

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang diberikan sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik Tugas Akhir dengan judul “*JOB ENGAGEMENT DAN ORGANIZATION ENGAGEMENT SEBAGAI MEDIASI ANTARA VALUE CONGRUENCE, JOB CHARACTERISTICS, REWARD & RECOGNITION DENGAN JOB SATISFACTION DAN ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA INDUSTRI JASA*” ini ditunjukkan untuk memenuhi sebagian prasyarat akademik guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Universitas Pelita Harapan, Tangerang.

Penulis memahami jika tanpa bantuan doa dan dukungan dari orang-orang terdekat serta pembimbing maka tugas akhir ini tidak akan terselesaikan tepat waktu. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat dalam pembuatan Tugas Akhir ini yaitu :

1. Ibu Gracia Shinta S. Ugut, M.B.A., 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 Juanna Judith Huliselan, M.A., Ph.D, selaku dosen pembimbing yang memberikan banyak bantuan untuk penyelesaian Tugas Akhir ini.
4. Seluruh dosen serta staff pengajar di Universitas Pelita Harapan yang berkontribusi dalam memberikan ilmu, wawasan, dan pengalaman yang sangat bermanfaat.
5. Orang tua penulis yang membiayai penulis untuk berkuliah serta mendukung penulis dalam perkuliahan.

6. Adik penulis yang selalu mendukung penulis dalam melakukan Tugas Akhir.
7. Teman-teman penulis yang selalu mendukung dan menyemangati yaitu Vivian, Jeffrey, Richard, Jose Wijaya, Michelle, Farah, dan Alice.
8. Serta untuk Mariani yang selalu memberi semangat untuk penulis dan mendukung penulis dalam masa perkuliahan.
9. Terakhir untuk pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang selalu membantu penulis dalam masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap skripsi ini dapat berguna bagi para pembaca, dan mohon maaf apabila di dalam penyusunan skripsi ini terdapat kalimat yang kurang jelas maupun adanya kesalahan penulis.

Tangerang, 22 Januari 2021

Jose Raynaldo

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Praktis.....	8
1.4.2 Manfaat Teoritis.....	8
1.5 Batasan Penelitian.....	9
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.2 <i>Organizational Behavior</i>	12
2.3 <i>Employee engagement</i>	14
2.3.1 <i>Job Engagement</i>	15
2.3.2 <i>Organization Engagement</i>	17
2.4 <i>Job Satisfaction</i>	18
2.5 <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	20
2.6 <i>Job Attitude</i>	22
2.6.1 <i>Job Characteristic</i>	23
2.6.2 <i>Reward & Recognition</i>	26

2.6.3 <i>Value congruance</i>	29
2.7 Penelitian Terdahulu	31
2.8 Hipotesis Penelitian.....	34
2.8.1 Hubungan Variabel antara <i>Value Congruence</i> dengan <i>Job Engagement</i> dan <i>Organization Engagement</i>	35
2.8.2 Hubungan antara <i>Job Characteristics</i> dengan <i>Job Engagement</i> dan <i>Organization Engagement</i>	36
2.8.3 Hubungan antara <i>Reward & recognition</i> dengan <i>Job Engagement</i> dan <i>Organization Engagement</i>	37
2.8.4 Hubungan antara <i>Job Engagement</i> dan <i>Organization Engagement</i> dengan <i>Job Satisfcation, Organizational Citizenship Behavior-Individual,</i> dan <i>Organizaional Citizenship Behavior-Organization</i>	38
2.8.5 Hubungan antara <i>Job Engagement</i> dan <i>Organization Engagement</i> dengan <i>Antecedents</i> dan <i>Consequences</i>	39
2.9 Model Penelitian.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Lokasi Penelitian	41
3.2 Objek dan Subjek Penelitian.....	42
3.3 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	43
3.4 Penentuan data dan Sumber Data.....	54
3.5 Pengumpulan Data.....	55
3.6 Metode Penarikan Sampel	56
3.6.1 Penentuan Jumlah Sampel	57
3.6.2 Skala Pengukuran	58
3.7 Teknik Mengelolah Data	60
3.8 Teknik Analisis Data.....	60
3.8.1 Statistik Deskriptif	61
3.8.2 Uji Multikolonieritas.....	61
3.8.3 Multiple Regresion Anaylsis.....	62
3.8.5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Studi Pendahuluan	66
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	71
4.1 Karateristik Responden.....	71
4.2 Statistika Deskriptif	75
4.2.1 Statistik Deskriptif Variabel <i>Job Engagement</i>	76

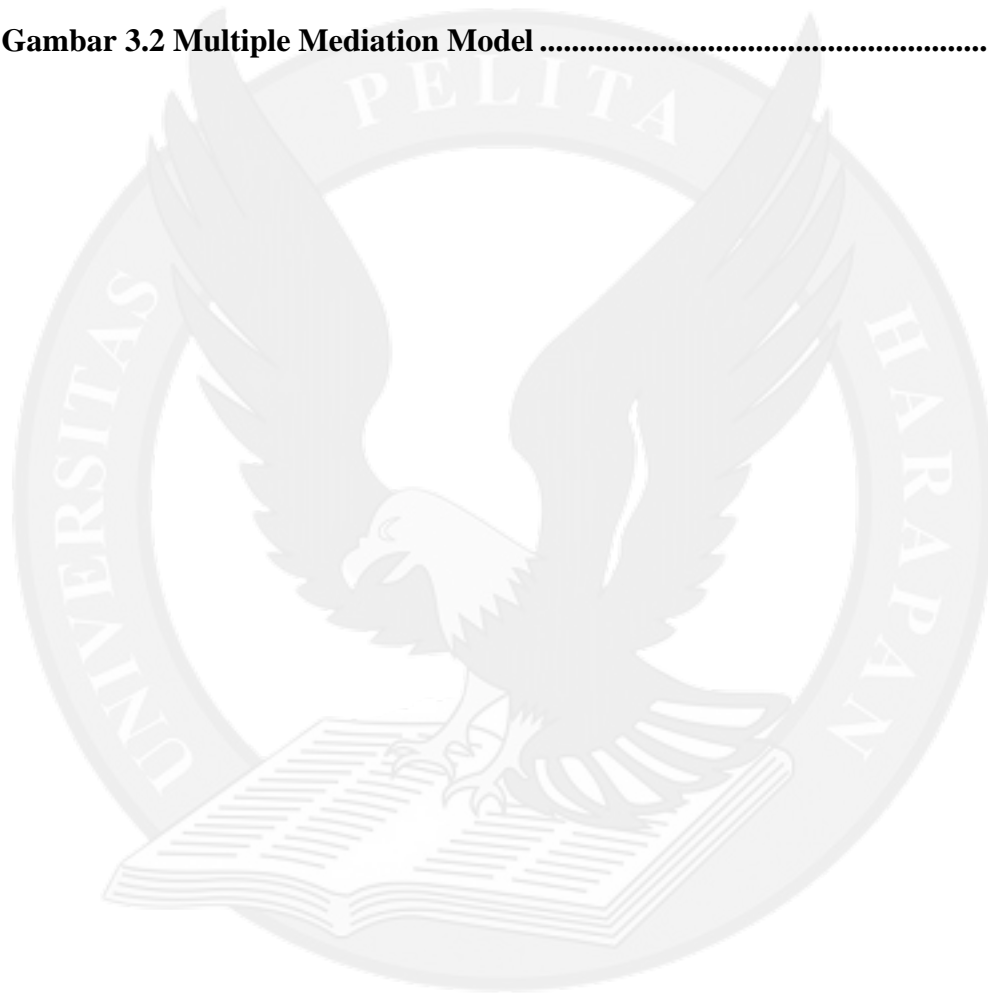
4.2.2 Statistik Deskriptif Variabel <i>Organizational Engagement</i>	77
4.2.3 Statistik Deskriptif Variabel <i>Value Congruence</i>	79
4.2.4 Statistik Deskriptif Variabel <i>Job Characteristics</i>	80
4.2.5 Statistik Deskriptif Variabel <i>Reward & Recognition</i>	82
4.2.6 Statistik Deskriptif Variabel <i>Job Satisfaction</i>	84
4.2.7 Statistik Deskriptif Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .85	
4.3 Uji Multikolonieritas	87
4.3.1 Uji Multikolonieritas Variabel <i>Job Engagement</i>	88
4.3.2 Uji Multikolonieritas Variabel <i>Organization Engagement</i>	92
4.4 <i>Multiple Regresion Analysis</i>	95
4.5 Uji <i>Multiple Mediation Model</i>	98
4.6 Hasil Uji Hipotesis.....	104
4.7 Pembahasan Uji Hipotesis.....	117
4.7.1 H1 (a) (b) : <i>Value Congruence</i> Memiliki Hubungan Positif dengan <i>Job Engagement</i> (Diterima) dan <i>Organization Engagement</i> (Ditolak).	117
4.7.2 H2 (a) (b) : <i>Job Characteristics</i> Memiliki Hubungan Positif dengan <i>Job Engagement</i> (Diterima) dan <i>Organization Engagement</i> (Diterima).	120
4.7.3 H3 (a) (b) : <i>Reward & Recognition</i> Memiliki Hubungan Positif dengan <i>Job engagement</i> (Ditolak) dan <i>Organization Engagement</i> (Ditolak).	123
4.7.4 H4 (a) dan H5 (a) : <i>Job Satisfaction</i> Memiliki Hubungan Positif dengan <i>Job Engagement</i> (Diterima) dan <i>Organization Engagement</i> (Ditolak).	125
4.7.5 H4 (b) dan H5 (b) : <i>Organization Citizenship Behavior – Individual</i> Memiliki Hubungan Positif dengan <i>Job Engagement</i> (Diterima) dan <i>Organization Engagement</i> (Ditolak).	128
4.7.6 H4 (c) dan H5 (c) <i>Organization Citizenship Behavior – Organization</i> Memiliki Hubungan Positif dengan <i>Job engagement</i> (Diterima) dan <i>Organization Engagement</i> (Ditolak).	132
4.7.7 H6 : <i>Job Engagement</i> dan <i>Organization Engagement</i> Memiliki Hubungan Positif dengan <i>Antecedents</i> dan <i>Consequences</i>	135
4.8 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	140
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	144
5.1 Kesimpulan	144
5.2 Implikasi manajerial.....	148
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	150

5.4 Saran Penelitian Selanjutnya150
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN.....



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Tingkat <i>Engagement</i> dari Tahun 2011-2019	1
Gambar 1.2 Gambar 1.2 Tingkat <i>Employee Engagement</i> di Asia Tenggara....	2
Gambar 2.1 Model Penelitian	40
Gambar 3.1 Model Penelitian	53
Gambar 3.2 Multiple Mediation Model	65



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1 Definsi Konseptual & Defisini Operasional	44
Tabel 3.2 Nilai P-Value	64
Tabel 3.3 Uji Validitas	66
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas	69
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	72
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif Variabel <i>Job Engagement</i>	76
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Variabel <i>Organizational Engagement</i>	77
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Variabel <i>Value Congruence</i>	79
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel <i>Job Characteristics</i>	80
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel <i>Reward & Recognition</i>	82
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel <i>Job Satisfaction</i>	84
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .85	
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolonieritas Variabel <i>Job Engagement</i>	88
Tabel 4.10 Uji Multikolonieritas Variabel <i>Organization Engagement</i>	92
Tabel 4. 11 Uji <i>Multiple Regression</i>	96
Tabel 4.12 Uji <i>Multiple Mediation Model</i>	99
Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis H1-H5	105
Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesis H6.....	109
Tabel 4.15 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	140

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A (Kuisisioner)	A-1
LAMPIRAN B (Hasil Pretest).....	B-1
LAMPIRAN C (Hasil Validitas dan Reliabilitas Pre-test).....	C-1
LAMPIRAN D (Karakteristik Responden)	D-1
LAMPIRAN E (Hasil Kuisisioner Aktual).....	E-1
LAMPIRAN F (Statistik deskriptif).....	F-1
LAMPIRAN G (Uji Multikolonieritas).....	G-1
LAMPIRAN H (Uji Multiple Regression)	H-1
LAMPIRAN I (Uji Mediation Model).....	I-1
LAMPIRAN J (Uji Hipotesis GLM)	J-1
LAMPIRAN K (Uji Turnitin)	K-1
LAMPIRAN L (Jurnal Acuan)	L-1