

## ABSTRAK

Jose Raynaldo (01011170252)

### ***JOB ENGAGEMENT DAN ORGANIZATION ENGAGEMENT SEBAGAI MEDIASI ANTARA VALUE CONGRUENCE, JOB CHARACTERISTICS, REWARD & RECOGNITION DENGAN JOB SATISFACTION DAN ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA INDUSTRI JASA***

(xv + 151 halaman; 5 gambar; 20 tabel; 12 lampiran)

Pada era saat ini, pembahasan mengenai sumber daya manusia menjadi hal yang menarik. Sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penting bagi sebuah perusahaan untuk mencapai visi dari perusahaan tersebut. Perusahaan akan mencapai tujuannya ketika karyawannya dapat memberikan kontribusi secara efektif jika karyawan tidak dapat bekerja secara maksimal maka perusahaan pun tidak dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu keterlibatan karyawan itu sendiri dalam pekerjaannya serta hubungan yang dimiliki karyawan dengan perusahaan. Penelitian ini terkait *job engagement* dan *organization engagement* sebagai variabel mediasi antara *value congruence*, *job characteristics*, *reward & recognition* dengan *job satisfaction* dan *organization citizenship behavior* pada industri jasa. Subjek penelitian ini yaitu karyawan yang bekerja di industri jasa berjumlah 80 karyawan. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuisioner dengan skala likert. Data yang diperoleh diolah menggunakan program SPSS 26. Setelah data terkumpul penelitian ini mengolah data menggunakan teknik *multiple regression analysis* dan *multiple mediation model* menggunakan teknik perhitungan *general linear model multivariate*. Berdasarkan hasil kesimpulan dapat dinyatakan *job engagement* mempunyai hubungan positif dengan *value congruence*, *job characteristics*, *job satisfaction*, dan *organization citizenship behavior* dan dapat memediasi variabel *antecedents* dan *consequences* sedangkan *organization engagement* memiliki hubungan positif dengan *job characteristics* namun tidak dapat memediasi antara variabel *antecedent* dan *consequences*. Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan yang bergerak di industri jasa dalam mengelola *engagement* dengan karyawan. Serta dalam penelitian ini terdapat beberapa batasan penelitian dalam kesimpulan dan saran, sehingga penelitian selanjutnya dapat dilakukan lebih baik.

Kata Kunci : *value congruence*, *job characteristics*, *reward & recognition*, *job engagement*, *organization engagement*, *job satisfaction*, *organization citizenship behavior*.