

KATA PENGANTAR

“Now all glory to God, who is able through his mighty power at work within us, to accomplish infinitely more than we might ask or think. Glory to him in the church and in Christ Jesus through all generations forever and ever! Amen.” (Eph 3: 20-21, NLT)

Segala puji syukur dan hormat kepada Tuhan Yesus Kristus, yang atas anugerah dan kemurahanNya penulis dapat memulai dan menyelesaikan tesis ini. Proses penulisan tesis ini membutuhkan perjuangan yang tidak mudah, dibutuhkan waktu kurang lebih sembilan bulan untuk menyelesaikannya mulai dari mencari ide, membuat proposal, menyelesaikan dan hingga menyempurnakannya. Penulis menyadari bahwa angka “satu” adalah angka yang terlalu kecil untuk mencapai hal yang besar, selalu ada lebih dari “satu” pihak yang berperan dalam pencapaian hal-hal yang besar termasuk penyelesaian tesis ini. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penyelesaian tesis ini :

1. Ibu Juanna Judith Huliselan, MA., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing yang banyak meluangkan waktu bahkan di luar jam dinas demi memberikan masukan dan bimbingan pada penulis mulai tahap awal penulisan hingga penyempurnaan akhir..
2. Bapak Dr. Innocentius dan Bapak Bona Siahaan, yang sangat membantu penulis agar lebih “*smart*” mengelola data dengan *Smart PLS*. Secara khusus ucapan terima kasih kepada Bapak Willy Gunadi Ph. D., yang bersedia melayani pertanyaan-pertanyaan saya bahkan saat tengah malam ditambah kebaikan hatinya mengirimkan banyak referensi untuk didalami agar penulis dapat memahami secara benar hal-hal esensial menyangkut Metodologi dan Pengelolaan Data Penelitian.

3. Kepada Ibu Marta Jonatan, pimpinan saya yang penuh dukungan, terima kasih atas izin cuti yang sering harus diambil untuk bimbingan dan penyelesaian tesis ini. Dan juga tidak lupa kepada teman-teman di HRD – Bu Erna, Bu Maya, Bu Felina, Pak Benny, Bu Diana, Yessi, Fifin dan Harum yang sering *mensupport* dalam doa di Chapel HRD. Terutama kepada *Super Team Recruitment* dan *People Development* : Hernie, Retno, Chrysan, Ezra, Pak Hendra dan Christine, terima kasih telah bersedia “ditodong” “dadakan untuk tugas-tugas *recruitment*, selama saya harus “absen” karena urusan tesis ini.
4. Kepada Zenia Ananda, Istri terkasih, terima kasih untuk kasih, dukungan dan pengorbanan kalian yang tak kenal waktu. Juga untuk anak kami Michelle Lucinda dan Evan Leon Anthony, tanpa kalian semua tesis ini hanya sebuah kumpulan tulisan tanpa narasi istimewa yang patut dikisahkan.
5. Dan kepada teman-teman MM Batch 69 dan kelas HR yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu, terima kasih untuk dukungan, kerjasama dan kekompakannya. *May our path will cross again in the future.*
6. Seluruh Dosen yang telah mengajar, memperlengkapi dan menjawab pertanyaan-pertanyaan penulis tanpa lelah dan pamrih selama kuliah di Universitas Pelita Harapan.
7. Dan seluruh rekan lain di UPH dan di group FORTECAFE (Forum for Technology, Education and Christian Analysis for Life Enhancement) di UPH yang telah memberikan dorongan, dukungan dan masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini tepat waktu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam tesis ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi penulis. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang, 17 Agustus 2017

Sucipto

Penulis



DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Persetujuan.....	ii
Lembar Pengesahan.....	iii
Pernyataan Keaslian Tugas Akhir.....	iv
Abstract.....	v
Abstrak.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	1
Daftar Tabel.....	4
Daftar Gambar.....	6
BAB I PENDAHULUAN.....	7
1.1. Latar Belakang.....	7
1.2. Rumusan Masalah.....	16
1.3. Tujuan Penelitian.....	17
1.4. Batasan Penelitian.....	18
1.5. Manfaat Penelitian.....	18
1.6. Sistematika Penulisan.....	20
BAB II LANDASAN TEORI.....	22
2. 1. <i>Work Engagement</i>	22
2.2. <i>Service Climate</i>	31
2.3. <i>Job Satisfaction</i>	35
2.4. <i>Affective Commitment</i>	39
2.5. <i>Adaptability</i>	41
2.6. <i>Career Commitment</i>	46
2.7. Kerangka Bepikir.....	48
2.8. Hipotesis.....	49

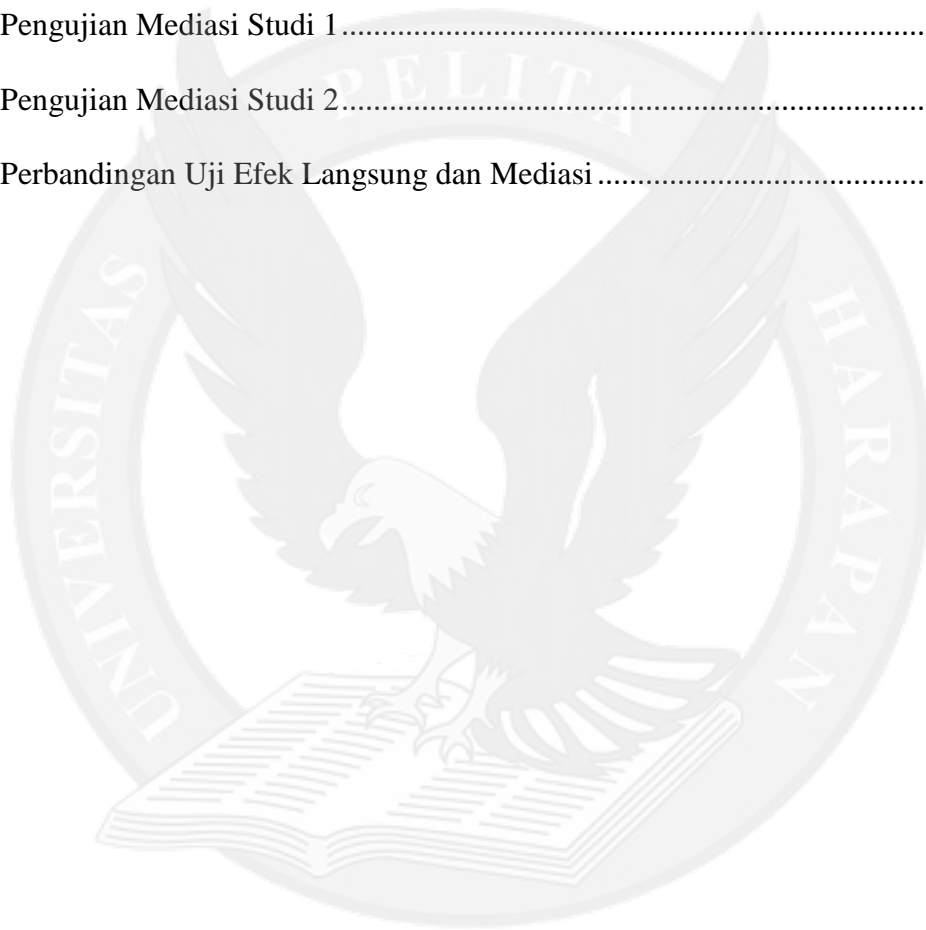
BAB III METODELOGI PENELITIAN	56
3.1. Lokasi Penelitian.....	56
3.2. Obyek dan Subyek Penelitian	57
3.3. Model Penelitian	61
3.4. Definisi Konseptual dan Operasional	62
3.5. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	67
3.5.1. Data Penelitian	67
3.5.2. Teknik Sampling	68
3.5.3. Metode Pengumpulan Data	70
3.5.4. Skala Pengukuran.....	71
3.6. Teknik Pengolahan Data	71
3.6.1. Teknik Analisa Data.....	72
3.7. Uji Validitas dan Uji Realibilitas.....	82
3.7.1. Validitas	82
3.7.2. Realibilitas.....	83
3.7.3. Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur (Pre Test)	83
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	86
4. 1. Karakteristik Responden.....	86
4.2. Statistika Deskriptif	90
4.2.1. Statistika Deskriptif Variabel <i>Work Engagement</i> Studi 1 dan Studi 2.....	90
4.2.2. Statistika Deskriptif Variabel <i>Service Climate</i>	98
4.2.2. Statistika Deskriptif Variabel <i>Job Satisfaction</i>	101
4.2.3. Statistika Deskriptif Variabel <i>Affective Commitment</i>	102
4.2.4. Statistika Deskriptif Variabel <i>Adaptability</i>	104
4.2.5. Statistika Deskriptif Variabel <i>Career Commitment</i>	107
4. 3. Analisa Data Penelitian Aktual.....	109
4.3.1. Second Order Confirmatory Factor Analysis	110
4. 3. 2. Analisa Model Pengukuran (Outer Model).....	112
4. 3. 3. Analisa Model Struktural (Inner Model).....	116
4. 3. 4. Uji Hipotesis.....	121
4. 4. Pembahasan Hasil Uji Hipotesa.....	127

4. 4. 1. Hipotesis H1 Persepsi Atas <i>Service Climate</i> Memiliki Hubungan Positif Terhadap <i>Work Engagement</i> Diterima	128
4.4.2. Hipotesis H2 <i>Job Satisfaction</i> Memiliki Hubungan Positif terhadap <i>Work Engagement</i> Diterima pada Studi 1 , Ditolak pada Studi 2.....	131
4. 4. 3. Hipotesis H3. <i>Affective Commitment</i> Memiliki Hubungan Positif dengan <i>Work Engagement</i> Diterima.....	139
4. 4. 4 .Hipotesis H4 <i>Work Engagement</i> Memiliki Hubungan Positif terhadap <i>Adaptability</i> Diterima.....	141
4. 4. 5. Hipotesis H5. <i>Work Engagement</i> Memiliki Hubungan Positif dengan <i>Career Commitment</i> Diterima	144
4.5. Uji Efek Pengaruh Langsung dan Mediasi	148
4.5.1. Pembahasan Uji Efek Langsung dan Mediasi.....	152
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	159
5.1. Kesimpulan	159
5.2. Implikasi Manajerial	163
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	169
5. 4. Saran Penelitian	170
DAFTAR PUSTAKA	173
LAMPIRAN.....	174

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Definisi Konseptual dan Operasional.....	62
Tabel 2. Second Order <i>Work Engagement</i> Hierarchical Reflective Model.....	77
Tabel 3. Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur (Pre Test).....	83
Tabel 4. Profile Responden Studi 1 dan Studi 2.....	87
Tabel 5. Statistika Deskriptif Variabel <i>Work Engagement</i> Studi 1 dan Studi 2.....	91
Tabel 6. Statistika Deskriptif Variabel <i>Work Engagement-Vigor</i> Studi 1 dan Studi 2	92
Tabel 7. Statistika Deskriptif Variabel <i>Work Engagement-Dedication</i>	94
Tabel 8. Statistika Deskriptif Variabel <i>Work Engagement- Absorption</i>	96
Tabel 9. Statistika Deskriptif Variabel <i>Service Climate</i>	98
Tabel 10. Statistika Deskriptif Variabel <i>Job Satisfaction</i>	101
Tabel 11. Statistika Deskriptif Variabel <i>Affective Commitment</i>	102
Tabel 12. Statistika Deskriptif Variabel <i>Adaptability</i>	104
Tabel 13. Statistika Deskriptif Variabel <i>Career Commitment</i>	107
Tabel 14. AVE <i>Second Order Confirmatory Analysis</i>	110
Tabel 15. <i>T-Statistics Path Coefficient</i> Dimensi dan Variabel <i>Work Engagemnt</i>	111
Tabel 16. Outer Loading dan AVE Variabel Dimensi <i>Work Engagement</i>	113

Tabel 17. Outer Loading dan AVE Variabel diluar <i>Work Engagement</i>	114
Tabel 18. Analisa Outer Model – <i>Discriminant Validity</i> Studi 1 dan Studi 2.....	115
Tabel 19. Analisa R- Square Studi 1 dan Studi 2.....	118
Tabel 20. Uji Hipotesis Studi 1 dan Studi 2.....	123
Tabel 21. Perbedaan Penelitian.....	126
Tabel 22. Pengujian Mediasi Studi 1.....	149
Tabel 23. Pengujian Mediasi Studi 2.....	150
Tabel 24. Perbandingan Uji Efek Langsung dan Mediasi.....	152



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tingkat <i>Work Engagement</i>	12
Gambar 2. <i>World Employee Engagement</i>	13
Gambar 3. Kerangka Berpikir	48
Gambar 4. Pertumbuhan Sektor Jasa Tangerang	57
Gambar 5. <i>High-Contact Service Marketing System</i>	59
Gambar 6. <i>Low-Contact Service Marketing System</i>	59
Gambar 7. <i>High & Low-Contact Services</i>	60
Gambar 8. Chase's <i>High & Low-Contact Services</i>	60
Gambar 9. Model Penelitian.....	61
Gambar 10. Measurement (Inner) Model	74
Gambar 11. Model Pengujian Mediasi Baron dan Kenny	80
Gambar 12. Uji Hipotesis Model Struktural Studi 1	124
Gambar 13. Uji Hipotesis Model Struktural Studi 2	125