

**PENGARUH *ORGANIZATIONAL CULTURE* TERHADAP *EMPLOYEE LOYALTY* MELALUI *JOB SATISFACTION*
DAN *QUALITY OF WORK LIFE* PADA
CV. SINAR BAN**

SKRIPSI

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



**DIAJUKAN OLEH:
ALAND JULIO CHRISTI
NIM. 041811233098**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

2022

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Surabaya, 6 Juli 2022
Skripsi ini telah disetujui dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing



Dosen Pembimbing
Dr. Ahmad Rizki Sridadi
NIP.197610292002121002

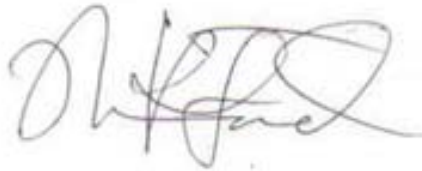
SKRIPSI

PENGARUH *ORGANIZATIONAL CULTURE* TERHADAP *EMPLOYEE LOYALTY* MELALUI *JOB SATISFACTION* DAN *QUALITY OF WORK LIFE* PADA CV. SINAR BAN

**DIAJUKAN OLEH:
ALAND JULIO CHRISTI
NIM: 041811233098**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING



DR. AHMAD RIZKI SRIDADI
NIP.197610292002121002

TANGGAL 26 JULI 2022

KAPRODI MANAJEMEN



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

TANGGAL 26 JULI 2022

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya Aland Julio Christi dengan NIM 041811233098, 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, 6 Juli 2022



METERAI TEMPEL
10000
RUPAH
FEFCDAJX549639657

Aland Julio Christi

NIM:041811233098

KATA PENGANTAR

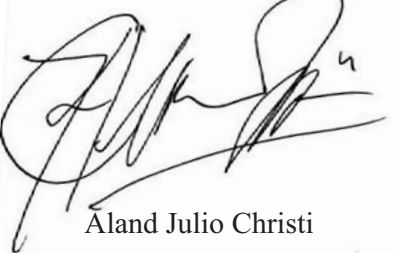
Segala puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Organizational Culture* Terhadap *Employee Loyalty* Melalui *Job Satisfaction* dan *Quality of Work Life* Pada CV. Sinar Ban” dengan baik. skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagian syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) bagi mahasiswa program studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga.

Selama proses penulisan Skripsi ini peneliti mendapatkan banyak bantuan dan saran, oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada orang-orang yang telah berperan penting dalam penulisan Skripsi ini. yaitu:

1. Prof. Dr. Dian Agustia, SE., M.Si., Ak., CA., CMA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya.
2. Dr. Gancar Candra Premanto, S.E., M.Si. selaku Ketua Departemen Manajemen.
3. Dr. Dien Mardhiyah SE., MSI selaku kepala program studi Manajemen.
4. Dr. Ahmad Rizki Sridadi, SH.,MM.,MH. selaku dosen pembimbing yang tidak hanya memberikan arahan serta saran-saran dan perhatian terhadap penelitian namun juga selalu membimbing dengan penuh dedikasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
5. Made Gitanadya Ayu Ariani, SE.,MSM. selaku dosen wali yang mulai dari semester satu hingga semester akhir memberikan berbagai saran dan masukan dalam hal akademik.
6. Kedua orang tua peneliti yang telah memberikan dukungan moral maupun material dan doa bagi peneliti. Terima kasih kepada saudara kandung peneliti yang senantiasa mendukung peneliti dalam menjalankan proses perkuliahan dan penulisan skripsi.

7. Dosen-dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga yang telah membagikan ilmu dan didikannya kepada penulis.
8. Para civitas dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga yang telah membantu penulis selama menyelesaikan pendidikan.
9. Teman-teman kuliah yang selalu mendukung dan membantu perkuliahan dan pengerjaan skripsi peneliti yakni, Zukhruf, Fika, Radhif, Allaam.
10. Teman-teman satu angkatan Manajemen UNAIR 2018 yang telah berjuang bersama dari mahasiswa baru sampai saat ini.

Surabaya, 11 Juli 2022



Aland Julio Christi

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *organizational culture* terhadap *employee loyalty* melalui *job satisfaction* dan *quality of work life* pada CV. Sinar Ban. Penelitian ini menjadi menarik untuk diteliti karena pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan merupakan pekerjaan yang sama terus-menerus setiap harinya, apakah hal ini menjadikan loyalitas karyawan tinggi atau rendah, sedangkan loyalitas karyawan secara langsung berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan perilaku dari karyawan. Oleh sebab itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji *employee loyalty* dan peran *organizational culture* dalam pengaruhnya terhadap *employee loyalty*. Kemudian variabel-variabel yang diduga dapat menjadi pendorong *employee loyalty*, yaitu *job satisfaction* dan *quality of work life* pada karyawan CV. Sinar Ban. Dengan jumlah responden sebanyak 45 orang yang merupakan total dari keseluruhan populasi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis *Partial Least Square - Structural Equation Modelling*.

Dari penelitian ini didapatkan hasil bahwa *organizational culture* berpengaruh positif signifikan terhadap *employee loyalty*, *organizational culture* berpengaruh positif signifikan terhadap *job satisfaction*, *organizational culture* berpengaruh positif signifikan terhadap *quality of work life*. Kemudian *job satisfaction* dan *quality of work life* berpengaruh positif signifikan terhadap *employee loyalty*. Kemudian *job satisfaction* dan *quality of work life* memiliki pengaruh signifikan mediasi parsial antara pengaruh *organizational culture* terhadap *employee loyalty*.

Kata Kunci : *Organizational Culture, Job Satisfaction, Quality of Work Life, dan Employee Loyalty*.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of organizational culture on employee loyalty through job satisfaction and quality of work life on CV. Sinar Ban. This research is interesting to study because the work done by employees is the same job continuously every day, whether this makes employee loyalty high or low, while employee loyalty directly affects service quality and employee behavior. Therefore, this study aims to analyze and examine employee loyalty and the role of organizational culture in its influence on employee loyalty. Then the variables that are thought to be the drivers of employee loyalty, namely job satisfaction and quality of work life in CV. Sinar Ban employees. With the number of respondents as many as 45 people which is the total of the entire population. This study used quantitative methods and analyzed using Partial Least Square - Structural equation modeling analysis techniques.

From this study, it was found that organizational culture had a significant positive effect on employee loyalty, organizational culture had a significant positive effect on job satisfaction, and organizational culture had a significant positive effect on the quality of work life. Then job satisfaction and quality of work life have a significant positive effect on employee loyalty. Then job satisfaction and quality of work life have a significant effect of partial mediation between the influence of organizational culture on employee loyalty.

Keywords: Organizational Culture, Job Satisfaction, Quality of Work Life, and Employee Loyalty.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 <i>Employee Loyalty</i>	10
2.1.2 <i>Job Satisfaction</i>	14
2.1.3 <i>Quality of Work Life</i>	16
2.1.4 <i>Organizational Culture</i>	24
2.2 Hubungan Antar Variabel.....	27
2.2.1 Hubungan <i>Organizational Culture</i> terhadap <i>Employee Loyalty</i>	27
2.2.2 Hubungan <i>Organizational Culture</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i>	28
2.2.3 Hubungan <i>Organizational Culture</i> terhadap <i>Quality of Work Life</i>	28
2.2.4 Hubungan <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Employee Loyalty</i>	29
2.2.5 Hubungan <i>Quality of Work Life</i> terhadap <i>Employee Loyalty</i>	30

2.2.6 <i>Job Satisfaction</i> sebagai mediasi pengaruh <i>Organizational Culture</i> terhadap <i>Employee Loyalty</i>	30
2.2.7 <i>Quality of Work Life</i> sebagai mediasi pengaruh <i>Organizational Culture</i> terhadap <i>Employee Loyalty</i>	31
2.3 Penelitian Terdahulu	32
2.3.1 Heri Sapari Kahpi (2020).....	32
2.3.2 Afshin Jahanbazi Goujani (2018)	33
2.3.3 Tanusree Dutta & Swati Dhir (2021).....	34
2.3.4 Sayeeduzzafar Qazi & Tejbir Kanr (2017)	34
2.3.5 Bagus Nyoman dkk. (2019)	35
2.3.6 Pirzada Sami dkk. (2011).....	36
2.3.7 Harry Sutanto & Nugroho J. Setiadi (2021)	36
2.3.8 Eric W. MacIntosh & Alison Doherty (2010)	37
2.3.9 Narehan Hassan dkk. (2017).....	37
2.3.10 Ji-Young An dkk. (2011)	38
2.3.11 Ali Valizadeh & Jafar Ghahremani (2012).....	38
2.3.12 Nichakarn Phetpankan & Thanasuwit Thabhiranrak (2018)	39
2.4 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Ini	39
2.5 Kerangka Konseptual.....	41
2.6 Hipotesis	41
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	43
3.1 Jenis Penelitian	43
3.2 Identifikasi Variabel	43
3.3 Definisi Operasional	44
3.3.1 <i>Employee Loyalty</i>	44
3.3.2 <i>Job Satisfaction</i>	45
3.3.3 <i>Quality of Work Life</i>	47
3.3.4 <i>Organizational Culture</i>	49
3.4 Skala Pengukuran	50
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	50
3.6 Prosedur Pengumpulan Data.....	50

3.7 Populasi dan Sampel.....	51
3.7.1 Populasi.....	51
3.7.2 Sampel.....	51
3.8 Teknik Analisis	52
3.8.1 Model Spesification	53
3.8.2 Outer Model Evaluation.....	53
3.8.3 Inner Model Evaluation	54
3.8.4 Pengujian Hipotesis	55
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Gambaran Umum Obyek dan Subyek Penelitian	57
4.2 Karakteristik Responden.....	57
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	58
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	59
4.3 Deskripsi Jawaban Responden (Statistik Deskriptif).....	60
4.3.1 Deskripsi Variabel <i>Employee Loyalty</i>	61
4.3.2 Deskripsi Variabel <i>Job Satisfaction</i>	63
4.3.3 Deskripsi Variabel <i>Quality of Work Life</i>	66
4.3.4 Deskripsi Variabel <i>Organizational Culture</i>	70
4.4 Analisis Data.....	73
4.4.1 Skema Model Partial Least Square (PLS)	73
4.4.2 Outer Model Evaluation.....	73
4.4.2.1 Convergent Validity	73
4.4.2.2 Discriminant Validity	83
4.4.2.3 Consistency Reliability	89
4.4.3 Inner Model Evaluation	89
4.4.3.1 Uji Multicollinearity.....	90
4.4.3.2 R-Squared.....	91
4.4.3.3 F-Squared	91
4.4.3.4 Predictive relevance Q-Square	93

4.4.4 Pengujian Hipotesis	94
4.5 Pembahasan	97
4.5.1 Pengaruh <i>Organizational Culture</i> terhadap <i>Employee Loyalty</i>	97
4.5.2 Pengaruh <i>Organizational Culture</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i>	99
4.5.3 Pengaruh <i>Organizational Culture</i> terhadap <i>Quality of Work Life</i>	100
4.5.4 Pengaruh <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Employee Loyalty</i>	101
4.5.5 Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> terhadap <i>Employee Loyalty</i>	102
4.5.6 Pengaruh mediasi <i>Job Satisfaction</i> pada <i>Organizational Culture</i> terhadap <i>Employee Loyalty</i>	104
4.5.7 Pengaruh mediasi <i>Quality of Work Life</i> pada <i>Organizational</i> <i>Culture</i> terhadap <i>Employee Loyalty</i>	105
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	107
5.1 Simpulan	107
5.2 Saran	108
5.2.1 Bagi Pihak CV. Sinar Ban	108
5.2.2 Bagi Pihak Peneliti Selanjutnya	109
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN	122

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian ini	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	58
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	59
Tabel 4.5 Deskripsi Interval.....	61
Tabel 4.6 Jawaban Responden pada Variabel <i>Employee Loyalty</i>	61
Tabel 4.7 Jawaban Responden pada Variabel <i>Job Satisfaction</i>	63
Tabel 4.8 Jawaban Responden pada Variabel <i>Quality of Work Life</i>	66
Tabel 4.9 Jawaban Responden pada Variabel <i>Organizational Culture</i>	71
Tabel 4.10 Outer Loading	74
Tabel 4.11 Outer Loading Baru	78
Tabel 4.12 AVE	83
Tabel 4.13 Cross Loading	84
Tabel 4.14 Composite Reliability dan Cronbach's Alpha	89
Tabel 4.15 Inner Variance Inflation Factor.....	90
Tabel 4.16 Coefficient of Determination	91
Tabel 4.17 Effect Size	92
Tabel 4.18 Cross-validated Redundancy.....	93
Tabel 4.19 Pengujian Hipotesis	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	41
Gambar 4.1 Skema Model Partial Least Square	73

DAFTAR LAMPIRAN

A. Lampiran Kuesioner	122
B. Lampiran Jawaban Responden	137
C. Lampiran Hasil Pengujian Data	149
C.1 Convergent Validity	149
C.2 Discriminant Validity	150
C.3 Internal Consistency Reliability	176
C.4 Collinearity Assesment	177
C.5 R-Square	181
C.6 F-Square	183
C.7 Cross-validated Redundancy	187
C.8 Pengujian Hipotesis	188
D. Dokumentasi Penelitian	198