

**PENGARUH KOMPETENSI, GAYA
KEPEMIMPINAN, DAN MOTIVASI TERHADAP
KINERJA KARYAWAN CONTACT CENTER PLN 123
SITE SEMARANG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai salah satu Syarat Mencapai Gelar Sarjana

Pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen

Universitas Islam Sultan Agung Semarang



Diajukan oleh :

PRATAMA TEGAR KURNIAWAN

30401311041

FAKULTAS EKONOMI

JURUSAN MANAJEMEN

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG

SEMARANG

2018

**PENGARUH KOMPETENSI, GAYA KEPEMIMPINAN, DAN
MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN CONTACT
CENTER PLN 123 SITE SEMARANG**

Disusun oleh :

Pratama Tegar Kurniawan

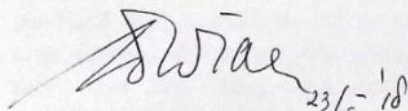
NIM : 30401311041

Telah dipertahankan di depan penguji

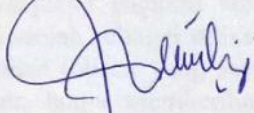
Pada tanggal 11 Mei 2018

Susunan Dewan Penguji

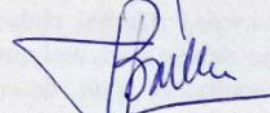
Pembimbing


Dra. Hj Endang Dwi Astuti, Msi

Penguji I


Dr. Hj. Siti Sumiati, SE, Msi

Penguji II


Dr. Budhi Cahyono, SE, Msi

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Tanggal 11 Mei 2018



Dr. Al Arifan Adhiatma, SE, MM

Ketu Program Studi Manajemen

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Pratama Tegar Kurniawan

NIM : 30401311041


Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **“PENGARUH KOMPETENSI, GAYA KEPEMIMPINAN, DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN CONTACT CENTER PLN 123 SITE SEMARANG”** dan diajukan untuk diuji pada tanggal 11 Mei 2018, adalah karya saya.

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dan penulis lain, yang saya akui seolah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah tulisan saya sendiri. Saya juga bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas dibatalkan.

Semarang 11 Mei 2018

Dosen Pembimbing


Dra. Hj Endang Dwi Astuti, Msi

Yang memberi pernyataan


Pratama Tegar Kurniawan

KATA PENGANTAR

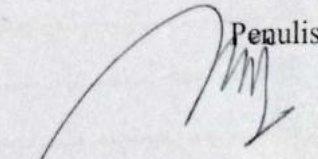
Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang ini. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Sultan Agung.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua, ayahanda tercinta Sutomo dan ibunda tersayang Partiningsih yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
2. Ibu Dra. Hj. Endang Dwi Astuti, MSi
3. Segenap keluarga, Nenek, Kakek, Tante dan teman yang telah menyemangati dan membantu penyelesaian skripsi ini.
4. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan yang sangat saya kenang, terutama Bp. Dr. Budhi Cahyono, SE, Msi dan Ibu Dr. Hj. Siti Sumiati, SE, Msi.
5. Seluruh staf dan karyawan dan TU Universitas Islam Sultan Agung yang telah memberikan bantuan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang MSDM.

Semarang , Mei 2018


Penulis,
(Pratama tegar kurniawan)