

**PENGARUH *ORGANIZATION SUPPORT* DAN *WORK ENGAGEMENT*
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN LOYALITAS KERJA
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KARYAWAN SENTRA
UMKM BATIK SATRIO MANAH**

TESIS

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Mencapai
Gelar Magister Manajemen



Diajukan Oleh :

NOVIA EKA FEBDIANA
NPM. 23061020024

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

TESIS

PENGARUH ORGANIZATION SUPPORT DAN WORK ENGAGEMENT TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DENGAN LOYALITAS KERJA SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA KARYAWAN SENTRA UMKM BATIK SATRIO MANAH

Yang diajukan dan disusun oleh:

NOVIA EKA FEBDIANA
23061020024/FEB/MM

Telah dipertahankan di depan Penguji
Pada tanggal 18 Desember 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk
Diterima

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing

Dr. Muhadjir Anwar, M.M., CFP
NIP. 196509071991031001

Dr. Ririt Iriani, S.E., M.E
NIP. 196502081990022001

Anggota Dewan Penguji

Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, MM, CFP.
NIP. 196309241989031001

Dr. Ika Korika Swasti, M.Pd
NIP. 196409201989032001

Surabaya, 18 Desember 2025

Menyetujui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul “Pengaruh *Organization Support* dan *Work Engagement* Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Loyalitas Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Karyawan Sentra UMKM Batik Satrio Manah”. Penyusunan tesis ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penyusunan tesis ini, saya mendapatkan bantuan dan bimbingan, serta dukungan, dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi. MMT. Selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Prof. Dr. Yuniningsih, S.E., M.Si selaku Koordinator Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dr. Muhadjir Anwar, M.M., CFP., selaku dosen pembimbing pertama yang telah membimbing dan mendukung penulis dalam penyelesaian Tesis.
4. Dr. Ririt Iriani, SE., MM., selaku dosen pembimbing kedua yang telah membimbing dan mendukung penulis dalam penyelesaian Tesis.
5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang memberikan bekal ilmu pengetahuan.
6. Staff administrasi Program Studi Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
7. Untuk orang tua yang tercinta yang telah membantu, mendukung dan selalu memberikan

semangat selama ini.

8. Rekan-rekan Kelas Pagi Program Magister Manajemen, Viki, Dhimas, Rara, Eka, Tanty, Mika, Eva terima kasih atas dukungannya, kerjasama dan bantuannya.
9. Semua pihak yang telah banyak membantu dan menyusun tesis ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa apa yang telah disusun dalam tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat berharap kritik dan saran membangun dari pembaca dan pihak lain. Akhir kata, penulis berharap agar tesis ini dapat memberi manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 18 Desember 2025

Penulis

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NOVIA EKA FEBDIANA

NPM : 23061020024

Program Studi : Magister Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tesis/Disertasi tidak terdapat bagian karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu Lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang bersumber dari dokumen lain orang/Lembaga lain, kecuali yang disitasi.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari terdapat indikasi plagiasi pada 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, 20 November 2025



NOVIA EKA FEBDIANA

PENGARUH *ORGANIZATION SUPPORT* DAN *WORK ENGAGEMENT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN LOYALITAS KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KARYAWAN SENTRA UMKM BATIK SATRIO MANAH

NOVIA EKA FEBDIANA
NPM: 23061020024

ABSTRAK

Kinerja karyawan merupakan faktor kunci dalam menjaga keberlanjutan usaha UMKM, namun sering menghadapi tantangan berupa keterbatasan dukungan organisasi, rendahnya keterlibatan kerja, serta loyalitas karyawan yang tidak selalu stabil. Kondisi ini menjadi krusial bagi UMKM padat karya seperti Sentra UMKM Batik Satrio Manah, yang sangat bergantung pada kualitas dan konsistensi tenaga kerja. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *organization support* dan *work engagement* terhadap kinerja karyawan, dengan loyalitas kerja sebagai variabel intervening. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei terhadap 52 karyawan yang dipilih melalui teknik total sampling. Analisis data dilakukan menggunakan Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *organization support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, yang menandakan bahwa dukungan organisasi secara langsung mampu meningkatkan kualitas dan pencapaian kerja karyawan. *Work engagement* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, menunjukkan bahwa keterlibatan kerja yang tinggi memperkuat energi, dedikasi, dan fokus karyawan dalam menyelesaikan tugas. Namun, *organization support* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui loyalitas kerja, karena loyalitas karyawan pada Sentra UMKM Batik Satrio Manah cenderung sudah terbentuk kuat dan stabil akibat masa kerja yang panjang, sehingga tidak mudah dipengaruhi oleh perubahan tingkat dukungan organisasi. Sebaliknya, *work engagement* terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui loyalitas kerja, yang menunjukkan bahwa keterlibatan kerja mampu membangun loyalitas emosional yang kemudian memperkuat kinerja karyawan.

Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kinerja karyawan UMKM lebih efektif dicapai melalui penguatan keterlibatan kerja yang mampu membangun loyalitas emosional karyawan, dibandingkan hanya mengandalkan dukungan organisasi untuk membentuk loyalitas baru. Secara praktis, UMKM perlu memprioritaskan penciptaan iklim kerja yang mendorong keterlibatan psikologis, memberikan ruang aktualisasi kerja, serta mengembangkan sistem apresiasi berbasis kontribusi nyata agar loyalitas yang terbentuk dapat memperkuat kinerja secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *Organization Support*, *Work Engagement*, Loyalitas Kerja, Kinerja Karyawan

THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL SUPPORT AND WORK ENGAGEMENT ON EMPLOYEE PERFORMANCE WITH WORK LOYALTY AS AN INTERVENING VARIABLE ON EMPLOYEES OF THE SENTRA UMKM BATIK SATRIO MANAH

NOVIA EKA FEBDIANA
NPM: 23061020024

ABSTRACT

Employee performance is a key determinant of sustainability in Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs), yet it is often constrained by limited organizational support, suboptimal work engagement, and fluctuating employee loyalty. These challenges are particularly critical in labor-intensive MSMEs such as the Batik Satrio Manah MSME Center, which relies heavily on consistent workforce performance. This study aims to examine the effects of organizational support and work engagement on employee performance, with work loyalty as an intervening variable. A quantitative survey approach was employed, involving 52 employees selected through total sampling. Data were analyzed using Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM).

The results indicate that organizational support has a positive and significant direct effect on employee performance, suggesting that organizational attention and support directly enhance employees' work outcomes. Work engagement also exerts a positive and significant effect on employee performance, highlighting the importance of employees' energy, dedication, and absorption in achieving optimal performance. However, organizational support does not significantly influence employee performance through work loyalty, indicating that loyalty does not strengthen the relationship between organizational support and performance. In contrast, work engagement significantly affects employee performance through work loyalty, demonstrating that loyalty acts as an effective mediator that strengthens the impact of work engagement on performance.

These findings underscore that improving employee performance in MSMEs is more effectively achieved by strengthening work engagement that fosters emotional loyalty, rather than relying solely on organizational support to build new loyalty. Practically, MSMEs should prioritize the creation of a supportive work climate that enhances psychological involvement, encourages meaningful work experiences, and implements performance-based recognition systems to ensure sustainable employee performance and organizational competitiveness.

Keywords:*Organizational Support, Work Engagement, Work Loyalty, Employee Performance*

DAFTAR ISI

COVER.....	1
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	12
1.3. Tujuan Penelitian	13
1.4. Manfaat Penelitian	13
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	15
2.1. Review Penelitian Sebelumnya.....	15
2.2. Landasan Teori	18
2.2.1. <i>Social Exchange Theory</i> (SET)	18
2.2.2. Kinerja Karyawan.....	19
2.2.3. <i>Organization support</i>	21
2.2.4. <i>Work engagement</i>	23
2.2.5. Loyalitas Kerja	24
2.3. Kerangka Konseptual.....	25
2.3.1. Pengaruh <i>Organization support</i> Terhadap Kinerja Karyawan	25
2.3.2. Pengaruh <i>Work engagement</i> Terhadap Kinerja Karyawan	26
2.3.3. Pengaruh <i>Organization support</i> Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Loyalitas Kerja	27
2.3.4. Pengaruh <i>Work engagement</i> Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Loyalitas Kerja	28
2.4. Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	30

3.1. Lokasi Penelitian.....	30
3.2. Jenis dan Disain Penelitian	30
3.3. Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel	31
3.4. Populasi dan Sampel	34
3.5. Teknik Pengumpulan Data	35
3.6. Teknik Analisis.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1. Deskripsi Subjek Penelitian	40
4.2. Deskriptif Variabel Penelitian	42
4.3. Hasil Penelitian - Analisis PLS – SEM.....	45
4.3.1. Outer Model.....	46
4.3.2. Inner Model	50
4.3.3. Uji Hipotesis	52
4.4. Pembahasan.....	55
4.4.1. Pengaruh <i>Organization Support</i> Terhadap Kinerja Karyawan Sentra UMKM Batik Satrio Manah.	55
4.4.2. Pengaruh <i>Work Engagement</i> Terhadap Kinerja Karyawan Sentra UMKM Batik Satrio Manah.	58
4.4.3. Pengaruh <i>Organization Support</i> Terhadap Kinerja Karyawan Sentra UMKM Batik Satrio Manah Melalui Loyalitas Kerja.....	60
4.4.4. Pengaruh <i>Work Engagement</i> Terhadap Kinerja Karyawan Sentra UMKM Batik Satrio Manah Melalui Loyalitas Kerja.....	63
4.5. Implikasi Penelitian.....	65
4.6. Keterbatasan Penelitian	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1. Kesimpulan	68
5.2. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Data Dukungan Organisasi (Organizational support) Berdasarkan Insentif Produksi dan Fasilitas Produksi	4
Tabel 1. 2	Data Keterikatan Kerja (Work engagement) Berdasarkan Kehadiran, Pengajuan Cuti, Keluhan, dan Catatan HRD.....	5
Tabel 1. 3	Data Loyalitas Kerja Berdasarkan Keinginan Bertahan, Rata-rata Masa Kerja, dan Jumlah Pengunduran Diri.....	10
Tabel 4. 1	Profil Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel 4. 2	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4. 3	Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja	41
Tabel 4. 4	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	41
Tabel 4. 5	Statistik Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan (Y)	42
Tabel 4. 6	Statistik Deskriptif Variabel Organization Support (X ₁).....	43
Tabel 4. 7	Statistik Deskriptif Variabel Work Engagement (X ₂)	44
Tabel 4. 8	Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Kerja (Z)	45
Tabel 4. 9	Outer Loading	47
Tabel 4. 10	Cross Loading	48
Tabel 4. 11	Composite Reliability	48
Tabel 4. 12	Cronbach Alpha.....	49
Tabel 4. 13	Average Variance Extracted (AVE).....	50
Tabel 4. 14	R-Squared.....	51
Tabel 4. 15	Q ² Predictive Relevance.....	51
Tabel 4. 16	Direct Effect.....	52
Tabel 4. 17	Indirect Effect.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Tren Nilai Produksi Batik Cap Sentra UMKM Batik Satrio Manah Tahun 2021-2023.....	2
Gambar 2. 1	Rancangan Penelitian	29
Gambar 3. 1	Kerangka Inner Weight.....	37
Gambar 4. 1	Model Struktural dan Pengukuran Hasil Analisis PLS-SEM.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Stuntur Organisasi Sentra UMKM Batik Satrio Manah.....	78
Lampiran 2. Pengukuran Variabel.....	79
Lampiran 3. Kuisioner Penelitian – Untuk Atasan	80
Lampiran 4. Kuisioner Penelitian – Untuk Karyawan.....	80
Lampiran 5. Rekapitulasi Data Penelitian	84
Lampiran 6. Hasil Uji SPSS – Uji Statistik Frekuensi Profil Responden.....	85
Lampiran 7. Hasil SPSS – Uji Statistik Frekuensi dan Deskriptif Variabel Penelitian	86
Lampiran 8. Hasil Smart PLS – Uji <i>Outer Model</i>	90
Lampiran 9. Hasil Smart PLS – Uji <i>Inner Model</i>	92
Lampiran 10. Hasil Smart PLS – Uji Hipotesis.....	93