <i>Goodness of Fit Indices</i>	93
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Siswa Seminari Menengah St. Vincentius A Paulo di Blitar	98
Tabel 4.2 Interval Rata-Rata Skor	101
Tabel 4.3 Deskripsi Variabel Motivasi	101

Tabel 4.4	Deskripsi Variabel Kepemimpinan Trans- formasional	104
Tabel 4.5	Deskripsi Variabel Kualitas Layanan	106
Tabel 4.6	Deskripsi Variabel Kepuasan	108
Tabel 4.7	Deskripsi Variabel Komitmen Profesional	110
Tabel 4.8	Validitas Item Pernyataan	113
Tabel 4.9	<i>Corrected Item Total Correlation</i> dan r_{tabel} Variabel Motivasi, Kepemimpinan Transformasional, Kualitas Layanan, Kepuasan dan Komitmen Profesional.....	116
Tabel 4.10	<i>Assesment of Normality</i>	120
Tabel 4.11	Uji Outlier dengan <i>Z-Score</i>	121
Tabel 4.12	<i>Observation farthes from the centroid</i> <i>(Mahalanobis distance) (Group number 1)</i>	123
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Konvergen	127
Tabel 4.14	Realibilitas Konstruk Motivasi.....	129
Tabel 4.15	Realibilitas Konstruk Kepemimpinan Transformasional	130
Tabel 4.16	Realibilitas Konstruk Kualitas Layanan	131
Tabel 4.17	Realibilitas Konstruk Kepuasan Siswa	132
Tabel 4.18	Indeks Komitmen Profesional	133
Tabel 4.19	Reliabilitas Konstruk	134

Tabel 4.20 <i>Index Structural Equation Modelling</i>	135
Tabel 4.21 Uji Hipotesis Kausalitas	141
Tabel 5.1 Uji Hipotesis Kausalitas	149

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Keadilan Organisasional	53
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	72
Gambar 4.1 Output Model SEM	140
Gambar 5.1 Hubungan Eksogen terhadap Endogen.....	148

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner	183
Lampiran 2 Data Hasil Kuesioner	194
Lampiran 3 Hasil Uji Korelasi	230
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	243
Lampiran 5 Hasil Ouput Model SEM	250