

SKRIPSI

**PERAN MEDIASI *ORGANIZATIONAL COMMITMENT*,
JOB SATISFACTION, DAN *PSYCHOLOGICAL EMPOWERMENT* DALAM
PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP
JOB PERFORMANCE: STUDI PADA PERAWAT RUMAH SAKIT TIPE B
DI JAKARTA SELATAN**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN
PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN
DEPARTEMEN MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH
KIKI RIZKIA FITRIANI
NIM: 041811233087**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2022

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Surabaya, 15 Februari 2022

Skripsi ini telah disetujui dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing



Prof. Dr. Anis Eliyana SE., M.Si.

NIP. 196502042000122001

SKRIPSI

**PERAN MEDIASI *ORGANIZATIONAL COMMITMENT*,
JOB SATISFACTION, DAN *PSYCHOLOGICAL EMPOWERMENT* DALAM
PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP
JOB PERFORMANCE: STUDI PADA PERAWAT RUMAH SAKIT TIPE B
DI JAKARTA SELATAN**

**DIAJUKAN OLEH:
KIKI RIZKIA FITRIANI
NIM: 041811233087**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING



PROF. DR. ANIS ELIYANA, SE., M.SI.
NIP. 196502042000122001

TANGGAL 27 April 2022

**KOORDINATOR PROGRAM STUDI
S-1 MANAJEMEN**



DR. DIEN MARDHIYAH, SE., M.SI
NIP. 197211181999032001

TANGGAL 28 April 2022

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, Kiki Rizkia Fitriani dengan NIM. 041811233087, menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 15 Februari 2022

A pink rectangular stamp with the value '10000' and the words 'METER TEMPORER' is visible. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink, which appears to be 'Kiki Rizkia Fitriani'.

Kiki Rizkia Fitriani

NIM. 041811233087

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Allah *Subhanahu wa ta'ala*, yang telah melimpahkan rahmat dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Peran Mediasi *Organizational Commitment*, *Job Satisfaction*, dan *Psychological Empowerment* dalam Pengaruh *Quality Of Work Life* terhadap *Job Performance*: Studi pada Perawat Rumah Sakit Tipe B di Jakarta Selatan” ini dengan baik. Adapun skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagian syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM.) bagi mahasiswa program studi S-1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga.

Tidak lupa penulis sampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu dan memberikan kontribusi bagi penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam penyusunan skripsi ini, antara lain:

1. Prof. Dr. Dian Agustia, SE., M.Si., Ak., CA., CMA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Dr. Gancar Candra Premananto, S.E., M.Si. selaku Ketua Departemen Manajemen.
3. Dr. Dien Mardhiyah, SE., M.Si. selaku Koordinator Program Studi S-1 Manajemen.
4. Prof. Dr. Anis Eliyana, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan arahan, masukan, dan nasihat dengan penuh dedikasi selama proses penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
5. Made Gitanadya Ayu Aryani, S.E., M.S.M. selaku dosen wali yang mendampingi dan memberikan saran-saran bagi penulis selama masa studi.
6. Ibu penulis, Khoirul Yaroh, sebagai orang tua yang hebat dan senantiasa memberikan segala bentuk dukungan, baik materi maupun nonmateri, terutama doa-doa yang dipanjatkan kepada Allah *Subhanahu wa ta'ala* hingga saat ini;
7. Teman-teman “SSB”, yakni Afifah Puji Lestari, Ella Anggraeni, Eva Fauziah, Heni Risma Sabrina, Intan Bella Yuspramana, Mita Diah Anggraini, Putri Widayanti, Rismalia, Silvi Dwi Puspita Sari, dan Siti Rohmah, yang telah menemani dan memberikan dukungan bagi penulis selama masa studi; dan
8. Teman-teman seperjuangan bimbingan skripsi, yakni Andika Setia Pratama, Clarisa Rismawati, Hilda Nisa Endarwati, Muhammad Danang Kurniawan, Vera Maulida Rahma, dan Zukhruf Febrianto yang telah menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Mentor Magang pada program MBKM (Merdeka Belajar Kampus Merdeka) Petrokimia Gresik, yakni Moh Faisal Alfarokhi, A.P., S.I.Kom., M.M., AMIPR., CPR., CCM. dan Pendamping Magang di awal Magang berlangsung, yakni Rizal Fahrudin Ardiansyah, yang telah memberikan dukungan emosional bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Teman-teman magang, yakni Fatikhatur Rahma, Irfan Dary Sujatmiko, dan Sitha Lulu yang telah memberikan dukungan emosional bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Terakhir, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan bagi pembaca.

Surabaya, 15 Februari 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Kiki Rizkia', with a horizontal line underneath.

Penulis

ABSTRAK

Pada saat pandemi Covid-19 mempertahankan *job performance* (JP) menjadi hal yang penting dan menjadi tantangan bagi seorang perawat dalam menjalankan tugas. Oleh karenanya, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh *quality of work life* (QWL) dan variabel-variabel lain sebagai mediasi yang diduga mampu mendorong JP, yakni *organizational commitment* (OC), *job satisfaction* (JS), dan *psychological empowerment* (PE) perawat Rumah Sakit tipe B di Jakarta Selatan. Adapun responden dalam penelitian saat ini berjumlah 141 perawat yang dipilih dengan teknik *purposive sampling*. Sementara itu, penelitian saat ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis *Partial Least Square – Structural Equation Modelling* (PLS-SEM). Setelah dilaksanakan pengujian, diperoleh hasil bahwa QWL berpengaruh positif dan signifikan terhadap OC, JS, dan PE. Namun, pengaruh QWL terhadap JP tidak terbukti. Selain itu, hasil pengujian juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan antara OC, JS, dan PE terhadap JP. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa OC, JS, dan PE memediasi penuh (*full mediation*) pengaruh QWL terhadap JP pada perawat Rumah Sakit tipe B di Jakarta Selatan.

Kata Kunci: *Quality of work life, organizational commitment, job satisfaction, psychological empowerment, dan job performance.*

ABSTRACT

During the Covid-19 pandemic, maintaining job performance (JP) is important and becomes a challenge for a nurse in carrying out their duties. Therefore, this study aims to determine and examine the effect of quality of work life (QWL) and other variables as mediations that are thought to be able to encourage JP, namely organizational commitment (OC), job satisfaction (JS), and psychological empowerment (PE) of type B Hospital nurse in South Jakarta. The respondents in the current study amounted to 141 nurses who were selected by purposive sampling technique. Meanwhile, the current study uses a quantitative approach with the Partial Least Square – Structural Equation Modelling (PLS-SEM) analysis technique. After carrying out the test, it was found that QWL had a positive and significant effect on OC, JS, and PE. However, the effect of QWL on JP is not proven. In addition, the test results also showed a positive and significant effect between OC, JS, and PE on JP. Thus, it can be concluded that OC, JS, and PE fully mediate the effect of QWL on JP on type B Hospital nurses in South Jakarta.

Keywords: Quality of work life, organizational commitment, job satisfaction, psychological empowerment, and job performance.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	9
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 <i>Quality of Work Life</i>	11
2.1.1.1 Manfaat <i>Quality of Work Life</i>	13
2.1.1.2 Dimensi <i>Quality of Work Life</i>	13
2.1.1.3 Pengukuran <i>Quality of Work Life</i>	15
2.1.2 <i>Organizational Commitment</i>	20
2.1.2.1 Manfaat <i>Organizational Commitment</i>	21
2.1.2.2 Dimensi <i>Organizational Commitment</i>	22
2.1.2.3 Pengukuran <i>Organizational Commitment</i>	23
2.1.3 <i>Job Satisfaction</i>	26
2.1.3.1 Manfaat <i>Job Satisfaction</i>	28
2.1.3.2 Pendekatan <i>Job Satisfaction</i>	29

2.1.3.3 Pengukuran <i>Job Satisfaction</i>	30
2.1.4 <i>Psychological Empowerment</i>	34
2.1.4.1 Manfaat <i>Psychological Empowerment</i>	35
2.1.4.2 Dimensi <i>Psychological Empowerment</i>	36
2.1.4.3 Pengukuran <i>Psychological Empowerment</i>	37
2.1.5 <i>Job Performance</i>	39
2.1.5.1 Manfaat <i>Job Performance</i>	41
2.1.5.2 Dimensi <i>Job Performance</i>	41
2.1.5.3 Pengukuran <i>Job Performance</i>	42
2.2 Penelitian Terdahulu	45
2.2.1 Diana dkk. (2022).....	45
2.2.2 Ehido dkk. (2019)	46
2.2.3 Kundu dkk. (2019)	47
2.2.4 Rahman dkk. (2010).....	47
2.2.5 Birjandi dkk. (2013).....	48
2.2.6 Permarupan dkk. (2020).....	49
2.2.7 Salimi & Saeidian (2015).....	50
2.2.8 Alzamel dkk. (2020).....	50
2.2.9 Yeh & Hong (2012)	51
2.2.10 Ali dkk. (2018).....	52
2.2.11 Aruldoss dkk. (2020).....	53
2.3 Perbandingan Variabel Penelitian Terdahulu dan Penelitian Saat Ini	53
2.4 Hubungan Antar Variabel	54
2.4.1 Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> terhadap <i>Job Performance</i>	54
2.4.2 Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> terhadap <i>Organizational Commitment</i>	55
2.4.3 Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i>	56
2.4.4 Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> terhadap <i>Psychological Empowerment</i>	57
2.4.5 Pengaruh <i>Organizational Commitment</i> terhadap <i>Job Performance</i>	58
2.4.6 Pengaruh <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Job Performance</i>	59
2.4.7 Pengaruh <i>Psychological Empowerment</i> terhadap <i>Job Performance</i>	60
2.4.8 <i>Organizational Commitment</i> sebagai mediasi Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> terhadap <i>Job Performance</i>	62
2.4.9 <i>Job Satisfaction</i> sebagai mediasi Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> terhadap <i>Job Performance</i>	63

2.4.10 <i>Psychological Empowerment</i> sebagai mediasi Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> terhadap <i>Job Performance</i>	64
2.5 Kerangka Konsep	66
2.6 Hipotesis.....	67
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	69
3.1 Pendekatan Penelitian	69
3.2 Identifikasi Variabel.....	69
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	70
3.3.1 <i>Quality of Work Life</i>	70
3.3.2 <i>Organizational Commitment</i>	71
3.3.3 <i>Job Satisfaction</i>	72
3.3.4 <i>Psychological Empowerment</i>	73
3.3.5 <i>Job Performance</i>	74
3.4 Subyek Penelitian.....	75
3.5 Jenis dan Sumber Data	76
3.6 Teknik Analisis Data.....	76
3.6.1 <i>Partial Least Square – Structural Equation Modelling (PLS-SEM)</i>	76
3.6.2 Langkah-langkah PLS-SEM	77
3.6.2.1 <i>Model Specification</i>	77
3.6.2.2 <i>Outer Model Evaluation</i>	77
3.6.2.3 <i>Inner Model Evaluation</i>	78
3.7 Pengujian Hipotesis.....	79
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	81
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	81
4.2 Karakteristik Responden	82
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	82
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	82
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	83
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	83
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	84
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	84
4.3.1 Deskripsi Variabel <i>Quality of Work Life (QWL)</i>	85
4.3.2 Deskripsi Variabel <i>Organizational Commitment (OC)</i>	87
4.3.3 Deskripsi Variabel <i>Job Satisfaction (JS)</i>	88

4.3.4 Deskripsi Variabel <i>Psychological Empowerment</i> (PE)	89
4.3.5 Deskripsi Variabel <i>Job Performance</i> (JP)	90
4.4 Analisis Model dan Pengujian Hipotesis	91
4.4.1 <i>Outer Model Evaluation</i>	91
4.4.1.1 <i>Convergent Validity</i>	91
4.4.1.2 <i>Discriminant Validity</i>	97
4.4.1.3 <i>Internal Consistency Reliability</i>	98
4.4.2 <i>Inner Model Evaluation</i>	99
4.4.2.1 <i>Path Coefficients Collinearity Assessment</i>	99
4.4.2.2 <i>Path Coefficients</i>	100
4.4.2.3 <i>Coefficient of Determination</i> (R^2)	101
4.4.2.4 <i>Effect Size</i> (f^2).....	102
4.4.2.5 <i>Cross-validated Redundancy</i> (Q^2).....	103
4.4.3 Pengujian Hipotesis.....	104
4.5 Pembahasan.....	108
4.5.1 Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> (QWL) terhadap <i>Job Performance</i> (JP)...	108
4.5.2 Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> (QWL) terhadap <i>Organizational Commitment</i> (OC)	109
4.5.3 Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> (QWL) terhadap <i>Job Satisfaction</i> (JS).....	110
4.5.4 Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> (QWL) terhadap <i>Psychological Empowerment</i> (PE)	111
4.5.5 Pengaruh <i>Organization Commitment</i> (OC) terhadap <i>Job Performance</i> (JP)	112
4.5.6 Pengaruh <i>Job Satisfaction</i> (JS) terhadap <i>Job Performance</i> (JP).....	112
4.5.7 Pengaruh <i>Psychological Empowerment</i> (PE) terhadap <i>Job Performance</i> (JP)	113
4.5.8 Peran Mediasi <i>Organizational Commitment</i> (OC) pada Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> (QWL) terhadap <i>Job Performance</i> (JP)	114
4.5.9 Peran Mediasi <i>Job Satisfaction</i> (JS) pada Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> (QWL) terhadap <i>Job Performance</i> (JP)	115
4.5.10 Peran Mediasi <i>Psychological Empowerment</i> (PE) pada Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> (QWL) terhadap <i>Job Performance</i> (JP)	116
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....	118
5.1 Simpulan	118
5.2 Saran.....	119
5.2.1 Terhadap Perawat Rumah Sakit tipe B di Jakarta Selatan	119

5.2.2 Terhadap Penelitian Selanjutnya.....	121
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN	137

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah RW Zona Merah di Ibu Kota.....	3
Tabel 1.2 Jumlah Temuan Kasus Covid-19 di Perkantoran.....	4
Tabel 2.1 Perbandingan Variabel Penelitian-Penelitian Terdahulu dan Penelitian Saat Ini	54
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	82
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	83
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	83
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	84
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	84
Tabel 4.6 Deskripsi Interval.....	85
Tabel 4.7 Jawaban Responden pada Variabel QWL.....	86
Tabel 4.8 Jawaban Responden pada Variabel OC	87
Tabel 4.9 Jawaban Responden pada Variabel JS	88
Tabel 4.10 Jawaban Responden pada Variabel PE	89
Tabel 4.11 Jawaban Responden pada Variabel JP	90
Tabel 4.12 Nilai <i>Outer Loading</i> (Run 1).....	92
Tabel 4.13 Nilai <i>Outer Loading</i> (Run 2).....	94
Tabel 4.14 Nilai <i>Outer Loading</i> (Run 3).....	95
Tabel 4.15 Nilai AVE	97
Tabel 4.16 <i>Fornell-Larcker criterion</i>	98
Tabel 4.17 <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	99
Tabel 4.18 <i>Inner Variance Inflation Factor</i>	100
Tabel 4.19 <i>Path Coefficients</i>	101
Tabel 4.20 <i>Coefficient of Determination</i>	102
Tabel 4.21 <i>Effect Size</i>	103
Tabel 4.22 <i>Cross-validated Redundancy</i>	104
Tabel 4.23 Pengujian Hipotesis	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep	67
----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

A. Lampiran Kuesioner	137
A.1 Karakteristik Responden	137
A.2 Pertanyaan Penelitian	137
B. Lampiran Hasil Kuesioner	145
C. Lampiran Hasil Pengujian Data	179
C.1 <i>Outer Model Evaluation</i>	179
C.2 <i>Inner Model Evaluation</i>	180
C.3 <i>Discriminant Validity</i>	180
C.4 <i>Internal Consistency Reliability</i>	181
C.5 <i>Collinearity Assessment</i>	181
C.6 <i>Coefficients of Determination (R^2)</i>	181
C.7. <i>Effect Size (f^2)</i>	182
C.8 <i>Cross-validated Redundancy (Q^2)</i>	182
C.9. Pengujian Hipotesis	183