

**PENGARUH SERVANT LEADERSHIP DAN MOTIVASI TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN MELALUI MEDIASI KEPERCAYAAN  
KARYAWAN**

**(Studi pada PT Adira Dinamika Multifinance Kota Pekanbaru)**

***THE EFFECT OF SERVANT LEADERSHIP AND MOTIVATION ON  
EMPLOYEE PERFORMANCE THROUGH EMPLOYEE TRUST AS  
MEDIATION***

***(Study at the PT. Adira Dinamika Multifinance Pekanbaru City)***



**Disusun Oleh**

**Difa Noveandhi Ramadhan**

**20200410307**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2024**

**HALAMAN JUDUL**  
**PENGARUH SERVANT LEADERSHIP DAN MOTIVASI TERHADAP**  
**KINERJA KARYAWAN MELALUI MEDIASI KEPERCAYAAN**  
**KARYAWAN**  
**(Studi pada PT Adira Dinamika Multifinance Kota Pekanbaru)**

*THE EFFECT OF SERVANT LEADERSHIP AND MOTIVATION ON*  
*EMPLOYEE PERFORMANCE THROUGH EMPLOYEE TRUST AS*  
*MEDIATION*

*(Study at the PT. Adira Dinamika Multifinance Pekanbaru City)*



**Oleh**

Difa Noveandhi Ramadhan

20200410307

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2024**

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Difa Noveandhi Ramadhan

Nomor Mahasiswa : 20200410307

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH SERVANT LEADERSHIP DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI MEDIASI KEPERCAYAAN KARYAWAN”** tidak terdapat suatu karya yang pernah diajukan dalam memperoleh gelar sarjana disuatu Perguruan Tinggi. Dalam sepengetahuan penulis, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang sudah atau mungkin diterbitkan oleh penulis lain, kecuali yang secara penulisan menjadi acuan dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 10 Desember 2023



Difa Noveandhi Ramadhan

## HALAMAN MOTTO

"Tidak ada ujian yang tidak bisa diselesaikan. Tidak ada kesulitan yang melebihi batas kesanggupan. Karena 'Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya"  
(QS. Al-Baqarah: 286)

"Barang siapa belum pernah merasakan pahitnya mencari ilmu walau sesaat, ia akan menelan hinanya kebodohan sepanjang hidupnya"  
(Imam Syafi'i)

"Bantinglah otak untuk mencari ilmu sebanyak-banyaknya guna mencari rahasia besar yang terkandung di dalam benda besar yang bernama dunia ini, tetapi pasanglah pelita dalam hati sanubari, yaitu pelita kehidupan jiwa."  
(Al-Ghazali)

"Raihlah ilmu dan untuk meraih ilmu, belajarlah untuk tenang dan sabar."  
(Khalifah Umar)

*"Me think, why waste time say lot word, when few word do trick."*  
(Kevin Malone -The Office)

"Untuk berubah harus sadari kesalahan dulu."  
(Pandji Pragiwaksono)

"Setiap orang punya jalan dan rezekinya masing- masing, kita boleh meniru jalannya untuk mendapatkan rezeki kita tapi tidak boleh memanipulasi atau merebut rezeki dari jalan orang karena sudah ada yang mengatur, jadi nikmatilah jalanmu dan rezekimu"  
(Panjul)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

*Bismillahirrahmanirahim*, segala puji penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat dan karunia-Nya, sehingga atas ridho-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa shalawat beriringkan salam penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mengumpulkan hati umatnya dalam naungan cahaya islam sehingga kita dapat merasakan indahnya keislaman pada saat ini. Syukur Alhamdulillah, peneliti persembahkan karya tulis ini kepada pihak yang berpengaruh dalam perjalanan hidup saya yaitu:

1. Dua lelaki hebat yang hingga saat ini masih mendampingi, mengajari dan mendoakan saya untuk menjadi seseorang yang memiliki ketekunan dalam berprinsip, bersikap dan selalu memberikan dukungan dan kebutuhan kepada saya dalam bentuk apapun hingga saat ini yakni Fajar Purwanto selaku ayah kandung dan yaitu Fahrezi Purwadianitra selaku adik kandung saya.
2. Dua orang perempuan hebat yang selalu mengajari saya betapa pentingnya untuk bersikap lembut dan sabar dalam menghadapi atau menyikapi sebuah persoalan dan menghargai seorang wanita, yaitu Diana selaku ibu kandung saya yang selalu mengasihi saya dan hingga saat ini selalu memberikan saya dukungan dan Zhafira Meykhaila Faqueena selaku adik kandung saya yang selalu memberikan semangat untuk saya yang nantinya akan saya jaga selalu hingga dewasa.

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah* rabbil'alamiin, penulis panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, dan hidayahnya sehingga sampai saat ini penulis diberikan iman, kesehatan dan anugerah yang sangat luar biasa. Sehingga dapat dengan lancar menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh *Servant Leadership* dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan melalui mediasi Kepercayaan Karyawan (Studi pada PT. Adira Dinamika Multifinance Kota Pekanbaru)”. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan dan doa dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., IPM. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Prof. Rizal Yaya SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP yang telah memberikan kemudahan terhadap penulis dalam menyelesaikan studi.
3. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Dosen pembimbing skripsi Bapak Dr. Udin, MM yang dengan penuh kesabaran dalam memberikan masukan, bimbingan, dan ilmu selama proses penulisan skripsi.
5. Bapak Nico Verdian selaku Head Marketing PT Adira Dinamika Multifinance Kota Pekanbaru yang sudah membantu dan memberikan dukungan serta kelancaran dalam proses skripsi ini.
6. Karyawan PT Adira Dinamika Multifinance Kota Pekanbaru yang sudah berkenan untuk menjadi subjek penelitian dan memberikan dukungan dalam kelancaran proses skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan pengalaman

kepada penulis selama berproses menjadi seorang mahasiswa.

8. Mutia Ifada yang selalu menemani dan mendengarkan keluh kesah setiap harinya dimanapun, kapanpun dan bagaimanapun. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan pipop hingga saat ini.
9. Teman, Sahabat sekaligus Keluarga kedua saya selama merantau Kontrakan Seven Friday beserta segala isinya, terima kasih atas segala dukungan, hiburan dan selalu menjadi rumah yang nyaman untuk bertinggal selama di Yogyakarta
10. Podcast Warung Kopi yaitu uda Praz Teguh yang selalu memberikan hiburan pada kanal *youtube* nya yang selalu saya tonton setiap malam.
11. Pihak-pihak lain yang berjasa dalam membantu mengerjakan naskah skripsi ini.

Penulis telah melakukan yang terbaik dalam menyusun naskah skripsi ini, namun tentu saja masih terdapat kekurangan dalam penyusunan ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat berarti bagi penulis. Dengan ini, penulis berharap semoga naskah skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan pengetahuan untuk semuanya

## DAFTAR ISI

LAMPIRAN.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI SKRIPSI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN MOTTO .....	ivi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
INTISARI .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB II.....</b>	<b>14</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>
A. Landasan Teori.....	14
1. <i>Servant leadership</i> .....	14
2. Motivasi .....	18
3. Kepercayaan Karyawan .....	21
4. Kinerja Karyawan .....	23
B. Penelitian Terdahulu dan Pengembangan Hipotesis .....	26
<b>BAB III.....</b>	<b>32</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	32
B. Obyek dan Subyek Penelitian .....	32
C. Jenis Data .....	33



D.	Teknik Pengumpulan Data.....	33
E.	Populasi dan Teknik Sampling .....	34
F.	Definisi Operasional Variabel.....	35
G.	Uji Kualitas Instrumen Penelitian .....	36
	1. Uji Validitas .....	36
	2. Uji Reliabilitas .....	37
H.	Teknik Analisis Data.....	38
	1. Path Analysis.....	38
	2. Uji Asumsi Klasik.....	40
	3. Uji Sobel (kriteria dari mediasi).....	42
<b>BAB IV .....</b>		<b>44</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>44</b>
A.	Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian .....	44
	1. Deskripsi Objek Penelitian.....	44
	2. Deskripsi Subjek Penelitian .....	44
	a. Hasil Pengumpulan Data.....	44
1.	Uji Kualitas Instrumen .....	46
	A. Uji Validitas .....	46
	B. Uji Reliabilitas .....	48
	C. Analisis Deskriptif Variabel.....	49
	D. Uji Hipotesis dan Analisis Data .....	51
	1. Path Analysis .....	51
	2. Uji Sobel .....	64
	E. Pembahasan.....	66
<b>BAB V .....</b>		<b>74</b>
<b>KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN .....</b>		<b>74</b>
A.	Kesimpulan .....	74
B.	Keterbatasan Penelitian.....	74
C.	Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>77</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>81</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert .....	34
Tabel 3.2 Definisi Operasional .....	35
Tabel 3.3 Analisis Linear Berganda .....	39
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia .....	45
Tabel 4.3 Karakteristik berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	46
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Lama Bekerja .....	46
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel Servant Leadership .....	47
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Motivasi .....	47
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Kepercayaan Karyawan .....	47
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan .....	48
Tabel 4.9 Uji Realibilitas Variabel .....	48
Tabel 4.10 Nilai Interval .....	49
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Variabel Servant Leadership .....	49
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Variabel Motivasi .....	50
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Variabel Kepercayaan Karyawan .....	50
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Variabel Kinerja Kepercayaan .....	51
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov 1 .....	53
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas .....	54
Tabel 4.17 Hasil Uji Heterokedasitas dengan Cara Glejser .....	56
Tabel 4.18 Analisis Regresi Berganda 1 .....	57
Tabel 4.19 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov 2 .....	59
Tabel 4.20 Hasil Uji Multikolinearitas .....	60
Tabel 4.21 Hasil Uji Heterokedasitas dengan Cara Glejser .....	62
Tabel 4.22 Analisis Regresi Linear Berganda 2 .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	31
Gambar 4.1 Regresi Berganda 1 .....	52
Gambar 4.2 Gambar Grafik Normal P-Plot Tahap 1 .....	53
Gambar 4.3 Grafik <i>Scatterplot</i> 1 .....	55
Gambar 4.4 Analisis Regresi Berganda 2 .....	58
Gambar 4.5 Grafik Normal P-Plot 2 .....	59
Gambar 4.6 Grafik <i>Scatterplot</i> 2 .....	61
Gambar 4.7 Uji Sobel 1 .....	64
Gambar 4.8 Hasil Uji Sobel 1 .....	65
Gambar 4.9 Uji Sobel 2 .....	65
Gambar 4.10 Hasil Uji Sobel 2 .....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	81
Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner .....	85
Lampiran 3 Karakteristik Responden.....	93
Lampiran 4 Uji Kualitas Instrumen .....	95
Lampiran 5 Analisis Deskriptif.....	100
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	102
Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Berganda .....	105
Lampiran 8 Hasil Uji Sobel.....	106
Lampiran 9 Surat Keterangan Uji Similaritas .....	107