

**PENGARUH KOMPENSASI, FASILITAS KERJA, DAN MOTIVASI  
TERHADAP KEPUASAN KERJA *DRIVER* SHOPEE FOOD  
SURABAYA**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**KANIA LUTHFIYYAH**

**22012010010 / FEB / EM**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR**

**SURABAYA**

**2026**

**PENGARUH KOMPENSASI, FASILITAS KERJA, DAN MOTIVASI  
TERHADAP KEPUASAN KERJA DRIVER SHOPEE FOOD  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur  
Untuk Menyusun Skripsi S-1 Program Studi Manajemen**



**Oleh:**

**KANIA LUTHFIYYAH**

**22012010010 / FEB / EM**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR**

**SURABAYA**

**2026**



**SKRIPSI**  
**PENGARUH KOMPENSASI, FASILITAS KERJA, DAN MOTIVASI TERHADAP KEPUASAN KERJA DRIVER SHOPEE FOOD SURABAYA**

Disusun Oleh:



**KANIA LUTHFIYAH**  
**22012010010 / 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: 30 Juni 2026



Menyetujui  
Dosen Pembimbing

Tim Penguji  
Ketua



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



  
**Dr. Sugeng Purwanto, S.E., M.M.**  
**NIP. 196801081989031001**



Anggota

  
**Fani Khoirunnisa, S.E., M.SM.**  
**NIP. 199504302022032014**



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 : Kania Luthfiyyah  
NPM : 22012010010  
Program : Sarjana (S1)  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah 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 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 dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 30 Juni 2026

Yang Membuat Pernyataan



Kania Luthfiyyah  
22012010010

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kompensasi, Fasilitas Kerja, dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja *Driver* Shopee Food Surabaya”. Penulisan skripsi ini ditujukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi strata 1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. H. Akhmad Fauzi, M.M.T., IPU., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dr. Wiwik Handayani, SE, MM., selaku Koordinator Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Dr. Dra. Ika Korika Swasti, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah sabar membimbing dan memberi semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Pintu surgaku Ibunda dan cinta pertamaku Ayahanda. Terimakasih atas cinta yang tak bertepi dan pengorbanan yang tak terhingga. Terima kasih telah menjadi sumber kekuatan terbesar dalam hidup penulis, yang terus mendorong untuk tidak menyerah, bahkan di saat segalanya terasa berat. Meski beliau tak sempat merasakan bangku perkuliahan, namun beliau telah memberikan segalanya sehingga penulis mampu

menyelesaikan skripsi. Penulis percaya doa-doa beliau lah yang selalu menyelamatkan dan menuntun penulis melewati masa-masa sulit. Semoga Ayah dan Ibu sehat selalu dan dilancarkan segala urusannya.

6. Kakak tercinta Hanna dan Adik tersayang Rifdah yang selalu menjadi pendukung, penyemangat, dan penolong penulis dalam menyusun skripsi. Tanpa kehadiran dan cinta tulus mereka, mungkin langkah ini takkan pernah sampai sejauh ini. Serta seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan do'a dan dukungan.
7. Sahabat terbaikku, Carissa, Aldinta, dan Julia yang sudah menjadi pendengar yang baik atas cerita suka dan duka serta selalu memberikan dukungan yang tiada henti kepada penulis. Terimakasih untuk cerita, pelukan hangat, dan semangat yang tak pernah padam. Walaupun saat ini kita sibuk dengan urusan masing-masing dan sudah tidak sesering dulu untuk saling bertukar kabar satu sama lain, namun kalian akan selalu ada di hati penulis. Terima kasih canda tawa serta waktu yang selalu kalian luangkan kepada penulis, sehat selalu sahabat-sahabatku.
8. Krucil Genk yang selalu kebersamai di setiap semester perkuliahan dan dalam proses menyusun skripsi ini. Nila, Lintang, Adib, Azel, Tama, Rendy dan Noro. Terima kasih untuk segala canda tawa selama berjuang di perkuliahan ini. Terima kasih sudah banyak mengenalkan tempat-tempat ternyaman di Surabaya ini.
9. Teruntuk Bismillah Haji, Dita, Sukma, Aura, dan Vivin. Terima kasih sudah mendengarkan keluh kesah penulis selama ini. Terima kasih untuk segala dukungan dan perhatian yang kalian berikan bagi penulis, semuanya sangat berarti dan akan selalu terkenang bagi penulis. Semoga nama grup kita suatu saat akan terealisasi dan menjadi langkah baik untuk kita semua.
10. Teruntuk teman-teman yang juga kebersamai proses penyusunan skripsi ini, Sonia, Zahwa, dan Khrisna. Terima kasih sudah banyak

memberikan memori baik dan dukungan semangat kepada penulis. Terima kasih pula atas segala bantuan yang kalian berikan dalam proses penyelesaian skripsi ini.

11. Banyak pihak yang tak mampu penulis sebutkan satu per satu, namun jejak kebaikan, uluran tangan, dan do'a tulus yang hadir di sepanjang prosesnya adalah bagian penting yang tak tergantikan. Terima kasih atas tawa, nasihat, dan bahu yang menguatkan dalam setiap proses yang penuh tantangan ini.
12. Dan yang terakhir untuk diri saya sendiri, Kania Luthfiyyah. Terima kasih sudah bertahan dan tidak memilih menyerah sejauh ini. Untuk malam-malam penuh tekanan, keraguan dan air mata, terima kasih karena tetap memilih melangkah meski jalan tak selalu ramah. Semua hal ini tidak akan pernah ada jika penulis di masa lalu tidak memberanikan diri untuk merantau jauh tanpa didampingi orang tua, mencoba segala kesempatan yang datang dan tetap berjalan meski tidak selalu tahu ke mana arah pasti akan membawa. Ada hari-hari ketika segalanya terasa runtuh, ketika harapan tampak jauh, ketika hati pernah patah, dan ketika langkah terasa begitu berat untuk diteruskan. Kini telah sampai, maka berbahagialah selalu dimanapun berada. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Dengan kurang dan lebihmu mari merayakan keberanian itu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak dan menjadi acuan yang berguna untuk penelitian selanjutnya.

Surabaya, 10 Maret 2026

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</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.....	13
1.3.    Tujuan Penelitian .....	13
1.4.    Manfaat Penelitian .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>15</b>
2.1.    Hasil Penelitian Terdahulu.....	15
2.2.    Landasan Teori .....	17
2.2.1.    Kompensasi (X1) .....	17
2.2.1.1.    Pengertian Kompensasi.....	17
2.2.1.2.    Tujuan Kompensasi .....	18
2.2.1.3.    Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kompensasi .....	18
2.2.1.4.    Indikator Kompensasi .....	20
2.2.2.    Fasilitas Kerja (X2).....	21
2.2.2.1.    Pengertian Fasilitas Kerja .....	21
2.2.2.2.    Manfaat Fasilitas Kerja.....	22
2.2.2.3.    Indikator Fasilitas Kerja.....	22
2.2.3.    Motivasi (X3).....	23
2.2.3.1.    Pengertian Motivasi .....	23
2.2.3.2.    Tujuan Motivasi .....	24
2.2.3.3.    Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi.....	25
2.2.3.4.    Indikator Motivasi.....	25

2.2.4.	Kepuasan Kerja (Y).....	26
2.2.4.1.	Teori Kepuasan Kerja .....	26
2.2.4.2.	Pengertian Kepuasan Kerja.....	27
2.2.4.3.	Indikator Kepuasan Kerja .....	29
2.3.	Hubungan Antar Variabel.....	31
2.3.1.	Hubungan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja.....	31
2.3.2.	Hubungan Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja .....	32
2.3.3.	Hubungan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja .....	33
2.4.	Kerangka Konseptual.....	33
2.5.	Hipotesis .....	34
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>35</b>
3.1.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	35
3.1.1.	Definisi Operasional.....	35
3.1.2.	Pengukuran Variabel.....	38
3.2.	Populasi dan Sampel.....	39
3.2.1.	Populasi .....	39
3.2.2.	Sampel.....	39
3.3.	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.3.1.	Jenis Data .....	40
3.3.2.	Sumber Data.....	40
3.3.3.	Pengumpulan Data .....	40
3.4.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41
3.4.1.	Uji Validitas .....	41
3.4.2.	Uji Reliabilitas .....	42
3.5.	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis .....	42
3.5.1.	Teknik Analisis .....	42
3.5.2.	Cara Kerja PLS .....	43
3.5.3.	Model Spesifikasi PLS .....	44

3.5.4.	Langkah-langkah PLS .....	44
3.5.5.	Asumsi PLS .....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>49</b>
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian .....	49
4.2.	Deskripsi Hasil Penelitian.....	51
4.2.1.	Karakteristik Responden .....	51
4.2.2.	Deskripsi Variabel Kompensasi (X1) .....	54
4.2.3.	Deskripsi Variabel Fasilitas Kerja (X2).....	55
4.2.4.	Deskripsi Variabel Motivasi (X3).....	55
4.2.5.	Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja (Y) .....	56
4.3.	Analisis Data.....	57
4.3.1.	Pengujian Model Pengukuran (Outer Model).....	57
4.3.2.	Evaluasi Pengujian Struktural (Inner Model) .....	64
4.3.3.	Pengujian Struktural (Inner Model) .....	65
4.3.4.	Pengujian Hipotesis.....	66
4.4.	Pembahasan .....	68
4.4.1.	Pengaruh Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja .....	68
4.4.2.	Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.....	69
4.4.3.	Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja.....	71
4.4.4.	Keterbatasan Penelitian .....	72
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>73</b>
5.1.	Kesimpulan .....	73
5.2.	Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>76</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>81</b>

\_Toc233527562

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Ulasan Bintang 1 di Aplikasi Driver Shopee Food.....	3
Tabel 1. 2 Hasil Pra-Survei Kompensasi <i>Driver</i> Shopee Food di Surabaya.....	6
Tabel 1. 3 Pendapatan <i>Driver</i> Shopee Food di Surabaya pada Bulan September 2025.....	6
Tabel 1. 4 Hasil Pra-Survei Fasilitas Kerja <i>Driver</i> Shopee Food di Surabaya .....	8
Tabel 1. 5 Hasil Pra-Survei Motivasi Kerja <i>Driver</i> Shopee Food Surabaya .....	10
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Usia .....	52
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Sebelumnya.....	52
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	53
Tabel 4. 4 Deskripsi Variabel Kompensasi.....	54
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Fasilitas Kerja.....	55
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Motivasi.....	55
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja.....	56
Tabel 4. 8 Outer Loading.....	59
Tabel 4. 9 Average Variance Extracted (AVE).....	60
Tabel 4. 10 Cross Loading.....	60
Tabel 4. 11 Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT).....	62
Tabel 4. 12 Composite Reliability dan Cronbach's Alpha.....	63
Tabel 4. 13 R Square.....	66
Tabel 4. 14 Q Square.....	66
Tabel 4. 15 Path Coefficient.....	67

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3. 1 Langkah-Langkah PLS.....	44
Gambar 3. 2 Model Konstruksi Diagram Jalur .....	45
Gambar 4. 1 Logo Driver Shopee Food.....	49
Gambar 4. 2 Alur Komunikasi Driver Shopee Food .....	50
Gambar 4. 3 Outer Model dengan Factor Loading dan Path Coefficients.....	57
Gambar 4. 4 Inner Model dengan nilai signifikansi T-Statistic.....	64

# **PENGARUH KOMPENSASI, FASILITAS KERJA, DAN MOTIVASI**

## **TERHADAP KEPUASAN KERJA DRIVER SHOPEE FOOD**

### **SURABAYA**

Kania Luthfiyyah

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

22012010010@student.upnjatim.ac.id

### **ABSTRAK**

Perkembangan ekonomi digital mendorong meningkatnya layanan pesan antar makanan berbasis aplikasi, salah satunya Shopee Food, yang membuka peluang kerja bagi masyarakat sebagai driver online. Namun, di balik fleksibilitas kerja tersebut, driver masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti penurunan tarif upah, pendapatan yang fluktuatif, sulitnya memperoleh insentif, keterbatasan akses skema hub, ketidakjelasan prosedur penanganan keluhan, serta sistem pembagian order yang dinilai kurang adil. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kepuasan kerja driver. Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kompensasi, fasilitas kerja, dan motivasi terhadap kepuasan kerja driver Shopee Food di Surabaya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 120 driver Shopee Food di Surabaya. Populasi dalam penelitian adalah seluruh driver Shopee Food di Surabaya, sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan metode convenience sampling. Data dianalisis menggunakan metode Partial Least Square (PLS) berbantuan aplikasi SmartPLS 3 untuk menguji validitas, reliabilitas, serta hubungan antarvariabel penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi, fasilitas kerja, dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja driver Shopee Food di Surabaya. Semakin baik kompensasi, semakin memadai fasilitas kerja, dan semakin tinggi motivasi kerja, maka semakin tinggi pula kepuasan kerja driver. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi Shopee Indonesia dalam meningkatkan kebijakan kompensasi, fasilitas kerja, dan motivasi guna meningkatkan kepuasan kerja mitra driver.

**Kata Kunci:** Kompensasi, Fasilitas Kerja, Motivasi, Kepuasan Kerja.

# **THE INFLUENCE OF COMPENSATION, WORK FACILITIES, AND MOTIVATION ON THE JOB SATISFACTION OF SHOPEE FOOD DRIVERS IN SURABAYA**

Kania Luthfiyyah

Management Study Program

Faculty of Economics and Business

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

22012010010@student.upnjatim.ac.id

## **ABSTRACT**

The growth of the digital economy has driven the expansion of app-based food delivery services such as Shopee Food creating job opportunities for the public as online delivery drivers. However, despite the flexibility of this work, drivers face various challenges, including declining pay rates, fluctuating income, difficulty obtaining incentives, limited access to hub systems, unclear complaint-handling procedures, and an order allocation system perceived as unfair. These conditions have the potential to reduce driver job satisfaction. Against this backdrop, this study aims to analyze the impact of compensation, work facilities, and motivation on the job satisfaction of Shopee Food drivers in Surabaya.

This study employs a quantitative approach, with data collected by distributing questionnaires to 120 Shopee Food drivers in Surabaya. The study population consists of all Shopee Food drivers in Surabaya, while the sampling technique used is non-probability sampling, specifically convenience sampling. The data were analyzed using the Partial Least Squares (PLS) method with the aid of SmartPLS 3 software to assess validity, reliability, and the relationships between the research variables.

The research results indicate that compensation, work facilities, and motivation have a positive and significant effect on the job satisfaction of Shopee Food drivers in Surabaya. The better the compensation, the more adequate the work facilities, and the higher the work motivation, the higher the drivers' job satisfaction. These findings are expected to serve as a basis for Shopee Indonesia to evaluate and improve its policies regarding compensation, work facilities, and motivation in order to enhance driver partner job satisfaction.

**Keywords:** Compensation, Work Facilities, Motivation, Job Satisfaction.