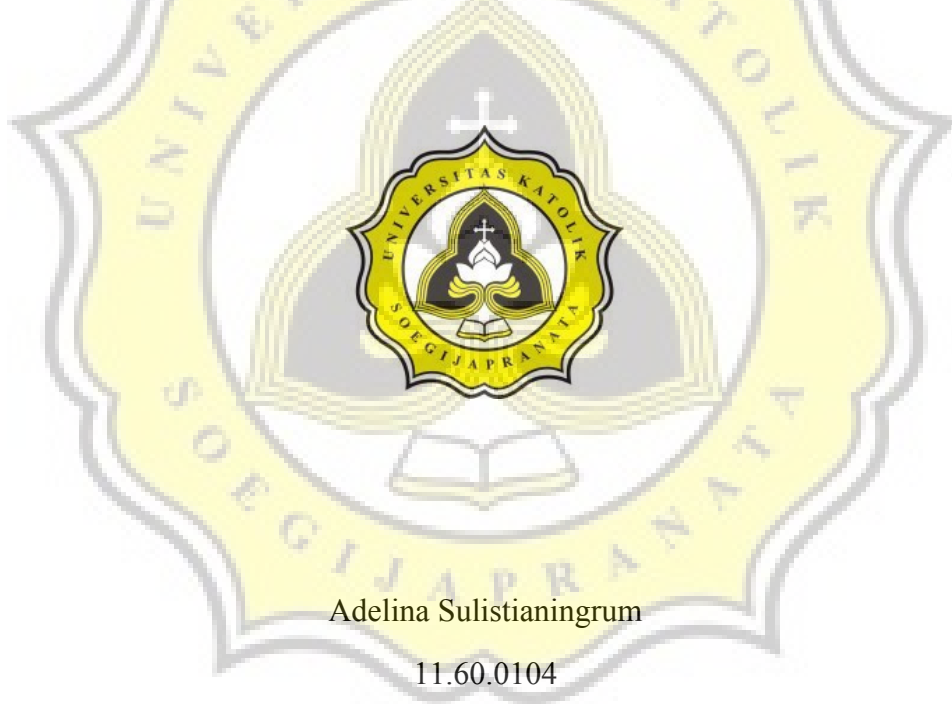


Skripsi

**Analisis Anteseden dan Konsekuensi *Employee Engagement*: Studi pada
Starbucks Coffee di Semarang**

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar
Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang



Adelina Sulistianingrum

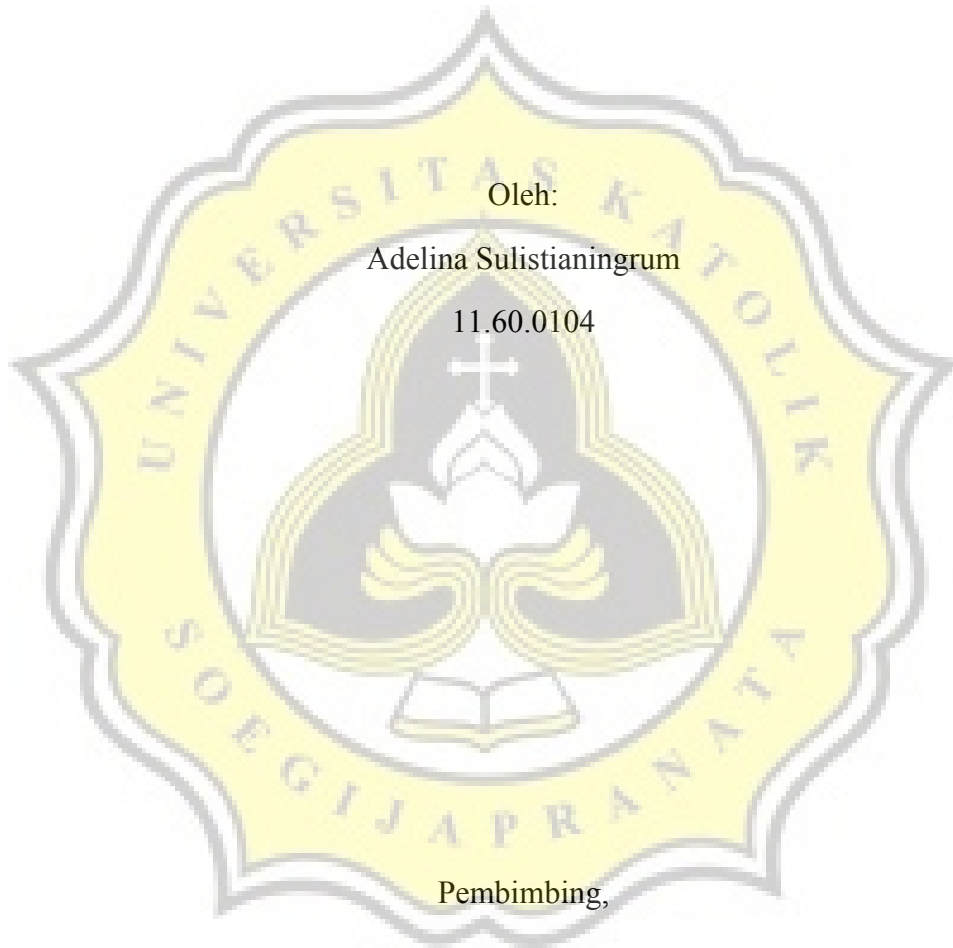
11.60.0104

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang

2017

Skripsi dengan judul:

**Analisis Anteseden dan Konsekuensi *Employee Engagement*: Studi pada
Starbucks Coffee di Semarang**



Ranto P. Sihombing, SE., M.Si., CSRS

Telah diterima dan disahkan oleh panitia penguji pada:

Senin, 10 Juli 2017 skripsi dengan judul:

Analisis Anteseden dan Konsekuensi *Employee Engagement*: Studi pada

Starbucks Coffee di Semarang

Oleh:

Adelina Sulistianingrum

11.60.0104

Tim Penguji

Dr. Monika Palupi Murniati, SE.,MM

Clara Susilawati, SE., M.Si

Ranto P. Sihombing, SE., M.Si., CSRS

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Unika Soegijapranata

Sentot Suciarto A., Ph.D.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Analisis Anteseden dan Konsekuensi *Employee Engagement*: Studi pada

Starbucks Coffee di Semarang

Benar-benar merupakan karya saya. Saya tidak mengambil sebagian atau seluruh karya orang lain yang seolah-olah saya akui sebagai karya saya. Apabila saya melakukan hal tersebut, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata.

Semarang, 10 Juli 2017

Yang menyatakan,

Adelina Sulistianingrum

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

I can bear any pain as long as it has meaning.

Haruki Murakami

When you're in pain, when you think you've had enough. Don't ever give up.

Coldplay

Keep yourself patient with those who call upon their Lord in the morning and the evening, seeking His countenance.

Surah Al Kahf verse 28

Karya ini kupersembahkan untuk :

- Allah SWT yang selalu memberikan nikmat, rahmat dan karunia-Nya
- Ayah dan Mama yang telah memberikan dukungan dan doa sehingga karya ini dapat terselesaikan dan karya ini sebagai bukti bakti kepadamu
- Mami dan Papi yang telah berpulang ke Rahmatullah.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas rahmat dan kehadiran Allah SWT, penulis ucapkan karena skripsi dengan judul “Analisis Anteseden dan Konsekuensi *Employee Engagement*: Studi pada Starbucks Coffee di Semarang” telah dapat penulis selesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata Semarang.

Selesainya skripsi ini peneliti akui tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis atas izinnya kepada penulis untuk menggunakan fasilitas yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Ketua Jurusan Akuntansi atas dorongan dan dukungannya kepada penulis agar cepat menyelesaikan studi.
3. Bapak Ranto P. Sihombing, SE., M.Si., CSRS selaku Dosen Pembimbing yang selalu meluangkan waktu untuk berdiskusi dan membimbing penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Dr. Monika Palupi Murniati, SE.,MM dan Ibu Clara Susilawati, SE., M.Si selaku Dosen Penguji yang selalu meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ayah dan Mama yang memberikan segalanya, baik doa, dukungan moral maupun materiil, untuk cintanya yang tak pernah berhenti, untuk kesabarannya menunggu penulis menyelesaikan skripsi,.

6. Kekasihku Remo Ganindra yang selalu mendoakan dan memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Sahabat-sahabat penulis Putri, Ghea, Titania, Tami, Syifa dan Widya yang selalu memberi motivasi, dukungan, doa dan semangat untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Sartini, Zaenal Arifin, Atalya Yossy dan Tasyamedha selaku *store manager* Starbucks Coffee yang berada di Semarang yang sudah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian hingga selesainya skripsi ini.
9. Saka, Meta, Haidar, Johan, Dysta, Kuma, Gaby, Rudy, Bayu, Ivan, Alexa, Sean, Brinesia, Ega, Tika, Ade dan teman-teman partner barista Starbucks Coffee lainnya yang telah membantu dan memberi dukungan untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi.
10. Kiki, Yenny, Dio, Apri, Reyhan, Lala, Reza, Niken dan Fery yang selalu memberikan semangat dan motivasi serta dukungan untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman seperjuangan penulis angkatan 2011 Meisda, Tania, Grace, Tyas, Kezia, Sendy, Vivi, Rinno, Dandy dan Vera yang selalu memberikan semangat, motivasi dan selalu bersama suka maupun duka dalam menyelesaikan skripsi ini hingga lulus.
12. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis atas ilmu dan bantuan yang telah diberikan.
13. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi penulisan yang lebih baik di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan

Semarang, 10 Juli 2017

Penulis



DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Surat Pernyataan Keaslian Skripsi.....	iv
Halaman Motto dan Persembahan.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiv
Abstrak.....	xv
<i>Abstract</i>	xvi
Bab I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Perumusan dan Batasan Masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	7
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	8
1.4 Kerangka Pikir Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
Bab II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 <i>Employee Engagement</i>	11
2.1.2 <i>Job Characteristics</i>	15

2.1.3	<i>Perceived Organization Support dan Perceived Supervisor Support</i>	16
2.1.4	<i>Rewards and Recognition</i>	17
2.1.5	<i>Procedural Justice dan Distributive Justice</i>	19
2.1.6	<i>Job Satisfaction</i>	19
2.1.7	<i>Organizational Commitment</i>	23
2.1.8	<i>Intention to Quit</i>	26
2.1.9	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	28
2.1.10	<i>Social Exchange Theory</i>	29
2.2	<i>Pengembangan Hipotesis</i>	35
2.2.1	<i>Pengaruh Job Characteristics terhadap Employee Engagement</i>	35
2.2.2	<i>Pengaruh Perceived Organization Support dan Perceived Supervisor Support terhadap Employee Engagement</i>	37
2.2.3	<i>Pengaruh Rewards and Recognition terhadap Employee Engagement</i>	39
2.2.4	<i>Pengaruh Procedural Justice dan Distributive Justice terhadap Employee Engagement</i>	41
2.2.5	<i>Pengaruh Employee Engagement terhadap Job Satisfaction, Organizational Commitment, Intention to Quit dan Organizational Citizenship Behavior</i>	43

Bab III METODE PENELITIAN

3.1	<i>Obyek dan Lokasi Penelitian</i>	47
3.2	<i>Populasi dan Sampel Penelitian</i>	47

3.3 Metode Pengumpulan Data.....	48
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	49
3.4.1 <i>Job Characteristics</i>	49
3.4.2 <i>Perceived Organization Support</i>	49
3.4.3 <i>Perceived Supervisor Support</i>	49
3.4.4 <i>Rewards and Recognition</i>	50
3.4.5 <i>Procedural Justice</i>	50
3.4.6 <i>Distributive Justice</i>	51
3.4.7 <i>Job Engagement</i>	51
3.4.8 <i>Organizational Engagement</i>	51
3.4.9 <i>Job Satisfaction</i>	52
3.4.10 <i>Organizational Commitment</i>	52
3.4.11 <i>Intention to Quit</i>	52
3.4.12 <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	53
3.5 Metode Analisis Data.....	53
3.5.1 Uji Validitas	53
3.5.2 Uji Reliabilitas	54
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	54
3.5.4 Pengujian Hipotesis.....	56
3.5.4.1 Uji Statistik t.....	56
3.5.4.2 Uji Model Fit.....	58
3.5.4.3 Uji Koefisien Determinasi.....	59

Bab IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden.....	60
4.2 Gambaran Umum Responden.....	60
4.3 Hasil Uji Alat Pengumpulan Data	62
4.3.1 Hasil Uji Validitas	62
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	68
4.4 Hasil Statistik Deskriptif.....	69
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	71
4.5.1 Uji Normalitas.....	71
4.5.2 Uji Heteroskedastisitas	72
4.5.3 Uji Multikolinieritas	73
4.6 Hasil Analisis Regresi Berganda (Uji Hipotesis)	74
4.6.1 Hasil Model Fit (Uji F).....	74
4.6.2 Hasil Koefisien Determinasi.....	75
4.6.3 Hasil Uji t.....	76
4.7 Pembahasan	81
4.7.1 Antecedent Terhadap <i>Employee Engagement</i>	81
4.7.2 <i>Employee engagement</i> Terhadap <i>Job Satisfaction</i> , <i>Organizational Commitment</i> , <i>Intention to Quit</i> dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	87

Bab V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	90
5.2 Saran.....	91

Daftar Pustaka.....	93
Lampiran.....	95



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Tabel Pengembalian Kuesioner	60
Tabel 4.2 Demografi Responden	60
Tabel 4.3 <i>Job Characteristics</i> (JC).....	62
Tabel 4.4 <i>Perceived Organizational Support</i> (POS)	63
Tabel 4.5 <i>Perceived Supervisor Support</i> (PSS).....	63
Tabel 4.6 <i>Rewards and Recognition</i> (R).....	63
Tabel 4.7 <i>Procedural Justice</i> (PRO).....	64
Tabel 4.8 <i>Distributive Justice</i> (DIS).....	64
Tabel 4.9 <i>Job Engagement</i> (JE).....	65
Tabel 4.10 <i>Organization Engagement</i> (OE).....	65
Tabel 4.11 <i>Job Satisfaction</i> (JS)	66
Tabel 4.12 <i>Organizational Commitment</i> (OC)	66
Tabel 4.13 <i>Intention to Quit</i> (IQ).....	66
Tabel 4.14 <i>Organizational Citizenship Behavior-Individual</i> (OCBI)	67
Tabel 4.15 <i>Organizational Citizenship Behavior-Organization</i> (OCBO)	67
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas	68
Tabel 4.17 Statistik Deskriptif.....	69
Tabel 4.18 Hasil Uji Normalitas	72
Tabel 4.19 Hasil Uji Heteroskedastisitas	72
Tabel 4.20 Hasil Uji Multikolinearitas	73
Tabel 4.21 Hasil Uji Model Fit.....	74
Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	75
Tabel 4.16 Hasil Uji t.....	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kuesioner	96
Lampiran <i>Excel</i>	109
Lampiran <i>Output</i> SPSS.....	114



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis anteseden dan konsekuensi *employee engagement*. Sampel penelitian adalah 65 karyawan Starbucks Coffee yang berada di Semarang. Teknik analisis data adalah analisis linier berganda. Hasil penelitian adalah (1) *Job characteristics* berpengaruh pada *job engagement* tetapi tidak berpengaruh pada *organization engagement*. (2) *Perceived organizational support* dan *perceived supervisor support* berpengaruh pada *employee engagement*. (3) *Rewards and recognition* tidak berpengaruh pada *employee engagement*. (4) *Procedural justice* dan *distributive justice* tidak berpengaruh pada *job engagement* tetapi berpengaruh pada *organization engagement*. (5) *Employee engagement* berpengaruh pada *job satisfaction*, *organizational commitment*, *intention to quit* dan *organizational citizenship behavior*.

Kata kunci: *employee engagement*, *job characteristics*, *perceived organizational support*, *perceived supervisor support*, *rewards and recognition*, *procedural justice*, *distributive justice*, pada *job satisfaction*, *organizational commitment*, *intention to quit*, *organizational citizenship behavior*

ABSTRACT

This study aimed to analyze the antecedents and consequences of employee engagement. The samples are 65 Starbucks Coffee employees in Semarang. The data analysis technique is multiple linear regression analysis. Result of the study are (1) Job characteristics affect job engagement but does not affect organization engagement. (2) Perceived organizational support and perceived supervisor support affect employee engagement. (3) Rewards and recognition does not affect employee engagement. (4) Procedural justice and distributive justice does not job engagement but affect organization engagement. (5) Employee engagement affect job satisfaction, organizational commitment, intention to quit dan organizational citizenship behavior.

Keywords: employee engagement, job characteristics, perceived organizational support, perceived supervisor support, rewards and recognition, procedural justice, distributive justice, pada job satisfaction, organizational commitment, intention to quit, organizational citizenship behavior