

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN PERSEPSI  
DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP KOMITMEN  
ORGANISASI DAN DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN**  
(Studi pada PT. Mahaprima Polysindo)

**SKRIPSI**



**Nama : Ainun Saraswati**

**NIM : 43116110061**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
JAKARTA  
2020**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ainun Saraswati

NIM : 43116110061

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 30 Mei 2020

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



Ainun Saraswati

43116110061

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ainun Saraswati  
Nim : 43116110061  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Komitmen Organisasi Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan PT.Mahaprima Polysindo

Tanggal Lulus Ujian: 21 Oktober 2020

Disahkan Oleh :

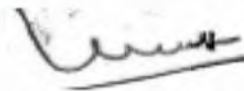
Pembimbing



Dr. Mafizatun Nurhayati, SE., MM

Tanggal : 28 Oktober 2020

Ketua Penguji



Dr. Tjiptogoro Dinarjo Soehari, SE., MM

Tanggal : 27 Oktober 2020

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Dekan



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS.

Tanggal :

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Daru Asih, M.Si.

Tanggal :

## ABSTRAK

Penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan persepsi dukungan organisasi terhadap komitmen organisasi dan dampaknya pada kinerja karyawan PT. Mahaprima Polysindo. Objek penelitian ini adalah karyawan yang bekerja pada PT. Mahaprima Polysindo. Penelitian ini dilakukan terhadap 95 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penentuan ukuran sampel menggunakan teknik sampel jenuh yaitu mengambil keseluruhan populasi. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey, dengan instrument penelitian adalah kuesioner. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model* (SEM) dengan alat analisis Smart-PLS. Penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Persepsi dukungan organisasi tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Persepsi Dukungan Organisasi, Komitmen Organisasi, Kinerja



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## **ABSTRACT**

*This study is to analyze the effect of job satisfaction and perceived organizational support on organizational commitment impacting on the performance of employees of PT.Mahaprima Polysindo. The object of this research is employees who work at PT.Mahaprima Polysindo. This research was conducted on 95 respondents using a quantitative descriptive approach. Determination of sample size using a saturated sample technique that is taking the entire population. Data collection methods using survey methods, the research instrument is a questionnaire. The approach used in this research is Structural Equation Model (SEM) with Smart-PLS analysis tools. This research proves that job satisfaction has a positive and significant effect on performance. Perception of organizational support has no significant effect on performance. Job satisfaction has a positive and significant effect on organizational commitment. Perception of organizational support has a positive and significant effect on organizational commitment. Organizational commitment has a positive and significant effect on performance.*

*Keywords: Job Satisfaction, Perceived Organizational Support, Organizational Commitment, Performance*



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan segala hikmat dan berkat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI DAN DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN”**. Penulisan skripsi ini adalah syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa penyusunan proposal ini tidak lepas dari bimbingan Ibu Dr. Mafizatun Nurhayati, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Daru Asih, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas MercuBuana.
5. Terima ksih kepada Allah Swt dan Ibu Dr. Mafizatun Nurhayati, SE., MM selaku dosen pembimbing.

6. Teristimewa, kedua orang tua tercinta Bapak Sundaji dan Ibu Sumarmi, suami ku Adhy Prayitno Bhakti, anak ku Nadzira Qaireen Rumaisha Bhakti serta kedua kakak ku Martinjun Ika Wati dan Hendun Ratna Wati yang selalu memberikan doa, motivasi, dukungan moral, dan semangat serta memberikan banyak inspirasi yang tiada henti-hentinya kepada penulis. Sehingga penulis mampu menyelesaikan proposal ini tepat waktu.
7. Teman-teman baik di kantor Devy Frichila, Lilian, Monica Winata, Ester, Octa Selianti, Novitri Sari, Wira Adinata, Siska Apriyanti, Neta Febriyanti dan seluruh staff PT. Mahaprima Polysindo yang telah memberikan dukungan untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan Dwi Angraini, Adelia, Purwanto, Aries, Yazid, Wahyu, Yedi, Iranda, Siska dan seluruh teman-teman Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana angkatan 2016 yang tak bisa disebutkan satu persatu.
9. Kepada teman-teman dan kakak senior yang sudah memberikan semangat dan ilmu dalam pembuatan skripsi ini.

Jakarta, 30 Mei 2020

Ainun Saraswati  
NIM : 43116110061

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>..ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>..iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>..iv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kontribusi Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>12</b>
A. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	12
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	12
2. Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	13
B. Kinerja .....	15
1. Pengertian Kinerja.....	15
2. Faktor-faktor Kinerja .....	16
3. Dimensi dan Indikator Kinerja.....	18
C. Komitmen Organisasi.....	20
1. Pengertian Komitmen Organisasi .....	20
2. Faktor-faktor Komitmen Organisasi .....	21
3. Dimensi dan Indikator Komitmen Organisasi .....	21
D. Kepuasan Kerja .....	23
1. Pengertian Kepuasan Kerja .....	23
2. Dampak-dampak Kepuasan Kerja.....	24
3. Dimensi dan Indikator Kepuasan Kerja .....	24



E. Persepsi Dukungan Organisasi .....	28
1. Pengertian Persepsi Dukungan Organisasi .....	28
2. Faktor-Faktor Persepsi Dukungan Organisasi.....	29
3. Dimensi dan Indikator Persepsi Dukungan Organisasi.....	30
F. Penelitian Terdahulu .....	31
G. Pengembangan Hipotesis.....	37
1. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja .....	37
2. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Kinerja.....	38
3. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi .....	39
4. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Komitmen Organisasi.....	40
5. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja.....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	44
B. Desain Penelitian .....	44
C. Definisi dan Operasional Variabel .....	45
1. Definisi Variabel .....	45
2. Operasional Variabel.....	47
D. Skala Pengukuran.....	49
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	50
1. Populasi Penelitian.....	50
2. Sampel Penelitian.....	50
F. Metode Pengumpulan Data.....	51
G. Metode Analisis Data.....	51
1. Analisis Deskriptif .....	51
2. Uji Instrumen .....	52
3. Analisis Partial Least Square .....	53
a. Pengertian Partial Least Square.....	53
1. Menguji Model Pengukuran (Outer Model) .....	54
2. Menguji Model Struktural (Inner Model) .....	56
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>58</b>
A. Analisis Deskriptif .....	58
1. Gambaran Umum Perusahaan.....	58

2. Deskripsi Responden.....	59
3. Deskriptif Variabel.....	61
B. Hasil Uji Kualitas Data.....	68
1. Hasil Pengujian Model Pengukuran (Outer Model).....	68
2. Hasil Pengujian Model Struktural (Inner Model) .....	73
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	77
1. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja .....	77
2. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja .....	78
3. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi.....	79
4. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Komitmen Organisasi .....	80
5. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja.....	81
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>82</b>
A. Kesimpulan.....	82
B. Saran.....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>88</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Laporan Complain Customer.....	2
1.2	Laporan Kehadiran .....	3
1.3	Hasil Prasurvey .....	6
2.1	Penelitian Terdahulu .....	31
3.1	Operasionalisasi Komitmen Organisasi.....	47
3.2	Operasionalisasi Kinerja.....	48
3.3	Operasionalisasi Kepuasan Kerja .....	48
3.4	Operasionalisasi Persepsi Dukungan Organisasi.....	49
3.5	Skala Likert.....	50
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	60
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	60
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	61
4.5	Pedoman Kategori Rata-rata Skor Penilaian Responden.....	62
4.6	Uji Deskriptif Variabel Komitmen Organisasi .....	62
4.7	Uji Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan.....	64
4.8	Uji Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja.....	66
4.9	Uji Deskriptif Variabel Persepsi Dukungan Organisasi .....	67
4.10	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> .....	69
4.11	Hasil Pengujian <i>Discriminan Validity (Cross Loading)</i> .....	70
4.12	Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	71
4.13	Hasil Pengujian <i>Cronbach alpha</i> .....	72
4.14	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> .....	72
4.15	Hasil Nilai R <sup>2</sup> Variabel Endogen .....	73
4.16	Hasil Pengujian Hipotesis.....	76

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Kerangka Konseptual.....	43
4.1	Hasil Algoritma PLS.....	70
4.5	Hasil Uji Bootsraping .....	76



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1.	Kuesioner .....	88
2.	Hasil Kuesioner .....	94
3.	Hasil Output PLS .....	112
4.	Chart .....	116

