

**PENGARUH KOMUNIKASI, KEPEMIMPINAN DAN  
PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
TELEMARKETING PT. SUN LIFE  
FINANCIAL INDONESIA**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI  
SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH  
GELAR SARJANA MANAJEMEN**

**OLEH :**

**YUDI YUSTARIA  
NPM : S1.2013.040**



**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI BINANIAGA  
BOGOR  
2018**

**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI BINANIAGA**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

**JUDUL : PENGARUH KOMUNIKASI, KEPEMIMPINAN DAN  
PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
TELEMARKETING PT. SUN LIFE FINANCIAL  
INDONESIA**

**OLEH : YUDI YUSTARIA**

**NPM : S1.2013.040**

**TANGGAL : .....**

**PEMBIMBING I**

**PEMBIMBING II**

**(PRIYO WISMANTORO, Drs., MM.)**

**(YUSTIANA WARDHANI, S.Hut., MM)**

**PENGUJI I**

**PENGUJI II**

**(Dr. Ismulyana Djan, SE., MM.)**

**(DEDY MULYADI, S.Si.,M.Kom)**

**KETUA STIE BINANIAGA**

**( YULI ANWAR, SE., M.Ak. )**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah subhanahu wa ta'ala yang telah melimpahkan kasih dan sayang-Nya kepada kita, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi, yang diberi Judul “Pengaruh Komunikasi, Kepemimpinan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Telemarketing PT. Sun Life Financial Indonesia.

Tujuan dari penyusunan skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk bisa menempuh ujian sarjana manajemen pada STIE Binaniaga Bogor. Didalam pengerjaan skripsi ini telah melibatkan banyak pihak yang sangat membantu dalam banyak hal. Oleh sebab itu, disini penulis sampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Yuli Anwar, SE.,M.Ak., selaku Ketua STIE Binaniaga Bogor.
2. Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., MM., selaku Wakil Ketua I STIE Binaniaga Bogor dan selaku Dosen Pembimbing II terima kasih atas segala bimbingannya.
3. Bapak Priyo Wismantoro, Drs.,MM., selaku Dosen Pembimbing I, yang telah banyak mencurahkan segenap pemikiran, waktu, ilmu, pengalaman yang berharga, dan tiada henti-hentinya memotivasi dan mengarahkan penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Para dosen di STIE Binaniaga yang jasanya cukup besar dalam membimbing penulis selama studi di STIE Binaniaga.

5. Seluruh staff Sekertariat STIE Binaniaga Bogor, terima kasih atas pelayanan dan bantuannya sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan di STIE Binaniaga Bogor.
6. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata semoga skripsi ini bisa bermanfaat khususnya bagi penulis, maupun pihak-pihak yang berkepentingan.

Bogor, November 2018

Yudi Yustaria

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL .....	IV
DAFTAR GAMBAR .....	V
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	9
C. Pembatasan Masalah .....	10
D. Rumusan Masalah .....	11
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	12
F. Sistematika Penulisan .....	13
BAB II STUDI PUSTAKA .....	15
A. Komunikasi Organisasi .....	15
B. Kepemimpinan .....	20
C. Pelatihan .....	27
D. Kinerja Karyawan .....	36
E. Penelitian Terdahulu .....	40
F. Kerangka Berpikir .....	42
G. Hipotesis .....	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	44
A. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	44

B. Definisi Operasional .....	45
C. Populasi dan Sampel .....	47
D. Jenis dan Sumber Data .....	47
E. Metode Pengumpulan Data .....	48
F. Metode Analisis Data .....	49
G. Uji Kualitas Data .....	50
H. Uji Penyimpangan Klasik .....	51
I. Analisis Regresi Linear Berganda .....	53
J. Uji Hipotesis .....	54
K. Koefisien Determinasi .....	56
DAFTAR PUSTAKA .....	57

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1 Penelitian Terdahulu .....	40
Tabel 2 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	45

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berpikir .....	42
----------------------------------	----



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Kuesioner Penelitian