

**PENGARUH PELATIHAN KERJA, MOTIVASI KERJA DAN  
KEPUASAN KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS  
KERJA KARYAWAN**  
(Studi Kasus pada Bagian *Service* di PT. Astra International, Tbk  
- TSO AUTO 2000 Cabang Daan Mogot)

**SKRIPSI**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Nama : Bella Azania  
NIM : 43119010016

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2023**

**PENGARUH PELATIHAN KERJA, MOTIVASI KERJA DAN  
KEPUASAN KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS  
KERJA KARYAWAN**  
**(Studi Kasus pada Bagian *Service* di PT. Astra International, Tbk  
- TSO AUTO 2000 Cabang Daan Mogot)**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen  
Universitas Mercu Buana



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Nama : Bella Azania  
NIM : 43119010016

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2023**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : BELLA AZANIA

NIM : 43119010016

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya saya 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).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 25 Desember 2022



**Bella Azania**

**Nim : 43119010016**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Bella Azania  
NIM : 43119010016  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : PENGARUH PELATIHAN KERJA, MOTIVASI KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN (Studi Kasus pada Bagian Service di PT. Astra International, Tbk - TSO AUTO 2000 Cabang Daan Mogot)  
Tanggal Sidang : 26 Oktober 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Winda Widyanti, SKM., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 10233280



Please Scan QRCode to Verif

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelatihan kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada bagian *Service* di PT. Astra International, Tbk - TSO AUTO 2000 Cabang Daan Mogot yang berjumlah 54 karyawan. Sampel yang digunakan adalah seluruh populasi sebanyak 54 karyawan pada bagian *Service* di PT. Astra International, Tbk - TSO AUTO 2000 Cabang Daan Mogot dengan metode sampel jenuh. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey, dengan instrumen penelitian adalah kuesioner. Metode penelitian ini menggunakan metode analisis data *Partial Least Square* (PLS) dengan menggunakan software Smart PLS versi 3.0. Penelitian ini membuktikan bahwa pelatihan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan.

**Kata Kunci:** Pelatihan Kerja, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Produktivitas Kerja



## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of work training, work motivation and work satisfaction on employee work productivity. The population in this study were all employees of PT. Astra International, Tbk - TSO (AUTO 2000) Cabang Daan Mogot in the Service division which has 54 employees. The sample used is the entire population which has 54 employees in the Service division of PT. Astra International, Tbk - TSO (AUTO 2000) Cabang Daan Mogot using the saturated sampling method. The Methods of data collection using survey method, with the research instrument is a questionnaire. The data analysis method using Partial Least Square (PLS), with SmartPLS version 3.0 software. This study proves that of work training has a positive and significant effect on employee work productivity. Work motivation has a positive and significant effect on employee work productivity. Work satisfaction has a positive and significant effect on employee work productivity.*

**Keywords:** *Work training, Work motivation, Work satisfaction, Work productivity*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Pelatihan Kerja, Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan (Studi Kasus pada Bagian Service di PT. Astra International, Tbk - TSO AUTO 2000 Cabang Daan Mogot)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Dr. Winda Widyanti, SKM., M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Bapak Dudi Permana, Ph.D, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

4. Bapak Jhonwen, selaku Kepala Bengkel PT. Astra International, Tbk - TSO (AUTO 2000) Cabang Daan Mogot yang mengizinkan penulis melakukan penelitian ini.
5. Seluruh karyawan bagian *service* PT. Astra International, Tbk - TSO (AUTO 2000) Cabang Daan Mogot yang telah membantu memberikan informasi dan bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
6. Kedua orang tua, Mama dan Papa yang selalu memberikan dukungan semangat dan do'a kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Dan seluruh pihak yang sudah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak terlepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran dan masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 25 Desember 2022



Bella Azania



## DAFTAR ISI

<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 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Kontribusi Penelitian.....	12
1. Kontribusi Teoritis.....	12
2. Kontribusi Praktis .....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>13</b>
A. Kajian Pustaka .....	<b>13</b>
1. Produktivitas Kerja.....	13
a. Pengertian Produktivitas Kerja .....	13
b. Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja .....	14
c. Dimensi dan Indikator Produktivitas Kerja.....	14
2. Pelatihan Kerja.....	16
a. Pengertian Pelatihan kerja.....	16
b. Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Pelatihan Kerja.....	17

c.	Dimensi dan Indikator Pelatihan Kerja.....	18
3.	Motivasi Kerja.....	20
a.	Pengertian Motivasi Kerja .....	20
b.	Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja .....	21
c.	Dimensi dan Indikator Motivasi Kerja.....	24
4.	Kepuasan Kerja .....	25
a.	Pengertian Kepuasan Kerja .....	25
b.	Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	26
c.	Dimensi dan Indikator Kepuasan Kerja .....	26
B.	Penelitian Terdahulu .....	28
C.	Pengembangan Hipotesis .....	33
D.	Kerangka Konseptual.....	36
	<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
A.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	37
B.	Desain Penelitian .....	37
C.	Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	37
1.	Definisi Variabel.....	37
2.	Operasionalisasi Variabel .....	39
D.	Skala Pengukuran Variabel.....	42
E.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	43
1.	Populasi .....	43
2.	Sampel .....	44
F.	Metode Pengumpulan Data.....	44
G.	Metode Analisis Data.....	45
1.	Analisis Deskriptif.....	45
2.	<i>SEM (Structural Equation Modeling) - PLS (Partial Least Square)</i> .....	46
	<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
A.	Gambaran Umum Lokasi atau Obyek Penelitian .....	50

1. Profil Obyek Penelitian.....	50
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	51
B. Analisis Deskriptif .....	51
C. Hasil Analisis Data Partial Least Square (PLS) .....	59
1. Evaluasi <i>Measurement (Outer Model)</i> .....	60
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis ( <i>Inner Model</i> ).....	67
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	71
1. Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja.....	71
2. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja .....	72
3. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja.....	73
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>75</b>
A. Kesimpulan .....	75
B. Saran.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>84</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1	Target <i>Service</i> Mobil Pada PT. Astra International, Tbk - TSO (AUTO 2000) Cabang Daan Mogot Tahun 2020-2022.....	3
Tabel 1.2	Data Jumlah Keluhan Pelanggan Pada PT. Astra International, Tbk - TSO (Auto 2000) Cabang Daan Mogot 2020-2022 .....	4
Tabel 1.3	Pelatihan yang diikuti Karyawan bagian <i>Service</i> Pada PT. Astra International, Tbk - TSO (AUTO 2000) Cabang Daan Mogot 2020-2022 .....	5
Tabel 1.4	Hasil Pra-Survei 20 Karyawan Bagian <i>Service</i> Pada PT. Astra International, Tbk - TSO (AUTO 2000) Cabang Daan Mogot .....	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 3.1	Operasional Variabel Produktivitas Kerja .....	39
Tabel 3.2	Operasional Variabel Pelatihan Kerja.....	40
Tabel 3.3	Operasional Variabel Motivasi Kerja .....	41
Tabel 3.4	Operasional Variabel Kepuasan Kerja.....	41
Tabel 3.5	Instrumen Skala Likert.....	43
Tabel 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	52
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	53
Tabel 4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	54
Tabel 4.5	Uji Deskripsi Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Pelatihan Kerja.....	55
Tabel 4.6	Uji Deskripsi Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Motivasi Kerja .....	56
Tabel 4.7	Uji Deskripsi Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Kepuasan Kerja.....	57
Tabel 4.8	Uji Deskripsi Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Produktivitas Kerja ..	58
Tabel 4.9	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> .....	60
Tabel 4.10	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity (Modifikasi)</i> .....	62
Tabel 4.11	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross loadings)</i> .....	64
Tabel 4.12	Hasil AVE.....	66
Tabel 4.13	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Fornell Lacker Criterium)</i> .....	66
Tabel 4.14	Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha dan Composite Reliabilit</i> .....	67
Tabel 4.15	Hasil <i>R-Square</i> .....	68
Tabel 4.16	Hasil Pengujian Hipotesis .....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Konseptual.....	36
Gambar 4.1	Hasil Algoritma PLS.....	61
Gambar 4.2	Hasil Algoritma PLS (Modifikasi).....	63
Gambar 4.3	Hasil Uji Bootstrapping.....	70



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	84
Lampiran 2	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden .....	90
Lampiran 3	Hasil Deskripsi Responden.....	96
Lampiran 4	Hasil Analisis PLS.....	97

