

SKRIPSI

**PENGARUH KEMAMPUAN KERJA, *SERVANT*
LEADERSHIP, DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA PT POS INDONESIA CABANG SIDOARJO**



DISUSUN OLEH :

DEFFI TRI MULYATI

NBI : 1211700140

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2021

SKRIPSI

**PENGARUH KEMAMPUAN KERJA, *SERVANT*
LEADERSHIP, DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA PT POS INDONESIA CABANG SIDOARJO**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Prodi Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

DISUSUN OLEH :

DEFFI TRI MULYATI

NBI : 1211700140

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS

17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2021

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama : Deffi Tri Mulyati
NBI : 1211700140
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kemampuan Kerja, *Servant Leadership*, dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT POS INDONESIA cabang Sidoarjo.

Mengetahui/Menyetujui

Pembimbing,



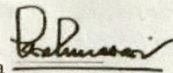
Dr. Siti Mujanah, MBA. Ph.D.

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

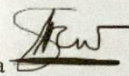
Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

TIM PENGUJI :

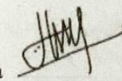
1. Prof. Dr. drg. Ida Aju Brahmasari, Dipl. DHE, MPA -Ketua



2. Dr. Siti Mujanah, MBA. Ph.D

-Anggota 

3. Dra. Ec. Endang Setyawati, M. Si

-Anggota 

Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan




Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA.

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, yang betanda tangan dibawah ini:

1. Nama Lengkap (KTP) : Deffi Tri Mulyati (L / PY/
2. NBI : 1211700140
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK (KTP) : 3515185502990002
6. Alamat Rumah (KTP) : Kepuh Kiriman RT 03 RW 01 Waru Sidoarjo

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul:

“Pengaruh Kemampuan Kerja, Servant Leadership dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT POS INDONESIA”

Adalah benar – benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebernarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya .

Surabaya, 8 Juli 2021
Yang Membuat

(Deffi Tri Mulyati)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Deffi Tri Mulyati
NBI : 1211700140
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

“Pengaruh Kemampuan Kerja, Servant Leadership dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT POS INDONESIA Cabang Sidoarjo”

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal :

Yang Menyatakan,


(Deffi Tri Mulyati)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan Program Sarjana Ekonomi dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebanggaan. Saya mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya saya tujukan kepada:

1. Dr. Siti Mujanah, MBA. Ph.D. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan dan tambahan ilmu. Saya berterimakasih atas waktu yang telah diberikan untuk mengoreksi, membimbing, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi.
2. Prof. Dr. Mulyanto Nughoru, MM.,CMA.,CPAI. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dr. Ulfi Pristiana, M.Si. selaku Kepala Program Studi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melaksanakan penelitian.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat.
6. Seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah banyak mendukung dan membantu saya dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini.
7. Bapak Roni selaku Pimpinan dari Kantor Pos. Terima kasih sudah memberikan saya izin untuk menjadikan kantor pos sebagai objek penelitian. Daan terima kasih juga telah memperlancar proses penelitian dan penulisan skripsi ini.
8. Ibu Lasiyam dan Ayah Yateni selaku Orang tua saya yang telah banyak memberikan dorongan, motivasi agar lebih giat mengerjakan skripsi ini. Terima kasih juga telah membiayai saya untuk menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

9. Rani Dwiry, Zainudin selaku Sahabat, tempat untuk mengeluh terima kasih selalu memberikan semangat dan dorongan agar cepat menyelesaikan skripsi ini.
10. Helga Firhani selaku Sahabat dan teman yang selalu menemani saya selama penelitian ini, terima kasih sudah menjadi teman seperjuangan skripsi saya dan memberikan semangat kepada saya.
11. Putri, Rio, Ryan, Edo, Bryan, Septa selaku teman seperjuangan skripsi saya yang selalu juga memberikan dorongan dan semangat untuk agar skripsi saya cepat terselesaikan.

Dengan segala kelebihan serta kekurangan yang ada, saya menyadari bahwa masih banyak yang harus diperbaiki dalam skripsi ini dan saya terbuka menerima saran dan kritik untuk perbaikan. Motto saya adalah “Jangan ingat lelahnya belajar, tapi ingat buah manisnya yang bisa dipetik kelak ketika sukses”. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan para pembaca. Terima kasih.

Surabaya, 22 April 2021

Penulis

RINGKASAN

Di masa sekarang ini perusahaan sedang berlomba-lomba membuat strategi dan inovasi yang sudah dirancang dengan matang agar bisa mencapai tujuan dari perusahaan. Oleh karena itu, sumber daya manusia merupakan salah satu unsur yang paling penting bagi perusahaan. Karena perannya untuk membuat strategi sebagai subjek pelaksana agar bisa diimplementasikan ke perusahaan. Kinerja karyawan adalah salah satu faktor yang penting bagi perusahaan. Dengan penelitian yang saya buat ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kemampuan Kerja(X1), Servant Leadership(X2), dan Konflik Kerja(X3) terhadap Kinerja(Y) Karyawan PT Pos Indonesia cabang Sidoarjo. Hipotesis dalam penelitian ini yaitu Kemampuan Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Pos Indonesia cabang Sidoarjo, Servant Leadership berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Pos Indonesia, Konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Pos Indonesia.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Pos Indonesia Cabang Sidoarjo yang berjumlah 70 karyawan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 49 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan probability sampling. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara survey dengan instrumen kuisioner dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan menggunakan alat bantu IBM SPSS Statistics 23.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh dari persamaan regresi linier berganda $Y = 2,446 + 0,226X_1 + 0,074X_2 + 0,335X_3$. Hasil Uji t (uji parsial) dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kemampuan kerja tidak signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai sebesar $1,249 < 2,021$ dapat dinyatakan bahwa H_0 diterima. Variabel servant leadership tidak signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai sebesar $0,800 < 2,021$ dapat dinyatakan bahwa H_0 diterima. Variabel konflik kerja signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai sebesar $3,445 > 2,021$ dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak. Sementara itu hasil Uji f (uji simultan) dalam penelitian ini menyatakan bahwa variabel kemampuan, servant leadership, dan konflik kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$, dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak. Hasil dari uji koefisien menunjukkan nilai sebesar 0,432 atau 0,394 yang artinya bahwa Kemampuan, Servant Leadership dan Konflik kerja mempengaruhi kinerja sebesar 43,2% sisanya yaitu 56,8% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dari penjelasan tersebut saya sebagai penulis menyarankan bahwa kemampuan kerja yang dimiliki setiap karyawan harus seimbang dengan cara perusahaan memberikan pelatihan kerja kepada karyawan yang kemampuannya masih kurang,

dan servant leadership adalah kepemimpinan yang melenyani jadi pimpinan harus lebih mendorong karyawan nya agar bisa mengerjakan tugas nya dengan baik.

SUMMARY

At present, companies are competing to create strategies and innovations that have been carefully designed in order to achieve the company's goals. Therefore, human resources are one of the most important elements for the company. Because of its role to make strategy as the subject of implementation so that it can be implemented in the company. Employee performance is one of the important factors for the company. With the research that I made, it aims to determine and analyze the effect of Work Ability (X1), Servant Leadership (X2), and Work Conflict (X3) on the Performance (Y) of Employees of PT Pos Indonesia Sidoarjo branch. The hypothesis in this study is that work ability affects the performance of employees of PT Pos Indonesia Sidoarjo branch, Servant Leadership affects the performance of employees of PT Pos Indonesia, work conflict affects the performance of employees of PT Pos Indonesia.

The population in this study were all employees of PT Pos Indonesia Sidoarjo Branch, totaling 70 employees. The sample used in this study was 49 people with a sampling technique using probability sampling. The method of data collection was carried out by means of surveys with questionnaires and observation instruments. The data analysis technique used is multiple regression analysis using the IBM SPSS Statistics 23 tool.

Based on the results obtained from the multiple linear regression equation persamaan $Y = 2.446 + 0.226X_1 + 0.074X_2 + 0.335X_3$. The results of the t-test (partial test) in this study indicate that the work ability variable is not significant on employee performance with a value of $1.249 < 2.021$ it can be stated that H_0 is accepted. The servant leadership variable is not significant on employee performance with a value of $0.800 < 2.021$, it can be said that H_0 is accepted. The work conflict variable is significant on employee performance with a value of $3.445 > 2.021$ it can be stated that H_0 is rejected. Meanwhile, the results of the f test (simultaneous test) in this study state that the variables of ability, servant leadership, and work conflict simultaneously have a significant effect on employee performance with a significance value of $0.001 < 0.05$, it can be stated that H_0 is rejected. The results of the coefficient test show a value of 0.432 or 0.394, which means that Ability, Servant leadership and Work

Conflict by 43.2%, the remaining 56.8% is influenced by other variables not examined in this study.

From this explanation, I as the author suggest that the work ability of each employee must be balanced with the way the company provides job training to employees whose abilities are still lacking, and servant leadership is leadership that serves so the leader must encourage his employees to be able to carry out their duties efficiently. good.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berpengaruh nya Kemampuan kerja, Servant leadership, Konflik kerja terhadap kinerja karyawan PT Pos Indonesia cabang Sidoarjo. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 49 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan probability sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui survey dengan instrumen kuisioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis Regresi Linier Berganda Sedangkan Uji Asumsi Klasik yang digunakan adalah Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, dan Uji Heterokedastisitas. Teknik pengujian hipotesis menggunakan Uji t, Uji f, dan Uji Koefisien Determinasi. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan alat bantu IBM SPSS 23 Hasil dari uji koefisien menunjukkan nilai sebesar 0,432 atau 0,394 yang artinya bahwa Kemampuan, Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja mempengaruhi kinerja sebesar 43,2% sisanya yaitu 56,8% Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, servant leadership berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, dan konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kata kunci : Kemampuan Kerja, Servant Leadership, Konflik Kerja, Kinerja Karyawan.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of work ability, Servant leadership, work conflict on the performance of employees of PT Pos Indonesia Sidoarjo branch. The number of samples used in this study were 49 respondents. The sampling technique used is probability sampling. Data was collected through a survey with a questionnaire instrument. The data analysis technique used is Multiple Linear Regression analysis. While the Classical Assumption Test used is the Normality Test, Multicollinearity Test, and Heteroscedasticity Test. The hypothesis testing technique uses the t test, f test, and the Coefficient of Determination Test. The data processing in this study uses the IBM SPSS 23 tool. The results of the coefficient test show a value of 0.432 or 0.394 which means that Ability, Leadership Style and Work Environment affect performance by The remaining 43.2% is 56.8%. The results of this study indicate that work ability has no significant effect on employee performance, servant leadership has no significant effect on employee performance, and work conflict has a significant effect on employee performance.

Keywords: Work Ability, Servant Leadership, Work Conflict, Employee Performance.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	v
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
RINGKASAN	ix
SUMMARY	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	7
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	7
2.1.2 Perencanaan SDM	7
2.2 Kemampuan Kerja	8
2.2.1 Pengertian Kemampuan Kerja	8
2.2.2 Dimensi dan Indikator Kemampuan Kerja	8
2.3 Servant Leadership	11
2.3.1 Pengertian Servant Leadership	11
2.3.2 Ciri-ciri Servant Leadership	12
2.3.3 Karakteristik Servant Leadership	12

2.3.4 Dimensi Servant Leadership	13
2.4 Konflik Kerja	14
2.4.1 Pengertian Konflik Kerja	14
2.4.2 Faktor-faktor Penyebab Konflik Kerja	15
2.4.3 Cara mengelolah Konflik Kerja	16
2.4.4 Indikator Konflik Kerja	18
2.4.5 Dimensi Konflik Kerja	19
2.5 Kinerja pegawai	20
2.5.1 Pengertian Kinerja Pegawai	20
2.5.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja	20
2.5.3 Peningkatan Kinerja.....	20
2.5.4 Dimensi dan Indikator Kinerja pegawai	21
2.6 Penelitian Terdahulu	22
2.7 Hubungan Antar Variabel	23
2.7.1 Hubungan Kemampuan Kerja terhadap Kinerja Pegawai.....	23
2.7.2 Hubungan Servant Leadership terhadap Kinerja Pegawai.....	24
2.7.3 Hubungan Konflik Kerja terhadap Kinerja Pegawai.....	24
2.8 Kerangka Konseptual	25
2.9 Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Desain Penelitian	27
3.2 Tempat dan Waktu	27
3.3 Jenis-jenis Penelitian	27
3.3.1 Jenis Penelitian	27
3.3.2 Sumber Data	27
3.4 Populasi & Sampel	27
3.4.1 Populasi	27
3.4.2 Sampel	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data	28
3.6 Definisi Variabel dan Definisi Operasional.....	28
3.6.1 Definisi Operasional	28
3.6.2 Definisi Operasional Variabel.....	29
3.7 Proses dan Pengolahan Data.....	31

3.8 Metode Analisis Data.....	31
3.8.1 Uji Instrumen	31
3.8.2 Uji Asumsi Klasik	32
3.8.3 Analisis Regresi Berganda	33
3.8.4 Uji Koefisien Kolerasi	34
3.8.5 Uji Koefisien Determinasi.....	34
3.9 Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data.....	34
3.9.1 Uji Parsial (Uji t).....	34
3.9.2 Uji Simultan (Uji f).....	35
BAB 1V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Gambar Perusahaan	37
4.1.1 Sejarah PT Pos Indonesia Sidoarjo	37
4.1.2 Visi dan Misi PT Pos Indonesia	38
4.1.3 Struktur Organisasi PT Pos Indonesia	38
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	38
4.2.1 Deskripsi Berdasarkan Karakteristik Responden.....	39
4.3 Deskripsi Variabel penelitian	41
4.3.1 Analisis Deskripsi Variabel Kemampuan	41
4.3.2 Analisis Deskripsi Variabel Servant Leadership	42
4.3.3 Analisis Deskripsi Variabel Konflik Kerja	43
4.3.4 Analisis Deskripsi Variabel Kinerja	44
4.4 Uji Instrumen Penelitian.....	44
4.4.1 Uji Validitas	44
4.4.2 Uji Reabilitas	46
4.5 Analisis Data	46
4.5.1 Uji Asumsi Klasik	46
4.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda	49
4.5.3 Uji Koefisien Kolerasi.....	50
4.5.4 Uji Koefisien Determinasi.....	50
4.5.5 Uji Pengaruh Parsial (Uji t)	51
4.5.6 Uji Simultan (Uji f)	52
4.6 Pembahasan	53
4.6.1 Pengaruh Kemampuan Terhadap Kinerja	53
4.6.2 Pengaruh Servant leadership Terhadap Kinerja	53
4.6.3 Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja	54
4.7 Implikasi Penelitian	54
4.8 Keterbatasan Penelitian	54
BAB V PENUTUP	55
5.1 Kesimpulan	55

5.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR GAMBAR

4.1.3 Struktur Organisasi PT Pos Indonesia	38
4.5.1 hasil Uji Normalitas	47
4.5.3 Hasil Uji Heterkedastisitas	49

DAFTAR TABEL

2.2.2 Dimensi kemampuan Fisik	9
4.2.1 Karakteristik Karyawan PT Pos Indonesia berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.2.2 Karakteristik Karyawan PT Pos Ind. berdasarkan Pendidikan Terakhir	59
4.2.3 Karakteristik Karyawan PT Pos Indonesia berdasarkan Lama Bekerja	59
4.2.4 Karakteristik Karyawan PT Pos Indonesia berdasarkan Umur	60
4.3.1 Analisis Deskripsi variabel Kemampuan Kerja	61
4.3.2 Analisis Deskripsi variabel Servant Leadership	42
4.3.3 Analisis Deskripsi Variabel Konflik kerja	43
4.3.4 Analisi Deskripsi Variabel Kinerja	44
4.4.1 Hasil Uji Validitas	45
4.4.2 Hasil Uji Reabilitas	46
4.5.1.2 Hasil Uji Multikolinearitas	48
4.5.2 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	49
4.5.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi	51
4.5.5 Hasil Uji Parsial (Uji t)	51
4.5.6 Hasil Uji Simultan (Uji f)	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pembuatan Pengisian Kuisisioner	59
Lampiran 2. Kuisisioner penelitian	60
Lampiran 3. Data Responden.....	65
Lampiran 4. Jawaban Variabel Kemampuan Kerja	67
Lampiran 5. Jawaban Variabel Servant Leadership	69
Lampiran 6. Jawaban Variabel Konflik Kerja.....	71
Lampiran 7. Jawaban Variabel Kinerja.....	73
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas variabel Kemampuan Kerja	75
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas variabel Servant Leadership	76
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas variabel Konflik Kerja	79
Lampiran 11. Hasil Uji Validitas variabel Kinerja	80
Lampiran 12. Hasil Uji Reabilitas.....	83

Lampiran 13. Hasil Uji Asumsi Klasik	83
Lampiran 14. Hasil Uji Hipotesis.....	85
Lampiran 15. Surat Balasan Perusahaan	87
Lampiran 16. Kartu Bimbingan Skripsi	88