

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikan-Nya, sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan. Tugas akhir dengan judul **“PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP *WORK LIFE BALANCE* DENGAN *JOB STRESS*, *JOB SATISFACTION*, DAN *JOB COMMITMENT* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KARYAWAN PT. ASURANSI A”**. Penelitian ini ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu Universitas Pelita Harapan, Tangerang.

Peneliti menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, Tugas Akhir ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

- 1) Ibu Dra. Gracia Shinta S. Ugut, MBA., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
- 2) Ibu Isana S.C. Meranga, S.P., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen.
- 3) Ibu Yohana F. Cahya P. Meilani, S.P., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan banyak memberikan masukan kepada peneliti.

- 4) Bapak Valentino Budhidharma, selaku Dosen Pembimbing Akademik dari penulis.
- 5) Semua dosen yang telah senantiasa memberikan ilmu kepada peneliti selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan.
- 6) Seluruh staff Fakultas ekonomi yang telah membantu peneliti dalam melakukan kegiatan administrasi.
- 7) Keluarga yang peneliti sayangi, Mama, Papa, Kakak dan semua keluarga besar lainnya yang selalu mendukung, memberikan perhatian, kasih sayang, dan doa kepada peneliti setiap waktu.
- 8) Teman-teman perkuliahan Janice Michaela, Jeremy Sandy, Viyola Celine, Jose Raynaldo, Jeffrey, Vivian, Yogie, Jose Wijaya, Josafat, Enrico, dan teman-teman lain yang tidak saya sebutkan disini karena telah menemani saya selama perkuliahan dan membuat perkuliahan menjadi lebih menyenangkan dan selalu mendukung selama perkuliahan.
- 9) Teman-teman diluar perkuliahan, Livia Valentina, Jessica Rachel, Nathan, Kevin Christian, dan teman-teman lain yang selalu memberikan dukungan dalam suka maupun duka.
- 10) Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, namun turut berperan dalam membantu penulisan Tugas Akhir secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan yang ada di dalam penulisan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis berharap adanya masukan, kritik, dan

saran yang dapat dijadikan bahan evaluasi untuk memperbaiki tulisan. Sehingga pada akhirnya, Tugas Akhir ini dapat disempurnakan untuk menambah ilmu dan informasi yang lebih akurat.

Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat sebagai referensi dalam bidang Sumber Daya Manusia di masa mendatang

Tangerang, 30 April 2021

Lawrenzo Bennely



DAFTAR ISI

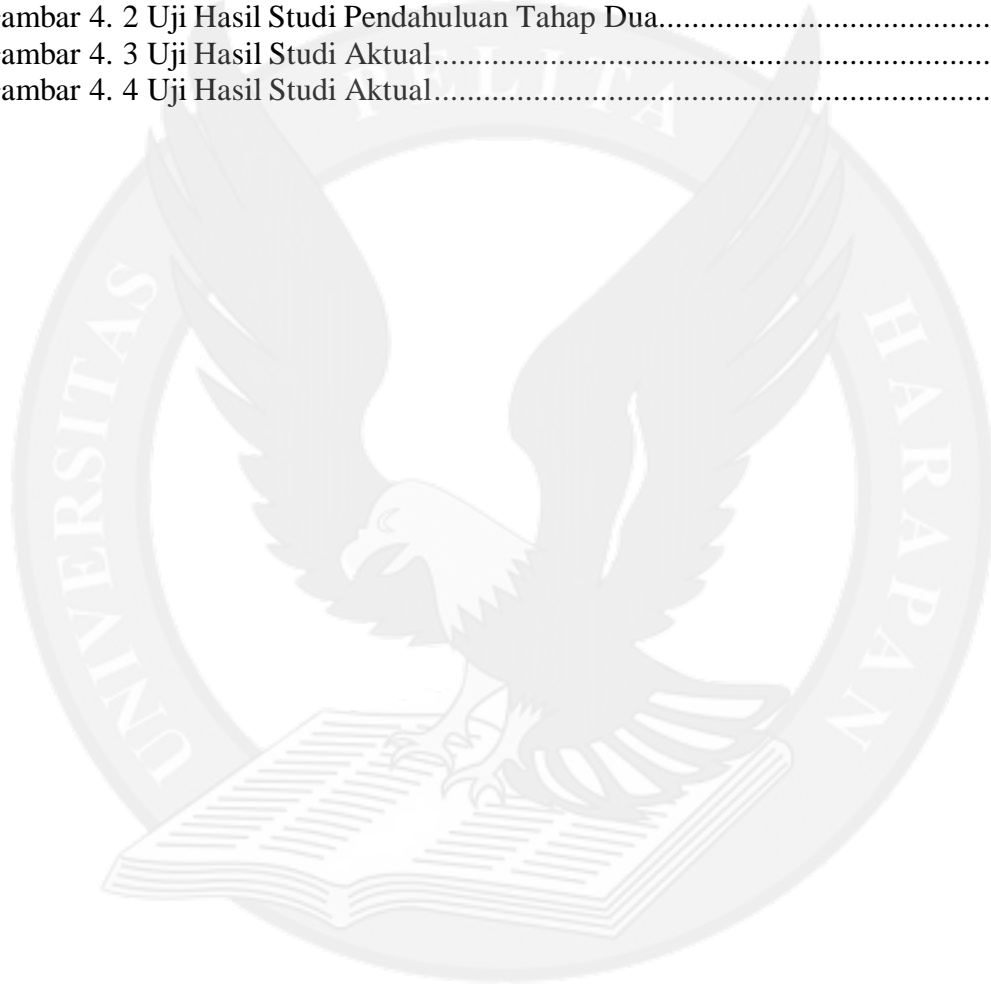
PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	23
1.3 Tujuan Penelitian	24
1.4 Manfaat Penelitian	25
1.4.1 Manfaat Praktis.....	25
1.4.2 Manfaat Teoritis	26
1.5 Sistematika Penulisan	26
BAB II LANDASAN TEORI.....	28
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	28
2.2 Perilaku Organisasi	30
2.3 <i>Quality of Work Life</i>	32
2.4 <i>Work Life Balance</i>	34
2.5 <i>Job Stress</i>	36
2.6 <i>Job Satisfaction</i>	39
2.7 <i>Job Commitment</i>	41
2.8 Hipotesis Penelitian	43
2.8.1 Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> pada stres kerja	43
2.8.2 Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> pada <i>Job Satisfaction</i>	45
2.8.3 Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> pada <i>Job Commitment</i>	47
2.8.4 Pengaruh <i>Job stress</i> pada <i>Work Life Balance</i>	49

2.8.5	Pengaruh <i>Job Satisfaction</i> pada <i>Work Life Balance</i>	50
2.8.6	Pengaruh <i>Job Commitment</i> pada <i>Work Life Balance</i>	51
2.8.7	Pengaruh mediasi dari pengaruh <i>Job Stress</i> , <i>Job Satisfaction</i> , dan <i>Job Commitment</i>	53
2.9	Model Penelitian.....	54
BAB III METODE PENELITIAN		57
3.1	Objek Penelitian	57
3.2	Subjek Penelitian	57
3.3	Unit Analisis.....	58
3.4	Jenis Penelitian	59
3.5	Desain Penelitian	60
3.6	Etika Pengumpulan data.....	62
3.7	Pengukuran Variabel.....	63
3.8	Definisi Konseptual dan Operasional	64
3.9	Skala Pengukuran	74
3.10	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	76
3.11	Teknik Penyusunan Kuesioner.....	77
3.12	Desain Sampel.....	78
3.13	Penentuan Jumlah Sampel	80
3.14	Teknik Analisis Data.....	80
3.14.1	Studi Pendahuluan	81
3.14.2	Uji Validitas	81
3.14.3	Uji Reliabilitas.....	82
3.14.4	Statistik Deskriptif	83
3.14.5	Statistik Inferensial	83
3.15	Evaluasi Model	84
3.15.1	Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer-Model</i>).....	85
3.15.2	Pengujian Model Struktural (<i>Inner-Model</i>).....	85
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		87
4.1	Profil Responden	87
4.1.1	Jenis Kelamin	88
4.1.2	Usia	89
4.1.3	Lama Bekerja	89

4.2	Hasil Uji Studi Pendahuluan.....	91
4.2.1	Hasil Uji Validitas Studi Pendahuluan.....	91
4.2.2	Uji Reliabilitas Studi Pendahuluan.....	102
4.3	Hasil Penelitian Aktual.....	104
4.3.1	Statistik Deskriptif.....	105
4.3.2	Statistik Inferensial.....	117
4.4	Hasil Uji Hipotesis.....	127
4.4.1	Pembahasan Uji Hipotesis Satu.....	130
4.4.2	Pembahasan Uji Hipotesis Dua.....	132
4.4.3	Pembahasan Uji Hipotesis Tiga.....	134
4.4.4	Pembahasan Uji Hipotesis Empat.....	136
4.4.5	Pembahasan Uji Hipotesis Lima.....	138
4.4.6	Pembahasan Uji Hipotesis Enam.....	141
4.4.7	Pembahasan Uji Hipotesis Tujuh.....	143
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		146
5.1	Kesimpulan.....	146
5.2	Implikasi.....	149
5.2.1	Implikasi Teoritis.....	149
5.2.2	Implikasi Manajerial.....	150
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	151
5.4	Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	153
DAFTAR PUSTAKA.....		155
LAMPIRAN.....		160

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Chart Pie Jenis Kelamin Responden	4
Gambar 1. 2 Chart Pie Usia Responden.....	5
Gambar 1. 3 Chart Pie Lama Bekerja	5
Gambar 1. 4 Percent Chart niat profesi setelah lulus perguruan tinggi	6
Gambar 1. 5 Hasil Studi Eksplorasi karyawan PT. Asuransi A	6
Gambar 2. 1 Model Penelitian	55
Gambar 4. 1 Uji Hasil Pendahuluan Tahap Satu	92
Gambar 4. 2 Uji Hasil Studi Pendahuluan Tahap Dua.....	96
Gambar 4. 3 Uji Hasil Studi Aktual.....	118
Gambar 4. 4 Uji Hasil Studi Aktual.....	127



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 3. 1 Definisi Konseptual & Operasional.....	64
Tabel 4. 1 Tabel Profil Responden	87
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Konvergen Studi Pendahuluan Tahap Satu	92
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Konvergen Studi Pendahuluan Tahap Dua	97
Tabel 4. 4 Hasil Average Variance Extracted Studi Pendahuluan	100
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Diskriminan Studi Pendahuluan	102
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Studi Pendahuluan.....	103
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Quality of work life	105
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Job Stress	108
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Job Commitment	110
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Job Satisfaction	113
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Work of Life Balance	116
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Konvergen Studi Aktual.....	119
Tabel 4. 13 Average Variance Extracted Studi Aktual	122
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Diskriminan Studi Aktual.....	123
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas Studi Aktual	124
Tabel 4. 16 R Square tiap variabel terkait (Studi Aktual).....	125
Tabel 4. 17 Hasil Pengujian Hipotesis	128
Tabel 4. 18 Hasil Indirect Effect Variabel	129

