

TUGAS AKHIR
PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI, KEPUASAN KERJA DAN
MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT JNE
KANTOR PERWAKILAN SURABAYA

*Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Universitas Narotama
Surabaya*



Oleh :
DELLA WULANDARI
NIM : 01221070

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NAROTAMA
SURABAYA

2025

PENGESAHAN TUGAS AKHIR
TELAH DIUJI DAN DIPERTAHANKAN
PADA HARI KAMIS, 23 JANUARI 2025

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT JNE Kantor Perwakilan Surabaya.

Disusun Oleh : DELLA WULANDARI

NIM : 01221070

Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS

Program Studi : MANAJEMEN

Perguruan Tinggi : Universitas Narotama

Dihadapan Tim Penguji :

1. Dr. H. Agus Sukoco, S.T., M.M.

2. Dr. Joko Suyono S.E., M.M., Ph.D.

3. IGA Aju Nitya Dharmani, S.ST., S.E., M.M

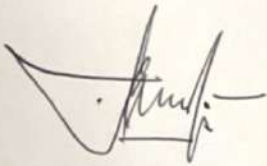
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI , KEPUASAN KERJA DAN
MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT JNE KANTOR
PERWAKILAN SURABAYA**

DIAJUKAN OLEH:
DELLA WULANDARI
(01221070)

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,



(Dr. Joko Suyono S.E., M.M., Ph.D.)

Tanggal: 08 Maret 2025

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN,



(Dr. Sengguruh Nilowardono, S.E., M.Si.)

Tanggal: 08 Maret 2025



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DELLA WULANDARI
NIM : 01221070
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS
Jurusan : MANAJEMEN

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI, KEPUASAN KERJA DAN MOTIVASI
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT JNE KANTOR PERWAKILAN
SURABAYA**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan apabila diperlukan.

Surabaya, 08 Maret 2025
Pembuat Pernyataan



DELLA WULANDARI
01221070

**PERSETUJUAN PERNYATAAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Narotama Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DELLA WULANDARI
NIM : 01221070
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS
Program Studi : MANAJEMEN
Jenis Karya : TUGAS AKHIR

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Narotama hak Bebas *Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalti Free Right)*

***PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI, KEPUASAN KERJA DAN MOTIVASI
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT JNE KANTOR PERWAKILAN
SURABAYA***

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas *royalty non eksklusif* ini Universitas Narotama berhak menyimpan, mengalihmedia formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya
8 Maret 2025
Yang menyatakan,

Della Wulandari
NIM: 01221070

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia yang telah Allah berikan, saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Jne Kantor Perwakilan Surabaya” Skripsi ini diajukan untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Strata Satu

(S-1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Narotama.

Dalam penyusunan skripsi ini, saya menyadari bahwa keberhasilan dan terlaksananya penelitian ini bukan merupakan keberhasilan individu. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dorongan, maupun doa sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.

Ucapan terima kasih saya tujukan kepada :

1. Kedua orang tua saya Papa Taufan Candra Setiawan dan Mama Meidya Surya wienekawti, yang selalu memberikan doa, restu, dukungan materil juga imateril serta kasih sayang yang sangat berarti bagi penulis.
2. Bapak Dr Arasy Alimudin, SE.,MM selaku Rektor Universitas Narotama Surabaya.
3. Bapak Dr. Agus Sukoco, ST., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Narotama Surabaya.
4. Bapak Dr. Sengguh Nilowardono, S.E., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Narotama Surabaya.
5. Bapak Dr. Joko Suyono, Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan petunjuk dan nasehat yang sangat berarti bagi saya.
6. Bapak/Ibu dosen, staff, dan karyawan di lingkungan Universitas Narotama Surabaya yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi.
7. Teman-teman Universitas Narotama, sahabat-sahabat saya sekaligus teman seperjuangan: Auliya, Bunga , Tiara, Indri, Erlina, Eky. Terima kasih atas dukungan, pengertian, doa, serta telah memberi masa kuliah yang berkesan yang tidak akan pernah terlupakan.
8. Teruntuk Kekasih hati Agung Wiedhiastorro, terima kasih karena selalu membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini, menenangkan penulis dikala lelah, Terima Kasih Sudah memahami dan menemani penulis.

9. Keluarga tercinta Adik Aisyah Putri, Mbah Rahmad Adjin, Bapak Mamah Mertua yang tiada hentinya memberikan doa, motivasi dan semangat kepada saya untuk menyelesaikan skripsi saya ini.
10. Teman-teman saya yang telah memberi semangat dan dorongan dalam proses penyelesaian skripsi.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan kepada saya dalam menyusun skripsi.

Akhir kata, semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya untuk membalas kebaikan dari semua pihak yang telah membantu saya selama ini. Semoga skripsi ini bermanfaat kepada semua pihak.



Surabaya, 08 Maret 2025

Della Wulandari

ABSTRAK

Kinerja karyawan sangat mempengaruhi produktivitas dan pencapaian tujuan organisasi. Banyak faktor yang menentukan tingkat kinerja karyawan. Sering ditemukan bahwa karyawan yang memiliki komitmen tinggi terhadap organisasi, merasa puas dengan pekerjaan, dan memiliki motivasi yang baik cenderung menunjukkan kinerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan mereka yang kurang memiliki komitmen, kepuasan, serta motivasi dalam bekerja. Setelah melakukan survey terdapat adanya penurunan produktivitas kerja yang menjadi faktor utama adalah kurangnya penekanan tujuan perusahaan pada setiap karyawan menjadi permasalahan yang mempengaruhi komitmen pada setiap karyawan, hal itu juga dapat menghambat kinerja karyawan dalam mencapai tujuan organisasi. Sektor kepuasan kerja berkontribusi secara langsung terhadap peningkatan kinerja karyawan. Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh parsial dan simultan terhadap variabel Komitmen organisasi, Kepuasan kerja dan Motivasi kerja terhadap Kinerja karyawan PT JNE Kantor Perwakilan Sulawesi Surabaya. Penelitian ini menggunakan seluruh populasi sebagai sampel dengan jumlah sebanyak 35 karyawan. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari kuisioner dan data sekunder yang diperoleh dari sumber seperti jurnal, artikel dan buku. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, autokorelasi, analisis regresi linier berganda dengan tingkat signifikansi 0,05, uji hipotesis, serta uji kelayakan model menggunakan SPSS versi 25. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa variabel komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan diperoleh nilai dari hasil t_{hitung} sebesar 6,71 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 2,306 dan memiliki nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Kemudian penelitian ini membuktikan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan diperkuat dengan hasil t_{hitung} sebesar 2,334 yang memiliki nilai lebih besar dari t_{tabel} yaitu sebesar 2,306 dan memiliki nilai signifikansi 0,026 lebih kecil dari 0,05. Kemudian pada penelitian ini variabel motivasi kerja juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan perolehan nilai hasil t_{tabel} yaitu sebesar 4,596 lebih besar dari pada jumlah t_{hitung} yaitu sebesar 2,306 dan memiliki nilai signifikansi 0,000.

Kata kunci : Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja

ABSTRACT

Employee performance greatly affects productivity and the achievement of organizational goals. Many factors determine the level of employee performance. It is often found that employees who have a high commitment to the organization, feel satisfied with work, and have good motivation tend to show higher performance than those who lack commitment, satisfaction, and motivation at work. After conducting a survey, there is a decrease in work productivity, the main factor is the lack of emphasis on company goals for each employee, which is a problem that affects the commitment of each employee, it can also hinder employee performance in achieving organizational goals. The job satisfaction sector contributes directly to improving employee performance. This study is to determine the partial and simulant effect on the variables of organizational commitment, job satisfaction and work motivation on employee performance of PT JNE Sulawesi Representative Office Surabaya. This study uses the entire population as a sample with a total of 35 employees. The data used is primary data obtained from questionnaires and secondary data obtained from sources such as journals, artiker and books. This research uses quantitative methods. The data analysis used in this research is descriptive statistics, validity and reliability tests, classical assumption tests, autocorrelation tests, multiple linear regression analysis tests with a significant level of 0.05, hypothesis testing, and model feasibility tests using SPSS version 25. The results of this study prove that the organizational commitment variable has a significant effect on employee performance. With the value obtained from the results of t_{count} of 6.71 greater than t_{table} of 2.306 and has a significance value of 0.000 less than the significance level of 0.05. Then this study proves that the job satisfaction variable has a significant positive effect on employee performance reinforced by the results of the t_{count} of 2.334 which has a value greater than the t_{table} of 2.306 and has a significance value of 0.026 smaller than 0.05. Then in this study, the work motivation variable also has a positive and significant effect on employee performance with the acquisition of the t-table result value of 4.596 which is greater than the t_{count} of 2.306 and has a significance value of 0.000.

Keywords : *Organizational Commitment, Job Satisfaction and Work Motivation*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan.....	3
1.4. Manfaat	3
1.4.1 Bagi Peneliti.....	3
1.4.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	4
1.4.3 Bagi Perusahaan	4
1.5. Batasan Masalah.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Tinjauan Empiris	5
2.2 Tinjauan Teoritis	14
2.2.1 Kinerja Karyawan.....	14
2.2.3 Kepuasan Kerja	20
2.2.4 Motivasi Kerja.....	23
2.3 Kerangka Berpikir	25

2.4 Hipotesis.....	26
2.4.1 Pengaruh Komitmen Organisasi (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)	26
2.4.2 Pengaruh Kepuasan Kerja (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)	26
2.4.3 Pengaruh Motivasi Kerja (X3) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)	27
2.4.4 Pengaruh Komitmen Organisasi (X1), Kepuasan Kerja (X2) dan Motivasi Kerja (X3) Terhadap Kinerja Karyawan (Y).....	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1. Pendekatan Penelitian	29
3.2. Obyek Penelitian	29
3.3. Populasi dan Sampel	29
3.3.1 Populasi	29
3.3.2 Sampel	29
3.4. Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.4.1. Jenis Data.....	29
3.4.2. Sumber Data.....	30
3.4.3. Teknik Pengumpulan Data	30
3.5. Definisi Operasional Penelitian.....	31
3.6. Teknik Analisis Data	32
3.7 Validitas dan Reabilitas Data	32
3.7.1 Uji Validitas	33
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	33
3.8 Statistik Deskriptif.....	33
3.9 Uji Asumsi Klasik	33
3.9.1 Uji Normalitas	33
3.9.2 Uji Multikolinearitas	33
3.9.3 Uji Autokorelasi	34
3.9.4 Uji Heteroskedastisitas	34
3.10 Uji Analisis Data	34
3.10.1 Uji Regresi Linier Berganda.....	34
3.11 Pengujian Hipotesis	35
3.11.1 Uji Koefisien Determinan (R^2).....	35
3.11.2 Uji F	35

3.11.3 Uji t	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian	37
4.1.1 Sejarah Singkat PT JNE	37
4.1.2 Struktur Organisasi PT JNE Kantor Perwakilan Surabaya	37
4.2 Deskripsi Data hasil Penelitian	38
4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif	38
4.2.2 Deskriptif statistik berdasarkan karakteristik responden	39
4.3 Deskriptif Variabel Penelitian	40
4.3.1 Deskriptif Variabel Komitmen Organisasi (X1)	40
4.3.2 Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja (X2)	41
4.3.3 Deskriptif Variabel Motivasi Kerja (X3)	41
4.4 Hasil Penelitian (Perhitungan dan Pengolahan Data)	42
4.4.1 Uji Validitas	42
4.4.2 Uji Reliabilitas	43
4.4.3 Uji Asumsi Klasik	44
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda	46
4.6 Uji Hipotesis	47
4.6.1 Uji T (Parsial)	47
4.6.2 Uji F	48
4.6.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	48
4.7 Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	51
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	53

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Matrik Penelitian Terdahulu	5
Tabel 3.1 Tabel Operasional.....	29
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4. 3 Tingkat Kategori Pendidikan Karyawan	40
Tabel 4. 4 Tingkat Kategori Jawaban Responden	40
Tabel 4. 5 Jawaban Responden Variabel Komitmen Organisasi	40
Tabel 4.6 Jawaban Responden Variabel Kepuasan Kerja	41
Tabel 4. 7 Jawaban Responden Variabel Motivasi Kerja.....	39
Tabel 4. 8 Jawaban Responden Variabel Kinerja Karyawan.....	39
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas	43
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4. 11 Uji Normalitas	44
Tabel 4. 12 Uji Multikolinearitas	44
Tabel 4. 13 Uji Autokorelasi	45
Tabel 4. 14 Uji Heteroskedastisitas	45
Tabel 4.15 Uji Regresi Linier Berganda.....	46
Tabel 4. 16 Hasil Uji T	47
Tabel 4. 17 Hasil Uji F	48
Tabel 4. 18 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir	25
Gambar 4. 1 Logo Perusahaan.....	37
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi	38



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Penulis	55
Lampiran 2 Form Bimbingan	56
Lampiran 3 Plagiasi	57
Lampiran 4 Sertifikat World Conference	58
Lampiran 5 Pernyataan Kuisisioner	59
Lampiran 6 Hasil Kuisisioner	61
Lampiran 7 Uji Validitas, Normalitas, Reliabilitas, Multikolinearitas	63
Lampiran 8 Uji Heteroskedastisitas, Uji Autokorelasi, Analisis regresi, Koefesien Determinan	66
Lampiran 9 Uji F dan Uji T	67

