

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN GALERI EKSPEDISI SURABAYA**

**SKRIPSI**



**Diajukan Oleh :**

**ZANETTA NAJLAA PUTRI ARFI**

**20012010329/FEB/EM**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAWA TIMUR**

**2025**

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN GALERI EKSPEDISI SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**Diajukan Oleh :**

**ZANETTA NAJLAA PUTRI ARFI**

**20012010329/FEB/EM**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAWA TIMUR**

**2025**

SKRIPSI

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN GALERI EKSPEDISI SURABAYA**

Disusun Oleh:

**ZANETTA NAJLAA PUTRI ARFI**

**20012001300/ FEB / EM**

**Telah Dipertahankan Dihadapan**

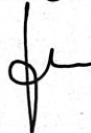
**Dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi**

**Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur**

**Pada Tanggal : 23 Januari 2025**

**Pembimbing Utama**



**Dra. Ec. Kustini, M.SI, CHRA**  
**NIP. 196304291991032001**

**Tim Penguji  
Ketua**



**Sulastris Irbayuni, SE, M.M.**  
**NIP. 196206161989032001**

**Anggota**



**Drs. Ec. Bowo Santoso, M.M.**  
**NIP. 196207282021211001**

**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 BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zanetta Najlaa Putri Arfi  
NPM : 20012010329  
Program : Sarjana (S1)  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi\* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar Pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiasi pada Skripsi/Tesis/Disertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 23 Januari 2025

Yang Membuat pernyataan



Zanetta Najlaa Putri Arfi  
NPM 20012010329

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat karunia dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul **“Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Galeri Ekspedisi”**

Dalam tahapan proses penyusunan dan penulisan proposal penelitian ini ada beberapa hambatan yang dialami oleh penulis. Akan tetapi, berkat dorongan dan motivasi serta bimbingan yang di dapat dari berbagai pihak, pada akhirnya proposal penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Sehingga, penulis tidak lupa ucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan anugerah kesehatan jasmani dan rohani sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian hingga akhir dan menyusun skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
2. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
3. Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
4. Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.

5. Ibu Dra.Ec. Kustini, M.SI, CHRA selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak dorongan, arahan, kesempatan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Dr. Endang Sholihatin, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Wali penulis yang senantiasa memberikan arahan dan semangat selama penulis melaksanakan perkuliahan.
7. Segenap Dosen Fakultas dan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan.
8. Ibu Sulastri selaku pimpinan perusahaan Galeri Ekspedisi Surabaya yang telah memberikan izin untuk dapat melakukan penelitian hingga selesai.
9. Seluruh karyawan Galeri Ekspedisi Surabaya yang telah memberikan bantuan dan arahan kepada penulis dalam proses penelitian di perusahaan.
10. Cinta pertamaku dan partner debatku yaitu Bapak Moch. Arif Sudarsono yang sangat menantikan hari kelulusan penulis, terima kasih sudah berjuang untuk kehidupan masa depan penulis dan mempunyai kesabaran seluas samudera untuk menghadapi penulis, serta tidak lupa untuk selalu mendoakan penulis dan selalu mendengarkan cerita kehidupan penulis.
11. Pintu surgaku mama tercinta yaitu Ibu Sevy Purwatiningsih yang telah melahirkan, kasih sayang dan cinta kepada penulis, serta selalu menjadi tempat pelukan terhangat bagi penulis, terima kasih sudah berjuang untuk kehidupan masa depan penulis, selalu mendoakan dan membantu penulis

dalam menyelesaikan skripsi hingga selesai, serta menjadi tempat cerita keluh kesah penulis.

12. Kedua adik perempuanku tersayang yaitu Yesenia dan Zhafa yang selalu memberikan dukungan, dan doa kepada penulis, serta menerima beberapa jenis mood penulis saat menyelesaikan skripsi hingga selesai.
13. Teruntuk sahabat-sahabat tercinta yaitu Silvana Hani, Nabila Aisya, Difa Anggriati, Tri indah, Thalita, Firzan, Julya, Intan Samodro, Evi Imtihani, Kalya Rachel, Amanda Okky, Dhewintha Kusuma, Febriyanti, Ratna melinda yang juga menemani hingga saat ini, menemani dan membantu segala kesusahan penulis pada saat proses penyusunan skripsi, menjadi tempat ternyaman disaat penulis capek dengan hidupnya, menerima segala suka maupun duka penulis, penuh dengan canda tawa saat bersamanya, serta tidak lupa untuk selalu support penulis dalam berbagai hal.
14. Kahitna dengan beberapa lagu-lagunya yang terus menerus diputar oleh penulis saat proses menyelesaikan skripsi hingga selesai.
15. Serta masih banyak pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan dalam pengerjaan.
16. *Last but not least*, penulis sampaikan terima kasih untuk diri sendiri yang telah berusaha keras dan berjuang sejauh ini, berusaha kuat dalam kondisi apapun dan memilih untuk tidak menyerah, terima kasih telah menyelesaikan tanggung jawab yang telah diambil.

Penulis menyadari bahwa bukan manusia yang sempurna, dengan segala keterbatasan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu dengan kerendahan hati mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk perkembangan ilmu pengetahuan dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 5 Januari 2025

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Tinjauan Teori .....	14
2.2.1 Kinerja Karyawan .....	14
2.2.2 Komitmen Organisasi.....	19
2.2.3 Kepuasan Kerja.....	23
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	25
2.3.1 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan .....	25
2.3.2 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	26
2.4 Kerangka Konseptual .....	27
2.5 Hipotesis.....	28
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
3.1 Operasional dan Pengumpulan Variabel .....	29
3.1.1 Definisi Operasional Variabel.....	29
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	32
3.2 Teknik Penentuan Sampel.....	33
3.2.1 Populasi .....	33
3.2.2 Sampel.....	33
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.3.1 Jenis Data .....	34
3.3.2 Sumber Data .....	34
3.3.3 Metode Pengumpulan Data.....	35

3.4 Uji Validitas dan Uji Realiabilitas.....	35
3.4.1 Uji Validitas .....	35
3.4.2 Uji Reliabilitas.....	36
3.5 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	37
3.5.1 Teknik Analisis.....	37
3.5.2 Cara Kerja PLS .....	38
3.5.3 Model Spesifikasi PLS.....	38
3.5.4 Langkah – Langkah PLS.....	39
3.5.5 Asumsi PLS .....	44
3.5.6 Ukuran Sampel.....	45
<b>BAB IV.....</b>	<b>46</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1 Deskripsi Penelitian.....	46
4.1.1 Profil Perusahaan .....	46
4.1.2 Bidang Usaha.....	46
4.1.3 Logo Galeri Ekspedisi Surabaya.....	48
4.1.4 Struktur Organisasi Galeri Ekspedisi Suarabaya .....	49
4.2 Analisis Karakteristik Responden .....	53
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	53
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	54
4.2.3 Deskripsi Variabel.....	55
4.3 Analisis Data.....	59
4.3.1 Analisis Model PLS .....	59
4.3.2 Outer Model (Model Pengukuran dan Validitas Indikator) .....	60
4.4 Pembahasan.....	67
4.4.1 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan .....	67
4.4.2 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	68
<b>BAB V .....</b>	<b>70</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>70</b>
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>75</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....	30
Gambar 3. 1 Diagram Jalur .....	43
Gambar 4. 1 Logo Galeri Ekspedisi .....	50
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Galeri Ekspedisi .....	50
Gambar 4. 3 <i>Outer Model</i> .....	61
Gambar 4. 4 <i>Inner Model</i> .....	68

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengiriman Galeri Ekspedisi Tahun 2021-2023.....	4
Tabel 1.2 Jumlah Turnover Karyawan pada Galeri Ekspedisi.....	5
Tabel 1.3 Absensi Karyawan Galeri Ekspedisi.....	7
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	55
Tabel 4.3 Frekuensi Hasil Jawaban Variabel Komitmen Organisasi.....	57
Tabel 4.4 Frekuensi Hasil Jawaban Variabel Kepuasan Kerja .....	58
Tabel 4.5 Frekuensi Hasil Jawaban Variabel Kinerja Karyawan.....	59
Tabel 4.6 Convergent Validity.....	62
Tabel 4.7 Validitas Diskriminan .....	63
Tabel 4.8 Average Variance Extracted (AVE) .....	64
Tabel 4.9 <i>Composite Reliability</i> .....	65
Tabel 4.10 <i>Cronbach Alpha</i> .....	66
Tabel 4.11 <i>R-Square</i> .....	66
Tabel 4.12 <i>Path Coefficients</i> .....	68

# **PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN GALERI EKSPEDISI SURABAYA**

Oleh :

ZANETTA NAJLAA PUTRI ARFI

20012010329/FEB/EM

## **ABSTRAK**

“Sumber Daya Manusia (SDM) mempunyai peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan organisasi dalam sektor jasa pengiriman barang yang berkembang pesat di Indonesia. Seiring dengan meningkatnya transaksi online, permintaan pengiriman barang yang efisien pun meningkat, sehingga kinerja karyawan menjadi faktor kunci keberhasilan dalam industri yang kompetitif ini.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Galeri Ekspedisi Surabaya. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 39 karyawan. Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif. Pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner dengan rentang skala likert dari 1 sampai 5.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Partial Least Square (PLS) yang kemudian dianalisis untuk menguji validitas, reliabilitas, serta hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi (X1) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Y) dan kepuasan kerja (X2) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Y)”

**Kata Kunci :** Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan