

**PENGARUH *SUPERVISOR SUPPORT, EMPOWERMENT, DAN REWARD*
TERHADAP *EMPLOYEE LOYALTY* MELALUI *EMPLOYEE JOB SATISFACTION*
KARYAWAN PT. UNTUNG BERSAMA SEJAHTERA (UBS)
DI SURABAYA**

TESIS



**Disusun Oleh
Aucy Chandra
8112417003**

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

**PENGARUH *SUPERVISOR SUPPORT, EMPOWERMENT, DAN REWARD*
TERHADAP *EMPLOYEE LOYALTY* MELALUI *EMPLOYEE JOB SATISFACTION*
KARYAWAN PT. UNTUNG BERSAMA SEJAHTERA (UBS)
DI SURABAYA**

TESIS

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



Oleh:

Aucy Chandra (8112417003)

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

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Tesis yang berjudul “Pengaruh *Supervisor Support, Empowerment, dan Reward* terhadap *Employee Loyalty* melalui *Employee Job Satisfaction* karyawan PT. Untung Bersama Sejahtera (UBS) di Surabaya” yang ditulis dan diajukan oleh Aucy Chandra, S.T. dengan NIM: 8112417003 telah disetujui untuk diuji.

Surabaya, 28 Mei 2019



(Dr. Christina Esti Susanti, MM., CPM (AP)

Pembimbing

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Tesis yang berjudul “Pengaruh *Supervisor Support, Empowerment, dan Reward* terhadap *Employee Loyalty* melalui *Employee Job Satisfaction* karyawan PT. Untung Bersama Sejahtera (UBS) di Surabaya” yang ditulis dan diajukan oleh Aucy Chandra, S.T. dengan NIM: 8112417003 telah diuji dan dinilai oleh Tim Penguji Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

Pada Tanggal, 12 Juni 2019

Tim Penguji

Ketua



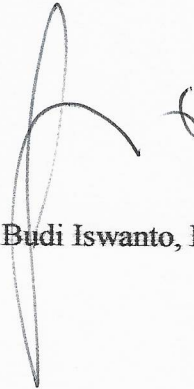
(Dr. Tuty Lindawati)

Sekretaris



(Dr. Christina Esti Susanti, MM., CPM(AP))

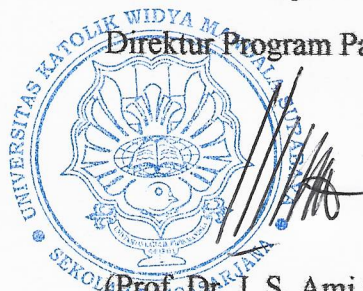
Anggota



(Y. B. Budi Iswanto, Ph. D)

Mengetahui

Direktur Program Pascasarjana



(Prof. Dr. J. S. Ami Soewandi)

**PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN DAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aucy Chandra

NIM : 8112417003

Judul : Pengaruh *Supervisor Support, Empowerment, dan Reward* terhadap *Employee Loyalty* melalui *Employee Job Satisfaction* karyawan PT. Untung Bersama Sejahtera (UBS) di Surabaya

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 saya kutip telah saya lakukan sejalan dengan etika dan kaidah penulisan karya ilmiah.

Saya menyetujui bahwa karya tulis ini dapat dipublikasi di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sesuai dengan Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian tesis ini dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 12 Juni 2019

Yang Menyatakan,



Aucy Chandra

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat dan penyertaanNya, peneliti dapat menyelesaikan tesis ini sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Magister Manajemen dari Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Selama penyusunan tesis ini, penulis telah menerima banyak bimbingan dan masukan, serta dukungan dari beberapa pihak sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. J. S. Ami Soewandi selaku Direktur Sekolah Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Dr. Christina Esti Susanti, MM. CPM (AP) selaku Kaprodi Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan selaku pembimbing tesis yang telah meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan arahan bagi peneliti.
3. Dr. Dyah Tulipa, SE., MM. yang telah meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan arahan bagi peneliti. Dr. Tuty Lindawati dan Y. B. Budi Iswanto, Ph. D. selaku penguji yang telah memberikan saran untuk perbaikan tesis ini.
4. Segenap dosen di Sekolah Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah membagikan ilmunya. Segenap staff di Sekolah Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan segala bantuannya.
5. Istri dan anak tercinta, Yulanny Taurusia dan Gisela Adeline Chandra atas dukungan dan doa yang tidak pernah henti yang diberikan selama peneliti menempuh studi dan orang tua yang mendukung terselesaikannya tesis ini.
6. Bapak Herry Gunawan selaku Direktur HRD PT. Untung Bersama Sejahtera atas kesempatan, dukungan dan pengertian yang sudah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan dengan baik keseluruhan tesis ini.
7. Rekan-rekan MM angkatan 30 yang saling memberikan dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan keseluruhan tesis ini.
8. Segenap jajaran direksi, general manager dan manager di PT. Untung Bersama Sejahtera Surabaya yang telah memberikan ijin sehingga penelitian ini bisa dilakukan. Para responden penelitian, yang telah meluangkan waktu di tengah-tengah kesibukan pekerjaan sebagai karyawan, untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
9. Kepada semua pihak yang turut membantu tetapi tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu dalam kesempatan ini.

Peneliti menyadari bahwa tesis ini jauh dari kata “sempurna”. Namun kami harapkan hasil penelitian ini dapat berguna bagi pembaca.

Surabaya, 12 Juni 2019

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Lembar Persetujuan	iii
Lembar Pengesahan	iv
Pernyataan Keaslian dan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
Abstrak	xiv
Abstract	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Sistematika Penulisan	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori	9
2.2.1. <i>Supervisor Support</i>	9
2.2.2. <i>Empowerment</i>	11
2.2.3. <i>Reward</i>	13
2.2.4. <i>Employee Job Satisfaction</i>	15
2.2.5. <i>Employee Loyalty</i>	16
2.3. Hubungan Antar Variabel	17
2.3.1. Pengaruh <i>Supervisor Support</i> terhadap <i>Employee Job Satisfaction</i>	17

2.3.2. Pengaruh <i>Empowerment</i> terhadap <i>Employee Job Satisfaction</i>	17
2.3.3. Pengaruh <i>Reward</i> terhadap <i>Employee Job Satisfaction</i>	18
2.3.4. Pengaruh <i>Employee Job Satisfaction</i> terhadap <i>Employee Loyalty</i>	18
2.4. Model Penelitian.....	19
2.5. Hipotesis Penelitian.....	19
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	20
3.1. Rancangan Penelitian.....	20
3.2. Identifikasi Variabel Penelitian.....	20
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	20
3.3.1. <i>Supervisor Support</i>	20
3.3.2. <i>Empowerment</i>	21
3.3.3. <i>Reward</i>	21
3.3.4. <i>Employee Job Satisfaction</i>	21
3.3.5. <i>Employee Loyalty</i>	22
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	22
3.5. Populasi dan Sampel	22
3.5.1. Populasi.....	22
3.5.2. Sampel.....	23
3.6. Instrumen Penelitian	23
3.7. Prosedur Pengumpulan Data.....	24
3.8. Teknik Analisis Data.....	25
3.8.1. Uji Validitas.....	25
3.8.2. Uji Reliabilitas	25
3.8.3. Uji Normalitas.....	26
3.8.4. Uji Kecocokan Keseluruhan Model.....	26
3.8.5. Uji Kecocokan Model Struktural.....	27
3.8.6. Uji Hipotesis	28

BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	29
4.1. Karakteristik Responden.....	29
4.2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	32
4.3. Uji Validitas.....	36
4.4. Uji Reliabilitas	37
4.5. Uji Normalitas	40
4.6. Uji Kecocokan Keseluruhan Model	42
4.7. Persamaan Struktural	42
4.8. Uji Hipotesis	43
4.9. Pembahasan.....	45
 BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	 50
5.1. Kesimpulan	50
5.2. Saran	51
 DAFTAR PUSTAKA	 53
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Table 1.1 Perbandingan Jumlah dan Persentase Karyawan Yang Keluar Dengan Yang Ada 2016 – 2017.....	1
Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu dan Yang Dilakukan	7
Tabel 3.1 Uji Kecocokan Keseluruhan model	27
Tabel 4.1 Jenis Kelamin	29
Tabel 4.2 Usia Responden.....	29
Tabel 4.3 Pendidikan terakhir	30
Tabel 4.4 Jarak tempat tinggal ke area kerja	30
Tabel 4.5 Lama Bekerja	31
Tabel 4.6 Memperoleh bonus atas pencapaian kinerja.....	31
Tabel 4.7 Interval Rata-Rata Skor.....	32
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel <i>Supervisor Support</i>	33
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel <i>Empowerment</i>	33
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel <i>Reward</i>	34
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel <i>Employee Job Satisfaction</i>	35
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Variabel <i>Employee Loyalty</i>	35
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas	36
Tabel 4.14 <i>Loading Factor</i> dan <i>Measurement Error Supervisor Support</i>	38
Tabel 4.15 <i>Loading Factor</i> dan <i>Measurement Error Empowerment</i>	38
Tabel 4.16 <i>Loading Factor</i> dan <i>Measurement Error Reward</i>	39
Tabel 4.17 <i>Loading Factor</i> dan <i>Measurement Error Employee Job satisfaction</i>	39
Tabel 4.18 <i>Loading Factor</i> dan <i>Measurement Error Employee Loyalty</i>	40
Tabel 4.19 Hasil Uji <i>Univariate Normality</i>	40
Tabel 4.20 Hasil Uji <i>Multivariate Normality</i>	41
Tabel 4.21 <i>Goodness Of Fit Index</i>	42
Tabel 4.22 Hasil Uji Hipotesis Penelitian.....	43

DAFTAR GAMBAR

	<u>Halaman</u>
Gambar 2.1 Model Penelitian	19

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Karakteristik Responden
- Lampiran 3. Hasil Kuesioner
- Lampiran 4. Hasil Statistik Deskriptif
- Lampiran 5. Uji Normalitas
- Lampiran 6. Output Lisrel
- Lampiran 7. Path Diagram

**PENGARUH SUPERVISOR SUPPORT, EMPOWERMENT, DAN REWARD
TERHADAP EMPLOYEE LOYALTY MELALUI EMPLOYEE JOB SATISFACTION
KARYAWAN PT. UNTUNG BERSAMA SEJAHTERA (UBS)
DI SURABAYA**

ABSTRAK

PT. Untung Bersama Sejahtera adalah perusahaan manufaktur perhiasan emas. Strategi yang digunakan oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan dunia industri saat ini adalah pengembangan sumber daya manusia. Agar proses pengembangan ini dapat memberikan dampak terhadap keberlangsungan perusahaan maka perusahaan perlu memberikan perhatian terhadap faktor *employee job satisfaction* agar *employee loyalty* di PT. Untung Bersama Sejahtera dapat ditingkatkan. Dengan demikian investasi yang sudah dikeluarkan oleh perusahaan untuk pengembangan kemampuan Sumber Daya Manusianya mampu meningkatkan daya saing perusahaan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh *supervisor support*, *empowerment*, *reward* terhadap *employee loyalty* melalui *employee job satisfaction* karyawan PT. Untung Bersama Sejahtera (UBS) di Surabaya.

Alat yang digunakan untuk pengumpulan data adalah menggunakan metode survei yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada karyawan. Peneliti membagikan kuesioner secara langsung kepada karyawan PT. Untung Bersama Sejahtera sebanyak 260 responden yang disusun berdasarkan variabel yang telah ditentukan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah SEM dan menggunakan LISREL sebagai alat pengolahan data.

Hasil penelitian yang dilakukan di PT. Untung Bersama Sejahtera menunjukkan bahwa *supervisor support* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *employee job satisfaction*, demikian juga *supervisor support* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *employee loyalty* melalui *employee job satisfaction*. Sedangkan *empowerment* dan *reward* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *employee loyalty* melalui *employee job satisfaction*.

Kata Kunci: *Supervisor Support*, *Empowerment*, *Reward*, *Employee Loyalty*, *Employee Job Satisfaction*

**THE EFFECT OF SUPERVISOR SUPPORT, EMPOWERMENT, AND REWARD ON
EMPLOYEE LOYALTY THROUGH EMPLOYEE JOB SATISFACTION EMPLOYEES
PT. UNTUNG BERSAMA SEJAHTERA (UBS)
IN SURABAYA**

ABSTRACT

PT. Untung Bersama Sejahtera is a gold jewelry manufacturing company. The strategy used by companies in facing competition in the industrial world today is the development of human resources. In order for this development process to have an impact on the sustainability of the company, the company needs to pay attention to employee job satisfaction factors so that employee loyalty at PT. Untung Bersama Sejahtera can be improved. So that the investment that has been spent to develop its HR capabilities has an impact on the competitiveness of the company. The purpose of this study is to examine and analyze the influence of supervisor support, empowerment, reward on employee loyalty through employee job satisfaction of PT. Untung Bersama Sejahtera (UBS) in Surabaya.

The tool used for data collection is to use a survey method that is carried out by distributing questionnaires to employees. Researchers distribute questionnaires directly to employees of PT. Untung Bersama Sejahtera as many as 260 respondents were arranged based on predetermined variables. The data analysis technique used in this study is SEM and uses LISREL as a data processing tool.

The results of research conducted at PT. Untung Bersama Sejahtera shows that supervisor support does not have a significant influence on employee job satisfaction, nor does supervisor support have a significant influence on employee loyalty through employee job satisfaction. While empowerment and reward have a significant influence on employee loyalty through employee job satisfaction.

Key Words: Supervisor Support, Empowerment, Reward, Employee Loyalty, Employee Job Satisfaction