



**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KOMPETENSI
PENDETA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SERTA
IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS JEMAAT HURIA
KRISTEN BATAK PROSTENTAN (HKBP) BOGOR**

TESIS

**HANTUS HUTAPEA
1320921071**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN
2016**



**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KOMPETENSI
PENDETA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SERTA
IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS JEMAAT HURIA
KRISTEN BATAK PROSTENTAN (HKBP) BOGOR**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen
Konsentrasi Manajmen Sumber Daya Manusia**

**HANTUS HUTAPEA
1320921071**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN
2016**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Hantus hutapea

NRP : 1320921071

Tanggal : 29 Februari 2016

Bila mana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 29 Februari 2016

Yang Menyatakan,



Hantus Hutapea

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hantus Hutapea
NPM : 1320921071
Program Studi : Magister Manajemen

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **"Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kompetensi Pendeta Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Loyalitas Jemaat Huria Kristen Batak Prostantan (HKBP) Bogor "**.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengali-
h/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/penciptanya dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 29 Februari 2016

Yang Menyatakan,


(Hantus Hutapea)

PENGESAHAN

Tesis diajukan oleh :

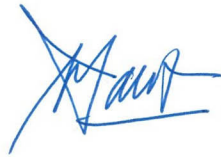
Nama : Hantus Hutapea

NPM : 1320921071

Program Studi : Magister Manajemen

Judul Tesis : **"Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kompetensi Pendeta Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Loyalitas Jemaat Huria Kristen Batak Protestan (HKBP) Bogor "**.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Penguji dan Pembimbing serta telah diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.



Dr. Nidjo Sandjojo, M.Sc
Ketua Penguji



Dr. Rusdi Musa Ishac, SE, MM



Prof. Dr. Ir. Jafar Basri, M.Sc
Penguji II



Dr. Erwansyah Syarief, M.Si, MBA
Penguji III



Dr. Kresna Setiadi, S.E, M.M.
Direktur



Dr. Jubaedah, S.E, M.M.
Ka. Prodi MM

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 29 Februari 2016

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KOMPETENSI PENDETA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SERTA IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS JEMAAT HURIA KRISTEN BATAK PROTESTAN (HKBP) BOGOR

Hantus Hutapea

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor penyebab rendahnya loyalitas jemaat di Huria Kristen Batak Protestan (HKBP) Bogor. Adapun faktor yang diduga mempengaruhi loyalitas jemaat adalah budaya organisasi, kompetensi pendeta dan kualitas pelayanan. Disamping itu, faktor budaya organisasi dan kompetensi pendeta diduga juga mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan. Penelitian ini mengambil responden para jemaat di Huria Kristen Batak Protestan (HKBP) Bogor yang berjumlah 103 orang. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik sampel sederhana (*simple random sampling*), teknik ini untuk memperoleh sampel dari jumlah kerangka sampel (N), sebanyak 4000 orang. Tehnik pengambilan sampel acak sederhana digunakan karena populasi homogen. Sedangkan teknik yang digunakan dalam menganalisis penelitian menggunakan analisis jalur (*path analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, kompetensi Pendeta berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, budaya organisasi berpengaruh terhadap loyalitas Jemaat dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas jemaat, kompetensi Pendeta berpengaruh terhadap loyalitas Jemaat.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan pada penelitian ini mempunyai pengaruh yang cukup besar dalam menentukan loyalitas jemaat, namun tidak berpengaruh terhadap budaya organisasi, sedangkan variabel kompetensi pendeta mempunyai pengaruh yang besar terhadap kualitas pelayanan dan loyalitas Jemaat. Disamping itu, budaya organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas jemaat di Huria Kristen Batak Protestan (HKBP) Bogor.

Kata Kunci : Budaya organisasi, Kompetensi Pendeta, Kualitas pelayanan dan Loyalitas Jemaat.

INFLUENCE OF ORGANIZATIONAL CULTURAL AND COMPETENCY
PASTOR TO QUALITY SERVICE AND IMPLICATIONS TO THE CHURCH
CONGREGATION'S LAYALTY AT HURIA KRISTEN BATAK PROST-
ESTAN (HKBP) BOGOR

Hantus Hutapea

Abstract

This study was conducted to determine the factors causing low loyalty to the Batak Protestan (HKBP) church Bogor. The factors suspected to influence the church congregation loyalty were the organization's culture, competencies pastors and quality of service. In addition to organizational cultural factors also influenced by the alleged competence pastors level of service quality. 103 respondents were taken from Huria Kristen Batak Protestan (HKBP) church in Bogor. The sample in this study were taken using sampling techniques (simple random sampling), it were obtain from a sample frame member (N) of 4000 population. Simple random sampling technique was used as a homogeneous population. Techniques used in analyzing studies was path analysis.

The results showed that organizational culture did not affect the quality of service, the competence pastor influential to quality of service, the organizational culture influence to the church congregation loyalty, the quality of service influence to the church congregation of loyalty, the competence pastor influence to the Church congregation on loyalty. Based on these results, it was concluded that the variable quality of service in this study have a considerable influence on me-determine the loyalty of the church, but the organizational culture did not influence the quality of service, while the variable competence Pastor has a gread influence on the quality of service and loyalty to the Church. In addition tu the organizational culture was a significant influence on the loyalty of the Batak Protestant (HKBP) church in Bogor.

Keywords: Organizational Culture, Competence Pastor, Quality of Service and Loyalty Church.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, yang telah memberikan kasih karunia serta berkat, sehingga penulis dapat menyusun usulan penelitian yang berjudul “ **Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kompetensi Pendeta Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Loyalitas Jemaat Huria Kristen Batak Protestan (HKBP)**” .

Usulan penelitian ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Pascasarjana di Universitas Pembangunan Nasioanal “ Veteran” Jakarta. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan dari berbagai pihak, sebab tanpa bantuannya, penulis tidak dapat menyelesaikan usulan penelitian ini. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Prof. Dr. Ir. Eddy S Siradj. M.Sc. Eng, Rektor Universitas Pembangunan Nasioanal “ Veteran” Jakarta, Bapak Dr. Iwan Kresna Setiadi, SE, MM, Direktur program Pascasarjana. Penulis juga menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada Bapak Pro.Dr. Ir. Jafar Basri, M.Sc selaku pembimbing pertama dan kepada Bapak Dr. Erwansyah Syarief, MM, MBA selaku pembimbing kedua, yang telah banyak memberikan dorongan, petunjuk dan arahan, sehingga penulis dapat bersemangat menyelesaikan tulisan ini. Tidak lupa penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Program Pascasarjana Universitas Pembangunan Nasioanal “ Veteran” Jakarta yang telah banyak memberikan sumbangan pemikiran bagi penulis. Kepada istri dan Anak-Anak serta rekan-rekan atau sahabat-sahabat yang tidak henti-hentinya mendoakan serta membantu baik secara moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini. Kepada semua staf sekretariat yang selalu ramah dan terbuka membantu untuk memperlancar proses penyelesaian tugas penelitian ini.

Penulis senantiasa berdoa kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, kiranya Bapak/Ibu dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu, diberkati dan diberi kelimpahan oleh Tuhan. Penulis menyadari bahwa usulan penelitian ini tidaklah sempurna, oleh karena itu dengan rendah hati penulis mengharapkan

saran, kritik dan masukan dari semua pihak demi kesempurnaan penelitian ini.
Kiranya usulan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkannya.

Jakarta Desember 2015

Penulis

Hantus Hutapea

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN ORISINILITAS.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang Masalah	1
I.2 Pembatasan Masalah	6
I.3 Perumusan Masalah	6
I.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
II.1 Hasil Penelitian Yang Relevan	8
II.2 Kajian Teori	11
II.3 Kerangka Berpikir.....	41
II.4 Rumusan Hipotesis.....	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	44
III.1 Tempat dan Waktu Penelitian	44
III.2 Desain Penelitian	44
III.3 Populasi Sampel	45
III.4 Instrumen Penelitian	46
III.5 Teknik Pengumpulan Data	63
III.6 Teknik Analisis Data	64
III.7 Hipotesis Statistik	70
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	72
IV.1 Deskripsi Data	72
IV.2 Pengujian Persyaratan Analisis	78
IV.3 Pengujian Hipotesis	102
IV.4 Pembahasan Hasil Penelitian	105

BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI MANAJERIAL DAN SARAN.....	112
V.1 Simpulan.....	112
V.2 Implikasi Manajerial.....	112
V.3 Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA.....	115
RIWAYAT HIDUP.....	119
LAMPIRAN	122

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Jemaat.....	47
Tabel 2	Nilai r hitung Variabel Loyalitas (Y) Putaran Pertama.....	48
Tabel 3	Nilai r hitung Variabel Loyalitas (Y) putaran kedua.....	49
Tabel 4	Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas (Y).....	50
Tabel 5	Kisi-kisi Instrumen Budaya Organisasi.....	51
Tabel 6	Nilai r hitung Variabel Budaya Organisasi (X ₁) putaran pertama.....	53
Tabel 7	Nilai r hitung Variabel Budaya Organisasi (X ₁) putaran kedua.....	53
Tabel 8	Uji Reliabilitas Variabel Budaya Organisasi (X ₁).....	54
Tabel 9	Kisi-kisi Instrumen Kompetensi.....	55
Tabel 10	Nilai r hitung Variabel Kompetensi (X ₂) putaran pertama.....	57
Tabel 11	Nilai r hitung Variabel Kompetensi (X ₂) putaran kedua.....	57
Tabel 12	Uji Reliabilitas Variabel Kompetensi (X ₂).....	58
Tabel 13	Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan.....	59
Tabel 14	Nilai r hitung Variabel Kualitas Pelayanan (X ₃) putaran pertama.....	61
Tabel 15	Nilai r hitung Variabel Kualitas Pelayanan (X ₃) putaran kedua.....	62
Tabel 16	Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X ₃).....	63
Tabel 17	Pedoman Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	70
Tabel 18	Presentase Jawaban Responden Variabel Loyalitas Jemaat (Y).....	72
Tabel 19	Presentase Jawaban Responden Variabel Budaya Organisasi (X ₁).....	74
Tabel 20	Presentase Jawaban Responden Variabel Kompetensi Pendeta (X ₂).....	75
Tabel 21	Presentase Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X ₃).....	76
Tabel 22	Statistik Variabel Budaya Organisasi (X ₁), Kompetensi (X ₂), Kualitas Pe- layanan (X ₃) dan Loyalitas (Y).....	77
Tabel 23	Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	78
Tabel 24	Uji Heterokedastisitas.....	79
Tabel 25	Persamaan Regresi Loyalitas Jemaat (Y) atas Budaya Organisasi (X ₁).....	80
Tabel 26	Uji Linieritas Loyalitas Lemaat (Y) atas Budaya Organisasi (X ₁).....	81
Tabel 27	Signifikansi Loyalitas Jemaat (Y) atas Budaya Organisasi (X ₁).....	81
Tabel 28	Uji Signifikansi Loyalitas Jemaat (Y) atas Kompetensi Pendeta (X ₂).....	82
Tabel 29	Uji Linieritas Loyalitas Jemaat (Y) atas Kompetensi Pendeta (X ₂).....	82
Tabel 30	Persamaan Regresi Loyalitas Jemaat (Y) atas Kompetensi Pendeta (X ₂).....	83
Tabel 31	Uji Signifikansi Loyalitas Jemaat (Y) atas Kualitas Pelayanan (X ₃).....	84
Tabel 32	Uji Linieritas Loyalitas Jemaat (Y) atas Kualitas Pelayanan (X ₃).....	84
Tabel 33	Persamaan Regresi Loyalitas Jemaat (Y) atas Kualitas Pelayanan (X ₃).....	84
Tabel 34	Uji Signifikansi Kualitas Pelayanan (X ₃) atas Budaya Organisasi (X ₁).....	85
Tabel 35	Uji Linieritas Kualitas Pelayanan (X ₃) atas Budaya Organisasi (X ₁).....	86
Tabel 36	Persamaan Regresi Kualitas Pelayanan (X ₃) atas Budaya Organisasi (X ₁).....	86
Tabel 37	Uji Signifikansi Kualitas Pelayanan (X ₃) atas Kompetensi Pendeta (X ₂).....	87
Tabel 38	Uji Linieritas Kualitas Pelayanan (X ₃) atas Kompetensi Pendeta (X ₂).....	87
Tabel 39	Persamaan Regresi Kualitas Pelayanan (X ₃) atas Kompetensi Pendeta (X ₂)..	88
Tabel 40	Koefisien Korelasi antar Variabel.....	90

Tabel 41	Matriks Korelasi Antar Variabel.....	90
Tabel 42	Koefisien Korelasi X_1 , X_2 , dan X_3 secara Simultan.....	92
Tabel 43	Koefisien Korelasi X_1 , X_2 , dan Y secara Simultan.....	92
Tabel 44	Koefisien Korelasi X_3 , dan Y	93
Tabel 45	Koefisien Determinasi Variabel X_1 dan X_2 , terhadap X_3	94
Tabel 46	Koefisien Determinasi Variabel X_1 dan X_2 terhadap Y	95
Tabel 47	Koefisien Determinasi Variabel X_3 terhadap Y	96
Tabel 48	Rangkuman Perhitungan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung antar Variabel.....	100
Tabel 49	Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis.....	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Arti Kata.....	12
Gambar 2	Kerangka Berpikir.....	43
Gambar 3	Bagan Hubungan Struktural Analisis Jalur Antara X_1 , X_2 , X_3 , dan Y	100
Gambar 4	Bagan Hubungan Struktural Analisis Jalur Pengaruh X_1 dan X_2 terhadap X_3	101
Gambar 5	Bagan Hubungan Struktural Analisis Jalur Pengaruh X_1 dan X_2 terhadap Y.....	101
Gambar 6	Bagan Hubungan Struktural Analisis Jalur Antara X_1 , X_2 , X_3 , dan Y	102

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	121
Lampiran 2	Skor Jawaban Uji coba 30 Responden.....	128
Lampiran 3	Uji Validitas dan Reliabilitas 30 Responden.....	132
Lampiran 4	Sampel Penelitian 103 Responden.....	148
Lampiran 5	Persentansen Jawaban Responden.....	157
Lampiran 6	Uji Deskripsi Statistik.....	161
Lampiran 7	Uji Asumsi Klasik.....	165
Lampiran 8	Hasil Uji Signifikan dan Linieritas Koefisien Regresi.....	166
Lampiran 9	Hasil Uji Analisis Jalur.....	171
Lampiran 10	Tabel r.....	176
Lampiran 11	Tabel t.....	177
Lampiran 12	Tabel F.....	178