

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN PEMBERIAN KOMPENSASI
TERHADAP KINERJA DRIVER OJEK *ONLINE* GRAB *BIKE* PASCA
PENERAPAN PROGRAM GRAB *BIKE* HEMAT DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

CINTA LASYAFAYZA ZIVANA
22012010409/FEB/EM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR

2026

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN PEMBERIAN KOMPENSASI
TERHADAP KINERJA DRIVER OJEK *ONLINE* GRAB *BIKE* PASCA
PENERAPAN PROGRAM GRAB *BIKE* HEMAT DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh :

**CINTA LASYAFAYZA ZIVANA
22012010409/FEB/EM**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2026

SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN PEMBERIAN KOMPENSASI
TERHADAP KINERJA DRIVER OJEK *ONLINE* GRAB *BIKE* PASCA
PENERAPAN PROGRAM GRAB *BIKE* HEMAT DI KOTA SURABAYA**

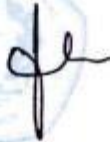
Disusun Oleh :

CINTA LASYAFAYZA ZIVANA
22012010409/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 : 25 Mei 2026

Pembimbing Utama



Dra. Ec. Kustini, M.Si, CHRA
NIP. 196304291991032001

**Tim Penguji
Ketua**



Drs. Ec. Hery Pudjoprastyono, M.M.
NIP. 196203181988031002

Anggota



Virginia Mandasari, S.MB., M.SM.
NIP. 199109122020122012

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 : Cinta Lasyafayza Zivana
NPM : 22012010409
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 plagiat 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, 22 Mei 2026

Yang Membuat Pernyataan



Cinta Lasyafayza Zivana
22012010409

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta pertolongan-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Pemberian Kompensasi terhadap Kinerja Driver Ojek Online Grab Bike Pasca Penerapan Program Grab Bike Hemat di Kota Surabaya”**. Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada jenjang Strata 1 (S1) Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur. Melalui penulisan skripsi ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada seluruh pihak dalam membantu penyelesaian skripsi ini, diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri kartika Pertiwi, M.Si., CRP., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
4. Ibu Dra. Ec. Kustini, M.Si, CHRA, selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Sukotjo, S.E., papa tercinta, yang senantiasa memberikan doa, dukungan baik moral maupun finansial, serta selalu memberikan arah yang terbaik kepada penulis dalam menempuh pendidikan hingga tahap akhir ini.
6. Ibu Lasmani A., mama tersayang, yang senantiasa mengerti kondisi penulis, memberikan doa dan semangat tanpa henti, selalu menjadi sumber kekuatan bagi penulis dalam setiap langkah kehidupan.
7. Giovani Ghali, Naim, adik-adik penulis yang selalu memberikan semangat dan keceriaan kepada penulis.
8. M. Fatkhur Rohman, seseorang istimewa, yang selalu hadir memberikan perhatian, dukungan, dan doanya yang menjadi penyemangat bagi penulis untuk tidak menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan dan seluruh sahabat penulis, Caca, Naila, dan Imel, yang telah memberikan cerita, dan keceriaan selama masa perkuliahan, sehingga setiap proses yang dijalani terasa bermakna.
10. Seluruh rekan *driver* Grab *Bike* Surabaya yang terlibat di penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan karya ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis serta pembaca.

Surabaya, 30 Januari 2026

Cinta Lasyafayza Zivana

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Landasan Teori	18
2.2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	18
2.2.2 Kepuasan Kerja	20
2.2.3 Kompensasi	22
2.2.4 Kinerja.....	24
2.3 Hubungan Antar Variabel	26
2.3.1 Hubungan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja <i>Driver Ojek Online</i> <i>Grab Bike</i>	26
2.3.2 Hubungan Kompensasi terhadap Kinerja <i>Driver Ojek Online</i> <i>Grab Bike</i>	26
2.4 Kerangka Konseptual	27
2.5 Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	29
3.1.1 Definisi Operasional.....	29
3.1.2 Pengukuran Variabel	31
3.2 Teknik Penentuan Sampel.....	32

3.2.1	Populasi	32
3.2.2	Sampel	33
3.3	Teknik Pengumpulan Data	34
3.3.1	Jenis Data	34
3.3.2	Pengumpulan Data	35
3.4	Uji Validitas dan Reliabilitas	36
3.4.1	Uji Validitas	36
3.4.2	Uji Reliabilitas.....	36
3.5	Teknik Analisis dan Tahapan PLS (Partial Least Square)	37
3.5.1	Teknik Analisis	37
3.5.2	Model Spesifikasi PLS (Partial Least Square)	38
3.5.3	Tahapan-tahapan PLS (Partial Least Square).....	39
3.6	Uji Hipotesis.....	44
3.7	Asumsi PLS (Partial Least Square)	45
3.8	Ukuran Sampel	45
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	46
4.2	Karakteristik Partisipan dan Deskripsi Hasil Penelitian	47
4.2.1	Karakteristik Partisipan	47
4.2.2	Deskripsi Hasil Penelitian	50
4.3	Analisis Model Pengukuran	57
4.3.1	Pengujian <i>Outer Model</i> dan Uji Validitas Indikator.....	57
4.3.2	Pengujian <i>Inner Model</i> (Model Struktural)	64
4.3.3	Uji Hipotesis	65
4.4	Deskripsi Hasil dan Pembahasan	67
4.4.1	Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja <i>Driver Grab Bike</i>	67
4.4.2	Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja <i>Driver Grab Bike</i>	69
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1	Kesimpulan.....	71
5.2	Saran	72

DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Kinerja <i>Driver</i> Grab <i>Bike</i> Surabaya Berdasarkan Rating... 2	2
Tabel 1.2 Hasil Pra-Survey Kinerja <i>Driver</i> Berdasarkan Pengguna..... 3	3
Tabel 1.3 Perbedaan Sebelum dan Sesudah Penerapan Program <i>Grab Bike</i> Hemat 4	4
Tabel 1.4 Hasil Pra-Survey Kompensasi <i>Driver</i> Grab <i>Bike</i> 9	9
Tabel 4.1 Karakteristik Partisipan Berdasarkan Jenis Kelamin 47	47
Tabel 4.2 Karakteristik Partisipan Berdasarkan Kelompok Usia..... 48	48
Tabel 4.3 Karakteristik Partisipan Berdasarkan Pendidikan Terakhir 48	48
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja 49	49
Tabel 4.5 Karakteristik Partisipan Berdasarkan Penghasilan Per Hari 50	50
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Partisipan pada Variabel Kepuasan Kerja 51	51
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Partisipan pada Variabel Kompensasi 53	53
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Partisipan pada Variabel Kinerja..... 55	55
Tabel 4.9 Hasil <i>Outer Loading</i> Konstruk Reflektif 58	58
Tabel 4.10 Hasil <i>Cross Loading</i> 60	60
Tabel 4.11 Hasil Fornell-Larcker <i>Criterion</i> 61	61
Tabel 4.12 Hasil Nilai <i>Cronbach's alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> 62	62
Tabel 4.13 Hasil <i>Reliability Indicator</i> dilihat dari <i>Outer Weight</i> 63	63
Tabel 4.14 Hasil <i>Reliability Indicator</i> dilihat dari <i>Outer Loading</i> 63	63
Tabel 4.15 Hasil <i>Collinearity Indicator</i> dilihat dari Nilai VIF 64	64
Tabel 4.16 Hasil <i>R Square Test</i> 65	65
Tabel 4.17 Hasil <i>Path Coefficients</i> 65	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Unduhan Transportasi <i>Online</i> di Indonesia 2022-2023.....	2
Gambar 1.2 Keresahan <i>Driver</i> Grab pada Instagram Grab <i>Official</i>	7
Gambar 1.3 Biaya Langganan Program Grab <i>Bike Hemat</i>	8
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	28
Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian.....	40
Gambar 4.1 Hasil PLS Algoritm.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	76
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	79
Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data di PLS	83

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN PEMBERIAN KOMPENSASI
TERHADAP KINERJA DRIVER OJEK *ONLINE* GRAB *BIKE* PASCA
PENERAPAN PROGRAM GRAB *BIKE* HEMAT DI KOTA SURABAYA**

CINTA LASYAFAYZA ZIVANA

22012010409/FEB/EM

ABSTRAK

Perkembangan transportasi berbasis aplikasi mendorong perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan melalui kinerja *driver* yang optimal. *Driver* Grab *Bike* memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan secara langsung kepada pengguna. Namun, setelah penerapan program Grab *Bike* Hemat, muncul berbagai perubahan kondisi kerja seperti sistem tarif, biaya langganan, serta ketidakmerataan pesanan yang diduga memengaruhi kepuasan kerja, kompensasi, dan kinerja *driver*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan kompensasi terhadap kinerja *driver* ojek *online* Grab *Bike* di Kota Surabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah *driver* Grab *Bike* yang aktif beroperasi di Kota Surabaya. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan metode *accidental sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 92 partisipan. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *driver* Grab *Bike*. Hal tersebut mengartikan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja dan semakin baik kompensasi yang diterima *driver*, maka kinerja *driver* Grab *Bike* di Kota Surabaya akan semakin meningkat.

Kata kunci: kepuasan kerja, kompensasi, kinerja *driver*, Grab *Bike*