

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya, Tugas akhir ini dapat diselesaikan. Tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Bahasa yang Memotivasi Terhadap Keterikatan Karyawan Kaum milenial Era Revolusi Industri 4.0 Pada Perusahaan *Beauty Cosmetics Retail* di Jakarta” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya dan dapat ditujukan untuk memenuhi syarat gelar sarjana Strata Satu Universitas Pelita Harapan, Lippo Village.

Tugas akhir ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dari terlibatnya berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dra. Gracia Shinta S. Ugut, MBA Ph. D., selaku Dekan dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan.
2. Ibu Vina Christina Nugroho, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, jurusan Manajemen, Universitas Pelita Harapan.
3. Bapak Rinto Rain Barry, S.T., MM. selaku pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan masukan serta arahan kepada penulis.
4. Ibu Yohana Meilani, SE., MM, selaku Pembimbing Akademik selama masa perkuliahan penulis.
5. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen Universitas Pelita Harapan atas segala ilmu dan pengalaman yang telah dibagikan kepada penulis selama perkuliahan.
6. Orang tua, kakak, adik dan seluruh keluarga penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan doa kepada penulis untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Varen dan shania yang selalu mendengarkan keluh kesah selama proses penyelesaian tugas akhir ini.

8. Felicia dan Dana yang senantiasa mendengarkan dan mendorong penulisan ini.
9. Maevy Callista yang menjadi teman terbaik selama di masa kuliah.
10. Anggy, dan teman-teman angkatan lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang selalu menjadi teman berbagi dari penulis semasa kuliah dan menyelesaikan segala tugas termasuk tugas akhir.
11. Serta semua pihak yang terlibat dan namanya tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam tugas akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat berguna dan bermanfaat bagi penulis. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang, 15 November 2021



Penulis

# DAFTAR ISI

## HALAMAN JUDUL

<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah Penelitian .....</b>	<b>11</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>12</b>
<b>BAB II .....</b>	<b>15</b>
<b>TINJAUAN LITERATUR.....</b>	<b>15</b>
<b>2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia .....</b>	<b>14</b>
<b>2.2 Perilaku Organisasi .....</b>	<b>16</b>
<b>2.3 Variabel Penelitian yang Digunakan.....</b>	<b>17</b>
<b>2.3.1 <i>Servant Leadership</i> .....</b>	<b>17</b>
<b>2.3.2 <i>Transformational Leadership</i> .....</b>	<b>19</b>
<b>2.3.3 <i>Direction Giving Language</i> .....</b>	<b>22</b>
<b>2.3.4 <i>Empathetic language</i>.....</b>	<b>24</b>
<b>2.3.5 <i>Meaning Making Language</i> .....</b>	<b>26</b>
<b>2.3.6 <i>Work Engagement</i> .....</b>	<b>28</b>
<b>2.4 Hubungan Variabel .....</b>	<b>30</b>
<b>2.4.1 <i>Servant Leadership</i> berpengaruh positif terhadap <i>Work Engagement</i> <b>30</b></b>	
<b>2.4.2 <i>Transformational Leadership</i> berpengaruh positif terhadap <i>Work Engagement</i>.....</b>	<b>30</b>
<b>2.4.3 <i>Servant Leadership</i> berpengaruh positif terhadap <i>Direction Giving Language</i>.....</b>	<b>31</b>
<b>2.4.4 <i>Servant Leadership</i> berpengaruh positif terhadap <i>Empathetic Language</i>.....</b>	<b>32</b>
<b>2.4.5 <i>Servant Leadership</i> berpengaruh positif terhadap <i>Meaning-Making Language</i>.....</b>	<b>32</b>

2.4.6 <i>Transformational Leadership</i> berpengaruh positif terhadap <i>Direction Giving language</i> .....	32
2.4.7 <i>Transformational Leadership</i> berpengaruh positif terhadap <i>Empathetic Language</i> .....	33
2.4.8 <i>Transformational Leadership</i> berpengaruh positif terhadap <i>Meaning-Making Language</i> .....	34
2.4.9 <i>Direction-Giving Language</i> berpengaruh positif terhadap <i>Work Engagement</i> .....	34
2.4.10 <i>Empathetic Language</i> berpengaruh positif terhadap <i>Work Engagement</i> .....	34
2.4.11 <i>Meaning-Making Language</i> berpengaruh positif terhadap <i>Work Engagement</i> .....	35
2.4.12 <i>Direction-Giving Language, Empathetic Language dan Meaning-Making Language</i> menjadi mediasi hubungan antara <i>Servant Leadership Style dan Work Engagement</i> .....	36
2.4.13 <i>Direction-Giving Language, Empathetic Language dan Meaning-Making Language</i> menjadi mediasi hubungan antara <i>Transformational Leadership Style dan Work Engagement</i> .....	36
2.5 Model Penelitian.....	37
<b>BAB III.....</b>	<b>39</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
3.1 Paradigma Penelitian.....	39
3.2 Jenis Penelitian.....	40
3.3 Jenis Variabel.....	40
3.4 Objek Penelitian.....	40
3.5 Subjek Penelitian.....	41
3.6 Pengukuran (Tabel DKDO).....	41
3.7 Unit Analisis.....	48
3.8 Populasi.....	48
3.9 Teknik Pengambilan Sampel.....	49
3.10 Metode Pengumpulan Data.....	50
3.11 Etika Pengumpulan Data.....	51
3.12 Data Analisis.....	51
3.13 Uji Studi Pendahuluan.....	53
3.13.1 Uji Validitas Pendahuluan.....	53
3.13.2 Uji Validitas Diskriminan Studi Pendahuluan.....	55
3.13.3 Uji Composite Reliability dan AVE Studi Pendahuluan.....	56
<b>BAB IV.....</b>	<b>58</b>

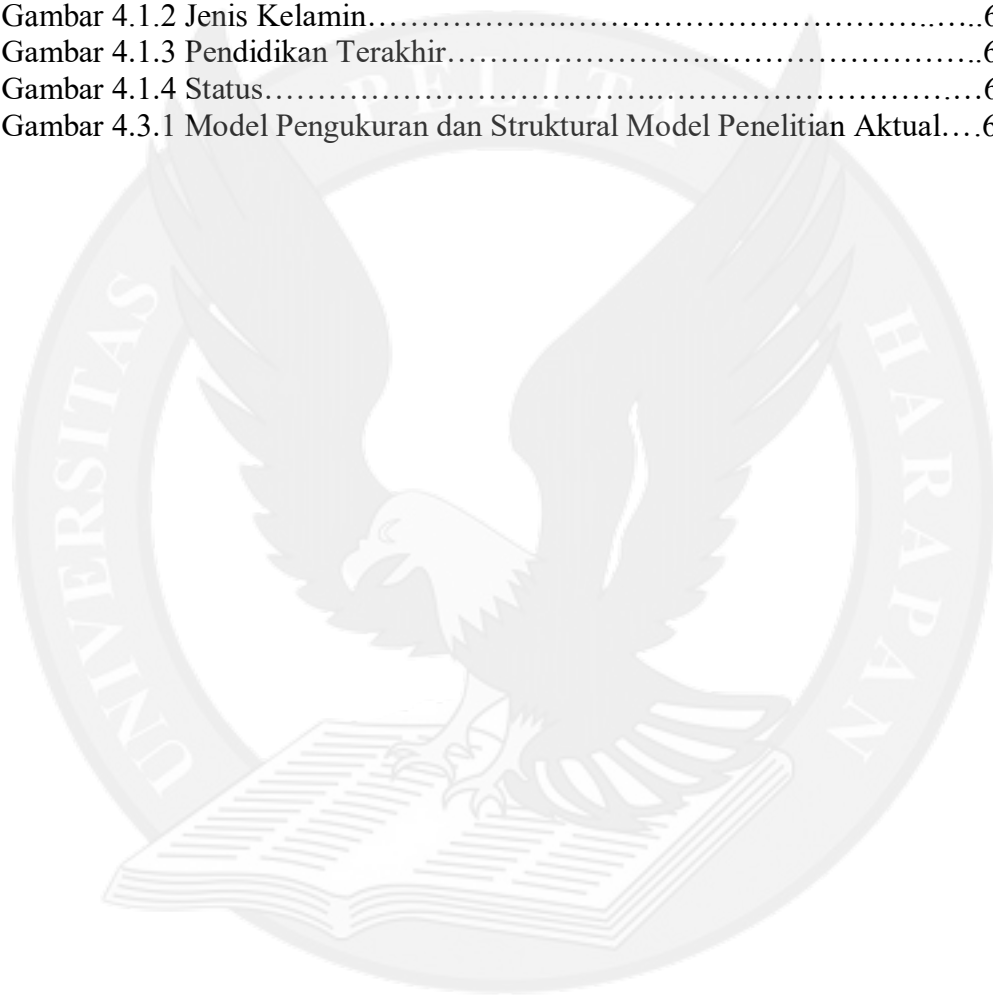
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>58</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	58
4.1.1 Deskripsi Responden.....	58
4.1.2 Jenis Kelamin .....	60
4.1.3 Pendidikan Terakhir .....	61
4.1.4 Status.....	62
4.1.5 Lama Bekerja .....	63
4.2 Analisis Deskriptif .....	64
4.2.1 Analisis Deskriptif <i>Servant Leadership Style</i> .....	64
4.2.2 Analisis Deskriptif <i>Transformational Leadership Style</i> .....	66
4.2.3 Analisis Deskriptif <i>Direction Giving Language</i> .....	68
4.2.5 Analisis Deskriptif <i>Meaning Making Language</i> .....	74
4.2.6 Analisis Deskriptif <i>Work Engagement</i> .....	76
4.3 Analisis Statistik Inferensial .....	78
4.3.1 Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	79
4.3.2 Model Struktural ( <i>Structural Model</i> ) .....	84
4.3.2 Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	84
4.4 Hasil Uji Hipotesis dan Pembahasan .....	86
4.4.1 Uji Hipotesis 1: Pengaruh positif <i>Servant Leadership Style</i> terhadap <i>Work Engagement</i> .....	87
4.4.2 Uji Hipotesis 2: Pengaruh positif <i>Transformational Leadership Style</i> terhadap <i>Work Engagement</i> .....	88
4.4.3 Uji Hipotesis 3: Pengaruh positif <i>Servant Leadership Style</i> terhadap <i>Direction-Giving Language</i> .....	90
4.4.4 Uji Hipotesis 4: Pengaruh positif <i>Servant Leadership Style</i> terhadap <i>Empathetic Language</i> .....	91
4.4.5 Uji Hipotesis 5: Pengaruh positif <i>Servant Leadership Style</i> terhadap <i>Meaning-Making Language</i> .....	93
4.4.6 Uji Hipotesis 6: Pengaruh positif <i>Transformational Leadership Style</i> terhadap <i>Direction-Giving Language</i> .....	94
4.4.7 Uji Hipotesis 7: Pengaruh positif <i>Transformational Leadership Style</i> terhadap <i>Empathetic Language</i> .....	96
4.4.8 Uji Hipotesis 8: Pengaruh positif <i>Transformational Leadership Style</i> terhadap <i>Meaning-Making Language</i> .....	98
4.4.9 Uji Hipotesis 9: Pengaruh positif <i>Direction-Giving Language</i> terhadap <i>Work Engagement</i> .....	99
4.4.10 Uji Hipotesis 10: Pengaruh positif <i>Empathetic Language</i> terhadap <i>Work Engagement</i> .....	101
4.4.11 Uji Hipotesis 11: Pengaruh positif <i>Meaning-Making Language</i> terhadap <i>Work Engagement</i> .....	102
4.4.12 Uji Hipotesis 12: <i>Direction Giving Language</i> memediasi gaya kepemimpinan antara <i>Servant Leadership</i> dan <i>Work Engagement</i> .....	104
4.4.13 Uji Hipotesis 13: <i>Empathetic Language</i> memediasi gaya kepemimpinan antara <i>Servant Leadership</i> dan <i>Work Engagement</i> .....	105

4.4.14 Uji Hipotesis 14: <i>Meaning Making Language</i> memediasi gaya kepemimpinan antara <i>Servant Leadership</i> dan <i>Work Engagement</i> . .....	106
4.4.15 Uji Hipotesis 15: <i>Direction Giving Language</i> memediasi gaya kepemimpinan antara <i>Transformational Leadership</i> dan <i>Work Engagement</i> . .....	107
4.4.16 Uji Hipotesis 16: <i>Empathetic Language</i> memediasi gaya kepemimpinan antara <i>Transformational Leadership</i> dan <i>Work Engagement</i> . .....	109
4.4.17 Uji Hipotesis 17: <i>Meaning Making Language</i> memediasi gaya kepemimpinan antara <i>Transformational Leadership</i> dan <i>Work Engagement</i> . .....	109
<b>4.5 Perbandingan Penelitian</b> .....	112
<b>BAB V</b> .....	<b>113</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>113</b>
5.1 Kesimpulan .....	113
5.2 Saran Managerial.....	123
5.3 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	125
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>125</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>134</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penjualan Kosmetik di Indonesia.....	1
Gambar 1.2 Grafik Global Employee Engagent Rate 2008-2021.....	4
Gambar 1.3 Survei <i>Engagement Among Millennials</i> Oleh Dale Carnegie Pada NegarIndonesia Tahun 2016.....	5
Gambar 2.5 Model Penelitian.....	37
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Rentang usia 17-39 Tahun.....	58
Gambar 4.1.2 Jenis Kelamin.....	60
Gambar 4.1.3 Pendidikan Terakhir.....	61
Gambar 4.1.4 Status.....	62
Gambar 4.3.1 Model Pengukuran dan Struktural Model Penelitian Aktual....	63

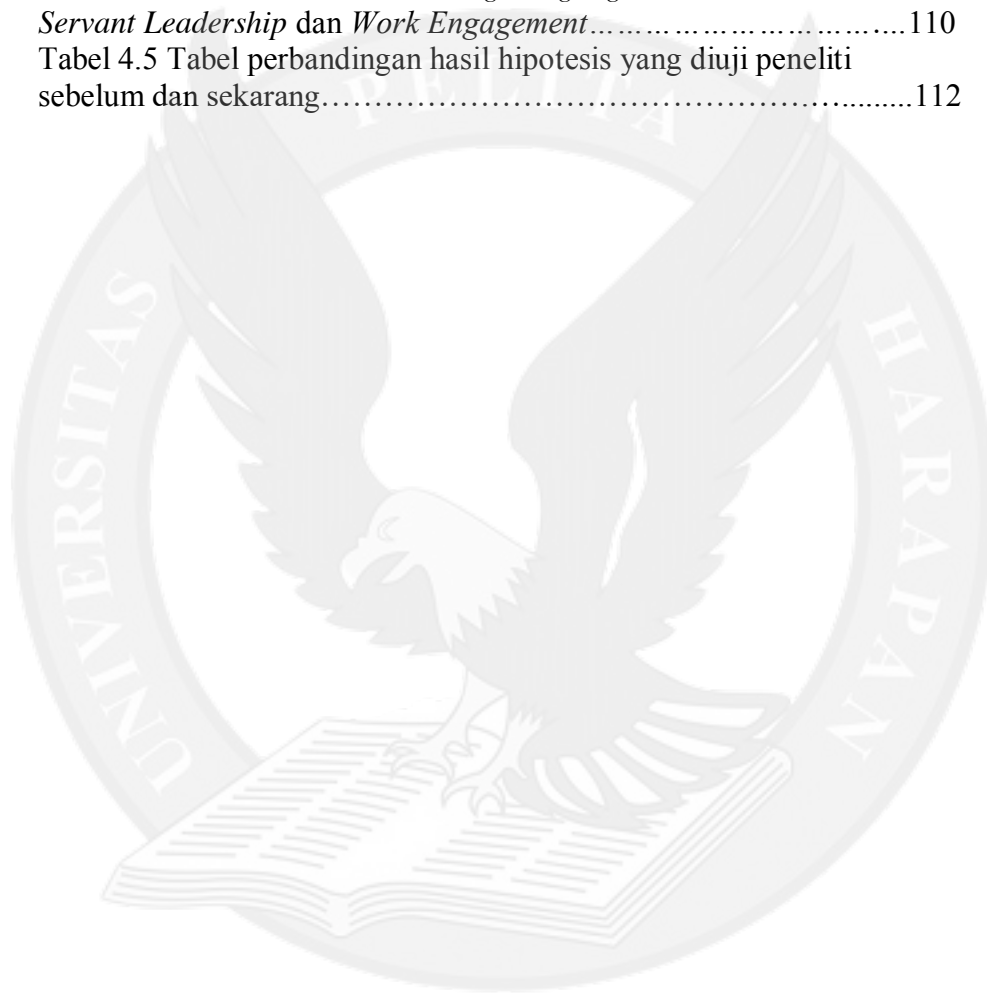


## DAFTAR TABEL

Tabel 3.3 DKDO.....	41
Tabel 3.10 Tabel Pengukuran Skala Likert.....	50
Tabel 3.13.1 Hasil Uji Validitas Konvergen Studi Pendahuluan .....	54
Tabel 3.13.2 Hasil Uji Validitas Diskriminan Studi Pendahuluan .....	56
Tabel 3.13.3 <i>Internal Consistency (Composite Reliability, Average Variance Extracted)</i> .....	57
Tabel 4.2.1 Statistik Deskriptif <i>Servant Leadership Style</i> .....	64
4.2.2 Analisis Deskriptif <i>Transformational Leadership Style</i> .....	66
4.2.3 Analisis Deskriptif <i>Direction Giving Language</i> .....	68
4.2.4 Analisis Deskriptif <i>Empathetic Language</i> .....	71
4.2.5 Analisis Deskriptif <i>Meaning Making Language</i> .....	74
4.2.6 Analisis Deskriptif <i>Work Engagement</i> .....	76
Tabel 4.3.1 <i>Internal Consistency (Composite Reliability, Average Variance Extracted)</i> .....	79
Tabel 4.3.2 <i>Outer Loading Factor</i> Aktual.....	81
Tabel 4.3.3 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	82
Tabel 4.3.4 Hasil Uji Validitas Diskriminan Aktual.....	83
Tabel 4.3.5 Uji $R^2$ .....	85
Tabel 4.4.1 Hasil Pengaruh positif <i>Servant Leadership Style</i> terhadap <i>Work Engagement</i> .....	87
Tabel 4.4.2 Hasil Pengaruh positif <i>Transformational Leadership Style</i> terhadap <i>Work Engagement</i> .....	88
Tabel 4.4.3 Hasil Pengaruh positif <i>Servant Leadership Style</i> terhadap <i>Direction-Giving Language</i> .....	90
Tabel 4.4.4 Hasil Pengaruh positif <i>Servant Leadership Style</i> terhadap <i>Empathetic Language</i> .....	91
Tabel 4.4.5 Hasil Pengaruh positif <i>Servant Leadership Style</i> terhadap <i>Meaning-Making Language</i> .....	93
Tabel 4.4.6 Hasil Pengaruh positif <i>Transformational Leadership Style</i> terhadap <i>Direction-Giving Language</i> .....	94
Tabel 4.4.7 Hasil Pengaruh positif <i>Transformational Leadership Style</i> terhadap <i>Empathetic Language</i> .....	96
Tabel 4.4.8 Hasil Pengaruh positif <i>Transformational Leadership Style</i> terhadap <i>Meaning- Making Language</i> .....	98
Tabel 4.4.9 Hasil Pengaruh positif <i>Direction-Giving Language</i> terhadap <i>Work Engagement</i> .....	99
Tabel 4.4.10 Hasil Pengaruh positif <i>Empathetic Language</i> terhadap <i>Work Engagement</i> .....	101
Tabel 4.4.11 Hasil Pengaruh positif <i>Meaning-Making Language</i> terhadap <i>Work Engagement</i> .....	102
Tabel 4.4.12 Hasil <i>Direction Giving Language</i> memediasi antara <i>Servant Leadership</i> dan <i>Work Engagement</i> .....	104



Tabel 4.4.13 Hasil <i>Empathetic Language</i> memediasi antara <i>Servant Leadership</i> dan <i>Work Engagement</i> .....	105
Tabel 4.4.14 Hasil <i>Meaning Making Language</i> memediasi antara <i>Servant Leadership</i> dan <i>Work Engagement</i> .....	106
Tabel 4.4.15 Hasil <i>Direction Giving Language</i> memediasi <i>Transformational Leadership</i> dan <i>Work Engagement</i> .....	108
Tabel 4.4.16 Hasil <i>Empathetic Language</i> memediasi antara <i>Transformational Leadership</i> dan <i>Work Engagement</i> . ....	109
Tabel 4.4.17 Hasil <i>Direction Giving Language</i> memediasi <i>Servant Leadership</i> dan <i>Work Engagement</i> .....	110
Tabel 4.5 Tabel perbandingan hasil hipotesis yang diuji peneliti sebelum dan sekarang.....	112



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A – Kuesioner

Lampiran B – Model Preliminary Test

Lampiran C – Model Pengukuran Preliminary Test Sebelum Drop Indikator

Lampiran D – Model Pengukuran Preliminary Test Aktual

Lampiran Turnitin

