

ABSTRACT

THE EFFECT OF TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP AND INTERNAL COMMUNICATION ON JOB SATISFACTION WITH EMPLOYEE ENGAGEMENT AS AN INTERVENING VARIABLE

**(Research on Customer Service employee at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK,
Tasikmalaya Regency Unit)**

By :

**Mohamad Gilang Jonansyah
NIM 213402036**

Dibawah Bimbingan :

Guide 1 : Ane Kurniawati

Guide 2 : Aquinaldo Sistanto Putra

The purpose of the this study was to determine and anlyze transformational leadership, internal communication on job satisfaction with employee engagement as an intervening variable on customer service employees at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Tasikmalaya Regency unit. The research method used a survey method, while sampling used the full sampling method or saturated sample data. Data collection techniques used to primary data through questionnaires from 52 respondents from interviews, secondary data were obtained from literature reviews and PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Tasikmalaya Regency unit. The analysis tool used path analysis. Based on the results of the study, it is known that transformational leadership and internal communication have an effect on job satisfaction through employee engagement on customer service employees PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Tasikmalaya Regency unit.

Keywords : *transformational leadership and internal communication have an effect on job satisfaction through employee engagement as an intervening variable*

ABSTRAK
PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL
DAN KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KEPUASAN KERJA
DENGAN KETERLIBATAN KERJA SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING

(Penelitian Pada Karyawan Bagian *Customer Service* Di PT. Bank Rakyat Indonesia
(Persero) TBK, Unit Kabupaten Tasikmalaya)

Oleh :
Mohamad Gilang Jonansyah
NIM 213402036

Dibawah Bimbingan :
Pembimbing 1 : Ane Kurniawati
Pembimbing 2 : Aquinaldo Sistanto Putra

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi Internal terhadap Kepuasan Kerja Dengan Keterlibatan Kerja sebagai variabel intervening pada karyawan bagian *customer service* di PT. Bank Rakyat Indonesia Kabupaten Tasikmalaya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei, sedangkan penarikan sampel menggunakan metode full sampling atau sampel jenuh. Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk data primer melalui kuesioner dari 52 responden dan wawancara, data sekunder diperoleh dari kajian pustaka dan pihak PT. Bank Rakyat Indonesia Kabupaten Tasikmalaya. Alat analisis menggunakan analisis jalur. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kepemimpinan transformasional dan komunikasi internal berpengaruh terhadap kepuasan kerja melalui keterlibatan kerja pada Karyawan bagian *customer service* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Kabupaten Tasikmalaya.

Kata Kunci : Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi Internal terhadap Kepuasan Kerja Dengan Keterlibatan Kerja sebagai variabel intervening.