

**PENGARUH *EMPLOYEE ENGAGEMENT* TERHADAP KINERJA
KARYAWAN BAGIAN *SERVICE* MELALUI KEPUASAN KERJA DI PT ASTRA
INTERNATIONAL TBK AUTO2000 BASUKI RACHMAT SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh :

AKHMAD FARHAN NORDIANTO
20012010166/FEB/EM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2024

SKRIPSI

**PENGARUH *EMPLOYEE ENGAGEMENT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN
BAGIAN *SERVICE* MELALUI KEPUASAN KERJA DI PT ASTRA INTERNATIONAL
TBK AUTO2000 BASUKI RACHMAT SURABAYA**

Disusun Oleh :

AKHMAD FARHAN NORDIANTO
20012010166 / FEB / EM

Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 12 September 2024

**Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Pembimbing Utama



Dr. Wiwik Handayani, SE, M.Si
NIP. 196901132021212003



Sulastri Irbayuni, SE, MM
NIP. 196206161989032001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP
NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Akhmad Farhan Nordianto

NPM : 20012010166

Fakultas /Program Studi : Ekonomi dan Bisnis / Manajemen

Judul Skripsi/Tugas Akhir : PENGARUH *EMPLOYEE ENGAGEMENT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN *SERVICE* MELALUI KEPUASAN KERJA DI PT ASTRA INTERNATIONAL TBK AUTO2000 BASUKI RACHMAT SURABAYA.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun , sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 12 September 2024

Yang Menyatakan,



Akhmad Farhan Nordianto

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadirat kepada Allah SWT dengan segala rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **PENGARUH *EMPLOYEE ENGAGEMENT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN *SERVICE* MELALUI KEPUASAN KERJA DI PT ASTRA INTERNATIONAL TBK AUTO2000 BASUKI RACHMAT SURABAYA**. Penulisan skripsi ini digunakan untuk memenuhi salah satu syarat penilaian dan kelulusan program pendidikan Strata 1 Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas pembangunan Nasional “Veteran“ Jawa Timur. Untuk mewujudkan skripsi ini, tidak terlepas dari pengarahan dan bimbingan serta arahan dari beberapa orang-orang terdekat dan banyak pihak sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menghantarkan segala ucapan terimakasih dan penghargaan kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, CHRA, Selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, MM, CRP, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si., Selaku Koordinator Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Dr. Sugeng Purwanto, S.E., M.M., Selaku dosen wali yang telah memberikan motivasi dan dukungannya selama menjadi mahasiswa.
5. Sulastri Irbayuni, S.E, M.M., Selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan bantuan, arahan, dan masukan selama proses penyusunan skripsi.
6. Seluruh dosen dan tenaga pendidik jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
7. Almarhum kakek tercinta Achmadun, Saya dedikasikan penulisan ini kepada sosok ayah pengganti yang luar biasa menemani, mendidik, dan mengantarkan saya hingga bisa sampai di titik sekarang.

8. Nenek saya tercinta, Rohayati yang senantiasa menjadi Ibu yang mendukung, memberikan motivasi, kasih sayang serta doa tiada henti.
9. Kedua orang tua saya, Akhmad Firly Nordianto dan Aisa Dian Rosita yang telah menghadirkan saya di dunia ini serta tetap memberikan dukungan dan doa kepada saya.
10. Kakak dan adik kandung penulis, Azizah Firdha Noerdiana dan Akhmad Fairuz Nordianto yang memberikan dukungan serta doa.
11. Bapak Widya Mahardhika selaku Personalia General Affair dari Auto2000 basuki rachmat surabaya yang telah memberikan izin dan informasi untuk penelitian ini.
12. Sahabat baik penulis yang menjadi support selama perkuliahan: Bobby, Fyo, Aurizka, Eka, Rizka, Della, Fania, dan Riris serta semua teman peneliti yang tidak dapat peneliti sebut satu persatu namanya.
13. Filza Faradila, seorang yang menemani penulis dalam proses perjalanan selama dua tahun terakhir sebagai teman suka maupun duka dan memberikan dukungan terhadap saya. Terima kasih karena sudah bersedia menemani dan menjadi bagian dari perjalanan hidup saya.
14. Terakhir untuk diri saya sendiri, terima kasih karena telah mau berjuang dan bertahan sampai saat ini sehingga mampu berada di titik sekarang.

Perlu disadari bahwa dengan segala keterbatasan penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga masih diperlukan masukan dan kritikan yang membangun untuk penulis agar penelitian ini menjadi sempurna. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 27 Mei 2024

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Penelitian Terdahulu	15
2.2 Landasan Teori	17
2.2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	17
2.2.2 <i>Employee Engagement</i>	22
2.2.3 Kepuasan Kerja.....	25
2.2.4 Kinerja Karyawan	29
2.3 Hubungan Antar Variabel	32
2.3.1 Pengaruh <i>Employee Engagement</i> terhadap Kinerja Karyawan	32
2.3.2 Pengaruh <i>Employee Engagement</i> terhadap Kepuasan Kerja	33
2.3.3 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan	34
2.3.4 Pengaruh <i>Employee Engagement</i> terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja.....	34
2.4 Kerangka Konseptual	35
2.5 Hipotesis	35

BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	37
3.1.1 <i>Employee Engagement</i> (X)	37
3.1.2 Kepuasan Kerja (M).....	38
3.1.3 Kinerja Karyawan (Y)	38
3.2 Pengukuran Variabel.....	39
3.3 Populasi dan Sampel	39
3.3.1 Populasi.....	39
3.3.2 Sampel	40
3.4 Jenis dan Metode Pengumpulan Data.....	40
3.4.1 Jenis Data.....	40
3.4.2 Sumber Data	41
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	41
3.5.1 Uji Validitas	41
3.5.2 Uji Reliabilitas	42
3.6 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	42
3.6.1 Teknik Analisis.....	42
3.6.2 Pertimbangan Menggunakan <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	43
3.6.3 Metode Spesifikasi PLS.....	43
3.6.4 Langkah – Langkah PLS.....	44
3.6.5 Analisa Outer Model.....	46
3.6.6 Analisa Inner Model.....	47
3.6.7 Asumsi PLS	48
3.6.8 Ukuran Sampel	48
3.6.9 Pengujian Hipotesis	49
BAB IV PEMBAHASAN.....	50
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	50
4.1.2 Gambaran Umum Perusahaan	50
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	52
4.2.1 Penyebaran Kuisisioner	52

4.2.2 Deskripsi Karakteristik Responden	53
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	54
4.2.6 Dekripsi Variabel <i>Employee Engagement</i>	55
4.2.7 Dekripsi Variabel Kepuasan Kerja.....	56
4.2.8 Dekripsi Variabel Kinerja Karyawan	60
4.3 Analisis Data	62
4.3.1 Evaluasi Outlier	62
4.3.2 Interpretasi Hasil PLS	63
4.4 Pembahasan	71
4.4.1 Pengaruh <i>Employee Engagement</i> Terhadap Kinerja Karyawan	71
4.4.2 Pengaruh <i>Employee Engagement</i> Terhadap Kepuasan Kerja	73
4.4.3 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	75
4.4.4 Pengaruh <i>Employee Engagement</i> Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja.....	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Target Unit Entry <i>Service</i> Mobil Auto2000 Basuki Rachmat.....	9
Tabel 1. 2 Data Absensi Karyawan Auto2000 Basuki Rachmat	10
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	54
Tabel 4. 4 Jawaban Responden Employee engagement.....	55
Tabel 4. 5 Jawaban Responden Kepuasan Kerja.....	57
Tabel 4. 6 Jawaban Responden Kinerja Karyawan.....	60
Tabel 4. 7 Uji Outlier	62
Tabel 4. 8 Outer Loading (Mean, STDEV, STEER, T-Values, P-Value).....	64
Tabel 4. 9 Average Variance Extracted (AVE)	65
Tabel 4. 10 Composite Reliability.....	66
Tabel 4. 11 Laten Variable Correlation	67
Tabel 4. 12 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Value, P-Value).....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	35
Gambar 4. 1 Outer Model dengan Factor Loading, Path Coefficients dan R-Square.....	68
Gambar 4. 2 Inner Model dengan nilai signifikikasi T-Statistic Bootstrapping .	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	89
Lampiran 2 Tabulasi Data	93
Lampiran 3 Deskriptif Jawaban Responden	95
Lampiran 4 Hasil Olah Data PLS	98

ABSTRAK
PENGARUH *EMPLOYEE ENGAGEMENT* TERHADAP KINERJA
KARYAWAN BAGIAN *SERVICE* MELALUI KEPUASAN KERJA DI PT ASTRA
INTERNATIONAL TBK AUTO2000 BASUKI RACHMAT SURABAYA

Oleh:

AKHMAD FARHAN NORDIANTO
20012010166 / FEB / EM

Penelitian ini dilakukan untuk mengeksplorasi pengaruh *employee engagement*, dan kinerja karyawan bagian *service*, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan kerja serta dampak kepuasan kerja secara langsung terhadap kinerja karyawan di PT Astra International Tbk Auto2000 Basuki Rachmat Surabaya. Pada konteks ini, *Employee engagement* mengacu pada keterlibatan karyawan yang berorientasi pada sejauh mana karyawan terhubung dengan pekerjaan mereka yang berpotensi menciptakan suasana lingkungan kerja yang positif. Kepuasan Kerja dianggap penting dalam peningkatan produktivitas dan kualitas kerja karyawan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner untuk mendapatkan data. Sebanyak 56 responden dijadikan sebagai populasi dan sampel dengan menerapkan teknik sampling jenuh yaitu karyawan bagian *service*. Metode analisis data yang diterapkan adalah Partial Least Square (PLS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *employee engagement* memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja karyawan, begitu pula kepuasan kerja. Selain itu, *employee engagement* memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan kerja, dan *employee engagement* memiliki pengaruh positif secara signifikan juga terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada karyawan bagian *service* di PT Astra International Tbk Auto2000 Basuki Rachmat Surabaya.

Kata kunci: *Employee engagement*; Kepuasan Kerja; Kinerja Karyawan.