

**PENGARUH DUKUNGAN ATASAN DAN KEPUASAN
KERJA TERHADAP KINERJA MELALUI *JOB*
ENGAGEMENT PADA KARYAWAN BANDAR DJAKARTA
SEAFOOD RESTAURANT**

TESIS



Oleh :

Daud Pratama Widiyanto, S.I.Kom

8112417013

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2019**

**PENGARUH DUKUNGAN ATASAN DAN KEPUASAN
KERJA TERHADAP KINERJA MELALUI *JOB*
ENGAGEMENT PADA KARYAWAN BANDAR DJAKARTA
SEAFOOD RESTAURANT**

TESIS

Diajukan kepada Universitas Katolik Widya Mandala
Untuk memenuhi persyaratan gelar
Magister Manajemen



Oleh :

Daud Pratama Widianto, S.I.Kom

8112417013

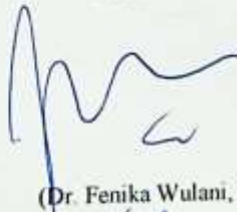
**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA**

2019

Persetujuan Dosen Pembimbing

Tesis berjudul “Pengaruh Dukungan Atasan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Melalui *Job Engagement* Pada Karyawan Bandar Djakarta Seafood Restaurant” yang ditulis dan diajukan oleh Daud Pratama Widiyanto, S.I.Kom (8112417013) telah disetujui untuk diuji.

Dosen Pembimbing



(Dr. Fenika Wulani, SE, M.Si)

Tanggal 31 / 11 / 19

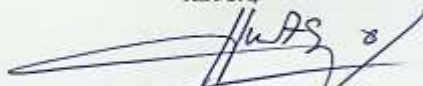
Halaman Pengesahan

Tesis yang berjudul "Pengaruh Dukungan Atasan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Melalui *Job Engagement* Pada Karyawan Bandar Djakarta Seafood Restaurant" yang ditulis dan diajukan oleh Daud Pratama Widiyanto, S.I.Kom (8112417013) telah diuji dan dinilai oleh Tim Penguji Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Pada tanggal 31 bulan 1 tahun 2019

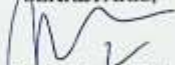
PANITIA PENGUJI

KETUA,



Prof. Dr. H. Teman Koesmono, Drs. Ec. MM

SEKRETARIS,



Dr. Fenika Wulani,
SE, M.Si


ANGGOTA,



Dr. Kuty Emdawati,
SE, MM

PROGRAM PASCASARJANA

DIREKTUR,



Prof. Dr. J.S. Ami Soewandi

iv

Pernyataan Keaslian Tulisan

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis ini adalah tulisan saya sendiri, dan tidak ada gagasan atau karya ilmiah siapapun yang saya ambil secara tidak jujur. Bahwa semua gagasan dan karya ilmiah yang saya kutip telah saya lakukan sejalan dengan etika dan kaidah penulisan ilmiah.

Surabaya, 31 Januari 2019



Daud Pratama Widiyanto, S.I.Kom

8112417013

Pernyataan Keaslian Dan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Daud Pratama Widiyanto, S.I.Kom

NRP : 8112417013

Judul : **PENGARUH DUKUNGAN ATASAN DAN
KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA MELALUI JOB
ENGAGEMENT PADA KARYAWAN BANDAR DJAKARTA
SEAFOOD RESTAURANT**

Menyatakan bahwa Tesis ini adalah **ASLI** karya tulisan saya. Apabila karya ilmiah ini merupakan hasil plagiarism, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan oleh Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya menyetujui pula bahwa tulisan ini dapat dipublikasikan / ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sesuai Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian Tesis dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.



Surabaya, 31 Januari 2019

Daud Pratama Widiyanto, S.I.Kom

8112417013

Kata Pengantar

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karuniaNya dalam kehidupan, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul “Pengaruh Dukungan Atasan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Melalui *Job Engagement* Pada Karyawan Bandar Djakarta Seafood Restaurant” yang berjalan dengan lancar tanpa suatu hambatan satu pun dan dapat memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar Magister Manajemen di Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya setelah berjuang kurang lebih 15 bulan.

Penulis juga telah mendapatkan banyak dukungan dan motivasi dari berbagai pihak untuk menyelesaikan penyusunan Tesis ini. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Direktur Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala, Prof. Dr. J.S. Ami Soewandi.
2. Dosen pembimbing, Dr. Fenika Wulani, SE, M.Si yang telah dengan sabar membimbing penulis selama masa studi, meluangkan waktu, membimbing dan membantu penulis selama proses pengerjaan Tesis ini.
3. Panitia penguji, Prof.Dr.H.Teman Koesmono.Drs Ec.MM dan Dr. Tuty Lindawati, S.E., M.M yang telah memberikan masukan yang bermanfaat dalam penyusunan Tesis ini.
4. Kepada Papa dan Mama, terimakasih untuk kasih sayang dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis hingga saat ini. Terima kasih untuk selalu sabar dan selalu ada di setiap penulis

mebutuhkan. Papa yang menjadi sosok inspirasional bagi penulis dan mama yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan Tesis ini.

5. Kepada saudara-saudari terkasih, Gloria Gisela Widiyanto, S.Ked dan Juan Imanuel Widiyanto yang selalu ada ketika penulis membutuhkan pertolongan, memberikan perhatian dan semangat bagi penulis untuk menyelesaikan penelitian Tesis dengan baik walaupun terkadang merepotkan penulis sehingga tidak jarang tidur terlalu larut.
6. Kepada Eleonora Fenny, sebagai *partner* yang setia membangunkan ketika penulis terlambat bangun pagi, memberikan perhatian, semangat serta berbagi ilmu hingga pembuatan Tesis selesai dengan baik. Semoga selalu sukses di masa yang mendatang dan cepat mapan lalu menikah.
7. Kepada mama Ninik dan papa Ayen yang selalu memberikan asupan gizi yang baik pada penulis dan memberikan semangat tidak menyerah agar Tesis ini bisa diselesaikan sepuh hati.
8. Kepada seluruh BOD Bandar Djakarta Group, Bapak Wendy Santoso, Bapak Johan Lasmana, Bapak Anton Cahyono, Bapak Toba Sujitra, dan Bapak Hans Satyabudi yang telah bersedia menerima dan memberikan kesempatan kepada penulis dengan baik, penulis mengucapkan banyak terima kasih karena telah disambut dengan hangat dan diperbolehkan mengakses segala kebutuhan penulis selama penelitian ini berjalan.

9. Kepada Business Development Manager, Ibu Shandra, yang telah memberikan dukungan dan informasi kepada penulis agar Tesis ini dapat menjadi baik adanya.
10. Kepada seluruh Manager Operasional, Head of Marketing, Head of HR Department & PR Marcomm Outlet Bandar Djakarta Group, Ibu Josephine, Bapak Harboth, Bapak Nandang, Bapak Didi, Bapak Adam, Ibu Echi, Bro Willy Sutio, Sis Fillycia, Kak Mayang Sari, dan Bapak Andreas yang telah bersedia dan berkenan membantu penulis untuk mendistribusikan ke responden yang tepat. Sukses untuk di masa mendatang.
11. Kepada Manager Operasional Seafood City by Bandar Djakarta, Bapak Darwin Oei, mentor yang telah bersedia membantu, mendukung, dan menjadi panutan penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Salam sukses dan sehat selalu.
12. Kepada Head of Marketing dan Head of HR Department Bandar Djakarta Surabaya, Bapak Andrew Syarif dan Ibu Wenny, yang telah menjadi panutan penulis dan bersedia memberikan ilmunya untuk Tesis ini. Terima kasih.
13. Kepada rekan-rekan seluruh angkatan MM 30 Ko Ufuk Dianto, Ko Aucy Chandra, Bu Nany Widarti, Bu Riyaningrum, Serafine Hosana, Danu Ditri, Rizky Adi Wijaya, Reo Perfetto, Janice Natasha, Jennifer Basket, Ko Danny Wismilak, Basilius Rendy, Roger, Jangger, Pak Wisnu, Olivia, sampai bertemu dan tetap semangat. Sukses untuk kita semua.
14. Kepada staff Tata Usaha Pascasarjana Universitas Widya Mandala Surabaya, Bapak Putra Song Fotografi dan ibu Fifi yang

telah membantu penulis dalam segala surat permohonan demi kelancaran penelitian tesis penulis.

15. Kepada sahabat, Ruth Henny, Theresia Fristi, Syella, Novia Go, Michael Valentino, Lintang Agusta Mogot, Stephanus Christian, Gascha Firga. Terima kasih atas dukungannya. Sukses untuk kita semua.

Akhir kata penulis menyadari adanya kemungkinan kekurangan dalam penulisan Tesis ini. Penulis berharap Tesis ini dapat berguna dan sekaligus menjadi bahan referensi bagi teman dan angkatan berikutnya yang akan penelitian Tesis khususnya di restoran atau perusahaan makanan dan minuman.

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Sampul Dalam.....	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Pernyataan Keaslian Tulisan.....	v
Pernyataan Keaslian dan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xvi
Daftar Gambar.....	xvii
Abstraksi.....	xviii
Abstract.....	xix
BAB 1 Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
Manfaat Teoritis.....	12
Manfaat Praktis.....	12
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	13
1.6 Batasan Penelitian.....	13
1.7 Sistematika Penulisan.....	14
BAB 2 Tinjauan Pustaka.....	16
2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
2.2 Landasan Teori.....	18

2.2.1 Dukungan Atasan.....	18
2.2.1.1 Definisi Dukungan Atasan.....	18
2.2.1.2 Dimensi Dukungan Atasan.....	21
2.2.2 Kepuasan Kerja.....	24
2.2.2.1 Definisi Kepuasan Kerja.....	24
2.2.2.2 Dimensi Kepuasan Kerja.....	25
2.2.3 <i>Job Engagement</i>	27
2.2.3.1 Definisi <i>Job Engagement</i>	27
2.2.3.2 Dimensi <i>Job Engagement</i>	27
2.2.4 Kinerja.....	29
2.2.4.1 Definisi Kinerja.....	29
2.2.4.2 Dimensi Kinerja.....	29
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	31
2.3.1 Pengaruh Dukungan Atasan Terhadap <i>Job Engagement</i>	31
2.3.2 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Job Engagement</i>	32
2.3.3 Pengaruh <i>Job Engagement</i> Terhadap Kinerja.....	33
2.3.4 Pengaruh Dukungan Atasan Terhadap Kinerja melalui <i>Job Engagement</i>	33
2.3.5 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja melalui <i>Job Engagement</i>	34
2.4 Model Penelitian.....	35
2.5 Hipotesis Penelitian.....	36
BAB 3 Metode Penelitian.....	37

3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Identifikasi Variabel	37
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	37
3.3.1 Dukungan Atasan	37
3.3.2 Kepuasan Kerja.....	38
3.3.3 <i>Job Engagement</i>	39
3.3.4 Kinerja.....	39
3.4 Pengukuran Variabel	40
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	41
3.6 Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	41
3.7 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel.....	42
3.8 Teknik Analisis Data	44
3.8.1 Pengujian Asumsi SEM.....	44
3.8.2 Prosedur Penerapan SEM.....	46
3.8.3 Uji Kualitas Data.....	48
3.8.3.1 Uji Validitas.....	48
3.8.3.2 Uji Reliabilitas.....	49
3.8.3.3 Uji Hipotesis.....	49
3.9 Uji Kecocokan Model.....	50
BAB 4 Analisis dan Pembahasan.....	55
4.1 Analisis Deskriptif.....	55
4.1.1 Karakteristik Responden.....	55
4.1.2 Dukungan Atasan.....	58
4.1.3 Kepuasan Kerja.....	59
4.1.4 <i>Job Engagement</i>	60
4.1.5 Kinerja.....	60

4.2 Analisis SEM.....	62
4.2.1 Evaluasi <i>Outliers</i>	62
4.2.2 Pengujian <i>Multivariate Outlier</i>	64
4.2.3 Pengujian Normalitas.....	66
4.2.4 Pengujian Validitas.....	69
4.2.5 Pengujian Reliabilitas.....	73
4.3 Pengujian Kecocokan Model.....	74
4.4 Uji Hipotesis.....	75
4.4.1 Pengaruh Dukungan Atasan dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Melalui <i>Job</i> <i>Engagement</i>	77
4.5 Pembahasan.....	78
4.5.1 Pengaruh Dukungan Atasan Terhadap <i>Job</i> <i>Engagement</i>	78
4.5.2 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Job</i> <i>Engagement</i>	80
4.5.3 Pengaruh <i>Job Engagement</i> Terhadap Kinerja.....	81
4.5.4 Pengaruh Dukungan Atasan Terhadap Kinerja Melalui <i>Job Engagement</i>	82
4.5.5 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Melalui <i>Job Engagement</i>	83
BAB 5 Kesimpulan, Keterbatasan Penelitian, dan Saran.....	84
5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	85
5.3 Saran.....	85

5.3.1 Saran Akademis.....	85
5.3.2 Saran Praktis.....	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Industri Kuliner di DKI Jakarta Tahun 2010-2016.....	5
Tabel 1.2 Jumlah Industri Kuliner di Jawa Timur Tahun 2010-2016..	5
Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	10
Tabel 3.1 Data Jumlah Pembagian Kuesioner Karyawan Bandar Djakarta.....	26
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	57
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerj.....	57
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Dukungan Atasan (X_1).....	58
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja (X_2).....	59
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel <i>Job Engagement</i> (Y_1).....	60
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Kinerja (Y_2).....	61
Tabel 4.9 <i>Univariate Outlier</i>	63
Tabel 4.10 Hasil Uji <i>Multivariate Outlier</i>	65
Tabel 4.11 Uji Normalitas.....	66
Tabel 4.12 Uji Validitas.....	69
Tabel 4.13 Uji Validitas Setelah Modifikasi Model.....	72
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas.....	73
Tabel 4.15 Uji Kecocokan Model.....	74
Tabel 4.16 <i>Loading Factor</i> Full Model Modifikasi SEM.....	76
Tabel 4.17 Pengaruh Tidak Langsung.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Bandar Djakarta Seafood Restauran.....	7
Gambar 1.2 Struktur Organisasi Bandar Djakarta Seafood Restaurant.....	8
Gambar 2.1 Hubungan Antar Variabel.....	35

**PENGARUH DUKUNGAN ATASAN DAN KEPUASAN
KERJA TERHADAP KINERJA MELALUI *JOB
ENGAGEMENT* PADA KARYAWAN BANDAR DJAKARTA
SEAFOOD RESTAURANT**

ABSTRAK

Setiap organisasi selalu berusaha untuk mencapai tujuannya, sehingga mereka harus berkonsentrasi pada beberapa aspek yang salah satunya adalah sumber daya manusia yang dipandang sebagai sumber penting dalam perusahaan. Oleh karena itu banyak perusahaan menaruh perhatian besar kepada manajemen sumber daya manusia yang salah satu aktifitasnya adalah performa kinerja. Dimana dalam melakukan aktivitas kerja ada beberapa faktor yang mempengaruhi seperti dukungan atasan, kepuasan kerja, dan *job engagement* yang dirasakan karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari dukungan atasan dan kepuasan kerja terhadap kinerja melalui *job engagement* pada karyawan Bandar Djakarta Seafood Restaurant.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, diperoleh dari jawaban responden atas kuesioner yang disebarkan pada 152 karyawan Bandar Djakarta Group seluruh outlet yang berada di DKI Jakarta dan Jawa Timur. Teknik yang digunakan adalah analisis SEM dengan bantuan program Amos 24. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa dukungan atasan berpengaruh signifikan terhadap *job engagement* karyawan, kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *job engagement* karyawan, *job engagement* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dukungan atasan berpengaruh terhadap kinerja melalui *job engagement*, dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja melalui *job engagement* karyawan.

Kata kunci: dukungan atasan, kepuasan kerja, kinerja, *job engagement*

**THE EFFECT OF SUPERVISOR SUPPORT AND JOB
SATISFACTION TO JOB PERFORMANCE THROUGH JOB
ENGAGEMENT IN EMPLOYEES BANDAR DJAKARTA
SEAFOOD RESTAURANT**

ABSTRACT

Every organization always strives to achieve its goals, so they must concentrate on several aspects, one of which is human resources which are seen as an important source in the company. Therefore many companies pay great attention to human resource management, one of which is job performance. Where in carrying out work activities there are several factors that influence such as supervisor support, job satisfaction, and job engagement perceived by employees. This study aims to determine whether there is a significant effect of supervisor support and job satisfaction on performance through job engagement on Bandar Djakarta Seafood Restaurant employees.

This research uses quantitative method. The data used in this study is primary data, obtained from respondents' answers to the questionnaire distributed to 152 Bandar Djakarta Group employees in all outlets located in DKI Jakarta and East Java. The technique used is SEM analysis with the help of Amos 24 program. The results of this analysis indicate that supervisor support has a significant effect on employee job engagement, job satisfaction has a significant effect on employee job engagement, job engagement has a significant effect on employee performance, supervisor support has a effect on performance through job engagement, and job satisfaction have a effect on performance through employee job engagement.

Keywords: *supervisor support, job satisfaction, job performance, job engagement*