

**PENGARUH MOTIVASI, PENGALAMAN KERJA DAN DISIPLIN KERJA  
TERHADAP KINERJA CUSTOMER SERVICE GRAPARI TELKOMSEL  
SE-SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**Diajukan Oleh :**

**DESY KUSUMA CAHYO WULANSARI**

**NPM : 14420148**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA  
2018**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Desy Kusuma Cahyo Wulansari  
NPM : 14420148  
Alamat : Jl. Krembangan Besar no 24 Surabaya  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**"PENGARUH MOTIVASI, PENGALAMAN KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA CUSTOMER SERVICE GRAPARI TELKOMSEL SE-SURABAYA"**

Adalah benar-benar karya sendiri dan bebas plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 18 Desember 2018

Yang membuat pernyataan



( DESY KUSUMA CAHYO WULANSARI )  
NPM : 14420148

**SKRIPSI**

**"PENGARUH MOTIVASI, PENGALAMAN KERJA DAN DISIPLIN KERJA  
TERHADAP KINERJA CUSTOMER SERVICE GRAPARI TELKOMSEL  
SE-SURABAYA"**

Diajukan Oleh :

**DESY KUSUMA CAHYO WULANSARI**

NPM : 14420148

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING



Magbula Arochman, SE, M.Ak

Tanggal, 24 - 01 - 2019.....

KETUA PROGRAM STUDI



DR. SITI DJAMILAH, SE, M.Si.

Tanggal, 24 - 01 - 2019.....

**SKRIPSI**

**"PENGARUH MOTIVASI, PENGALAMAN KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP  
KINERJA CUSTOMER SERVICE GRAPARI TELKOMSEL  
SE-SURABAYA"**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**DESY KUSUMA CAHYO WULANSARI**

NPM : 144020148

**Susunan Dewan Penguji**

**Pembimbing Utama**




**Maqbula Arochman, SE, M.Ak**

**Ketua Tim Penguji**



**Drs. Ec. Redy Eko. H.S, MM**

**Anggota Tim Penguji**



**Matheous Tamonsang, SE, M.Si**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen

Tanggal .....



**DR. Siti Djamilah, SE, M.Si.**

Ketua Program Studi

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, ridho, hidayah dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **"PENGARUH MOTIVASI, PENGALAMAN KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KIONERJA CUSTOMER SERVICE GRAPARI TELKOMSEL SE-SURABAYA"**

Adapun tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan di perguruan tinggi setingkat S1.

Dalam kesempatan ini, tak lupa penulis mengucapkan dengan tulus banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan terlibat dalam penyelesaian skripsi ini, terima kasih yang sebesar-besarnya penulis haturkan kepada:

1. Bapak Prof. dr. Sri Harmadji, Sp. THT KL (K). Selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Iman Karyadi, Ak., MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Siti Djamilah, SE, M.Si Selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya dan atas ketulusan yang telah banyak memberikan bimbingan baik dari segi akademis maupun juga segi mentalitas dari awal sampai akhir semester.
4. Ibu Maqbula Arochman, SE, M.Ak Selaku dosen pembimbing yang senantiasa rela dan sabar membimbing penulis selama penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Tetty Arifah, Drs.Ec.MM Selaku Dosen Perwalian selama penulis menempuh kuliah.

6. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi yang telah banyak mentransfer ilmu tingkat tinggi dan bimbingan kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya, wajib penulis sampaikan buat Bapak, Ibu, dan kakak'. Berkat do'a, kasih sayang dan semangat beliau penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Semoga kasih Allah selalu tercurah untuk kalian.
8. Dan untuk Suamiku Ragawangi Pancaran Putra dan anakku Lavanya Delisya Kusumawangi yang selalu memberi semangat untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. Terima kasih pula kepada Namidya, Lina, dan Tian teman seperjuangan atas dukungan selama masa perkuliahan selalui menemani dalam suka dan duka. sekali lagi penulis ucapkan banyak terima kasih.
10. Tak lupa, terima kasih untuk pihak lain (yang tidak bisa penulis sebut satu persatu) yang telah terlibat dan turut mendoakan kelancaran proses penyelesaian penelitian skripsi ini. Sekali lagi terima kasih.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, hal ini disebabkan karena keterbatasan ilmu dan keterampilan yang dimiliki penulis. Namun demikian penulis berharap dengan kerendahan hati semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Terima kasih

Surabaya, 18 Desember 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
COVER .....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
ABSTRAK .....	xi
ABSTRACT .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Motivasi Kerja.....	8
2.1.1.1 Pengertian Motivasi Kerja.....	8
2.1.1.2 Teori-Teori Motivasi Kerja .....	10
2.1.1.3 Prinsip-Prinsip dalam Motivasi Kerja Pegawai.....	13
2.1.1.4 Indikator Motivasi Kerja .....	14
2.1.2 Pengalaman Kerja .....	15
2.1.2.1 Pengertian Pengalaman Kerja.....	15
2.1.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Pengalaman Kerja Karyawan	16
2.1.3 Disiplin Kerja.....	17
2.1.3.1 Pengertian Disiplin Kerja .....	17
2.1.3.2 Macam-Macam Disiplin Kerja .....	17

2.1.3.3 Indikator Disiplin Kerja .....	18
2.1.4 Kinerja Karyawan .....	21
2.1.4.1 Pengertian Kinerja Karyawan.....	21
2.1.4.2 Faktor –faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan..	21
2.1.4.3 Indikator Kinerja Karyawan .....	23
2.1.5 Hubungan Motivasi Terhadap Kinerja .....	25
2.1.6 Hubungan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja.....	25
2.1.7 Hubungan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja.....	26
2.2 Penelitian Terdahulu .....	28
2.3 Hipotesis dan Model Analisis.....	29
2.3.1 Hipotesis .....	29
2.3.2 Model Analisis .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	31
3.2 Populasi dan Sampel.....	31
3.2.1 Populasi Penelitian .....	31
3.2.2 Sampel Penelitian .....	31
3.3 Identifikasi Variabel .....	33
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	33
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	35
3.6 Prosedur Pengumpulan Data.....	35
3.6.1 Observasi.....	35
3.6.2 Kuesioner .....	36
3.6.3 Dokumentasi.....	36
3.6.4 Studi Pustaka .....	37
3.7 Teknik Analisis Data .....	37
3.7.1 Uji Kualitas Data.....	37
3.7.2 Uji Asumsi Klasik .....	38
3.7.3 Regresi Linier Berganda .....	41
3.7.4 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	42
3.7.5 Uji F (Simultan) .....	42



3.7.6	Uji t (Parsial).....	43
3.7.7	Uji Variabel Dominan .....	43
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>45</b>
4.1	Gambaran Umum Grapari Telkomsel.....	45
4.2	Karakteristik Responden Penelitian.....	46
4.2.1	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	46
4.2.2	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	47
4.3	Deskripsi Variabel Penelitian.....	47
4.4	Analisis Data .....	51
4.4.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	52
4.4.1.1	Uji Validitas.....	52
4.4.1.2	Uji Reliabilitas .....	56
4.5	Uji Asumsi Klasik.....	57
4.5.1	Uji Normalitas .....	57
4.5.2	Uji Heteroskedastisitas .....	59
4.5.3	Uji Multikolinieritas .....	60
4.6	Analisis Regresi Linier Berganda.....	61
4.7	Analisa Koefisien Determinasi Berganda .....	63
4.8	Uji Hipotesis.....	64
4.8.1	Uji F (Simultan) .....	64
4.8.2	Uji t (Parsial).....	65
4.9	Pengujian Hipotesis Penentuan Variabel yang Berpengaruh Dominan..	67
4.10	Pembahasan.....	68
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>72</b>
5.1	Kesimpulan.....	72
5.2	Saran .....	72
5.2.1	Bagi Grapari Telkomsel.....	72
5.2.2	Bagi Peneliti Selanjutnya.....	73
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>74</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hierarki kebutuhan dari Abraham Maslow.....	11
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	30
Gambar 3 .1 Uji F (Simultan).....	43
Gambar 3.2 Uji T (Parsial).....	43
Gambar 4.1 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual .....	58
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	59
Gambar 4.3 Kurva uji F .....	64
Gambar 4.4 Kurva Uji t Variabel Motivasi Kerja .....	65
Gambar 4.5 Kurva Uji t Variabel Pengalaman Kerja .....	66
Gambar 4.6 Kurva Uji t Variabel Disiplin Kerja.....	67

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	47
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Variabel Motivasi Kerja (X1) .....	48
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Variabel Pengalaman Kerja (X2).....	49
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Variabel Disiplin Kerja (X3) .....	50
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Variabel Kinerja Karyawan (Y) .....	51
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja (X1).....	53
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Pengalaman Kerja (X2).....	54
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja (X3) .....	54
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas .....	56
Tabel 4.12 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas .....	60
Tabel 4.14 Regresi Linier Berganda.....	61
Tabel 4.15 Hasil Perhitungan Uji Koefisien R dan R <sup>2</sup> .....	63
Tabel 4.16 Perhitungan Uji F Pada Taraf Signifikansi 0,05 .....	64
Tabel 4.17 Nilai Koefisien Beta .....	68

## **ABSTRAK**

Motivasi, pengalaman kerja dan disiplin kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja *customer service* grapari telkomsel Se-Surabaya yang masih terjadi beberapa masalah salah satunya mengeluhkan sering lambatnya pencairan data bonus penjualan dari produk telkomsel sehingga secara tidak langsung menurunkan motivasi dalam bekerja.

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui apakah motivasi, pengalaman kerja dan disiplin kerja secara bersama-sama (simultan) dan parsial berpengaruh terhadap kinerja Customer Service Grapari Telkomsel Se-Surabaya Populasi dalam penelitian ini adalah 128 karyawan, sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah 56 orang dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan Hasil analisis regresi linier berganda diperoleh hasil bahwa secara simultan dan parsial variabel motivasi, pengalaman kerja dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

**Kata kunci: Motivasi, Pengalaman Kerja, Disiplin Kerja, Kinerja**

## **ABSTRAK**

Motivation, work experience and work discipline is one of the factors that can affect the performance of Telkomsel's Surabaya Grapari customer service which still has several problems, one of which complains about the frequent disbursement of sales bonus data from Telkomsel products so that it indirectly decreases work motivation.

The purpose of this study was to determine whether motivation, work experience and work discipline together (simultaneous) and partial influence the performance of Grapari Telkomsel Customer Service in Surabaya The population in this study were 128 employees, while the sample in this study were 56 people by using a purposive sampling technique. The method used is multiple linear regression analysis

Based on the results of multiple linear regression analysis, the results are that the variables of motivation, work experience and work discipline are be positive and significant simultaneously on employee performance.

**Keywords: Motivation, Work Experience, Work Discipline, Performance**