

## **TUGAS AKHIR**

# **DETERMINAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT* DAN KONSEKUEN (*OUTCOME*) DARI *EMPLOYEE ENGAGEGEMENT* DI HOTEL ASTON MANADO**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi Strata 1

Oleh:

**NAMA : LALUJAN MARCELLINO**

**NPM : 01120150032**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
2018**



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

---

**IDENTITAS TIM PENGUJI**

Judul : DETERMINAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT*  
DAN KONSEKUEN (*OUTCOME*) DARI  
*EMPLOYEE ENGAGEMENT* DI HOTEL  
ASTON MANADO

Nama Mahasiswa : Lalujan Marcellino  
NPM : 01120150032  
Jurusan : Manajemen  
Peminatan : Manajemen Sumber Daya Manusia

**TIM PEMBIMBING**

Pembimbing 1 : Dr. Hastuti Naibaho M.Si  
Pembimbing 2 : Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M.

**TIM PENGUJI**

Ketua Tim Penguji : Dr. Ronald S.T., M.M.  
Sekretaris : Dr. Ronald S.T., M.M.  
Anggota : Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA**  
**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR**

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya,

Nama Mahasiswa : Luluhan Marcellino

Nomor Pokok Mahasiswa : 01120150032

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul  
**“DETERMINAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT* DAN KONSEKUEN  
(*OUTCOME*) DARI *EMPLOYEE ENGAGEMENT* DI HOTEL ASTON  
MANADO”**

adalah:

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku – buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapat gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 28 September 2018  
Yang membuat pernyataan



(Luluhan Marcellino)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR  
DETERMINAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT* DAN KONSEKUEN  
(*OUTCOME*) DARI *EMPLOYEE ENGAGEMENT* DI HOTEL  
ASTON MANADO

Oleh:

Nama : Luluhan Marcellino  
NPM : 01120150032  
Jurusan : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya

Surabaya, 28 September 2018

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Dr. Hastuti Naibaho M.Si

Co- Pembimbing Supervisor

Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M.

Ketua Program Studi

Dr. Apriella S.E., RFP-I., M.M.

Executive Director

Dr. Ronald S.T., M.M.



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI




---

**LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada Jumat, 14 September 2018 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Jurusan Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya atas nama:

**Nama** : Luluhan Marcellino  
**NPM** : 01120150032  
**Jurusan** : Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “**DETERMINAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT* DAN KONSEKUEN (*OUTCOME*) DARI *EMPLOYEE ENGAGEMENT* DI HOTEL ASTON MANADO**” oleh tim penguji yang terdiri dari:

<b>Dewan Penguji</b>	<b>Status</b>	<b>Tanda tangan</b>
Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M.	sebagai Ketua Penguji	
Dr. Ronald S.T., M.M.	sebagai Penguji	
Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.	sebagai Penguji	

## **KATA PENGANTAR**

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang terus memberikan hikmat dan kesehatan yang luar biasa dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Ekonomi di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.

Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesainya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Ibu Dr. Hastuti Naibaho M.Si., selaku dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan perhatian yang begitu besar, tenaga, kasih sayang serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada saya dan bantuan-bantuan yang tak terhitung dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M., selaku pembimbing akademik yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di UPH Surabaya, serta selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian dan bantuan-bantuan yang tak terhitung sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
3. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
4. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M., selaku dosen penguji kedua yang turut membantu dan memberikan semangat kepada saya dalam memberi masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.

5. Keluarga saya, Papa Lucky, Mama Delly, Adik Willy, Adik Sheren, dan semua keluarga tante, om, sepupu yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Sahabat-sahabat kampus seperjuangan Grup Cony Daniel, Agio, Steven, Firzha, Nehemia, Lala, Fos, Dwi, Sarah, Tania yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan dalam penelitian ini terutama kepada Lala, Fos, Agio, dan Daniel yang selalu sabar dan tulus membantu dan memberikan saran dan pendapat bahkan menyempatkan waktu untuk membantu walaupun di tengah kesibukan mereka masing-masing.
7. Pacar Alicia Febe yang sudah banyak membantu menemani, memberikan semangat dan doa dalam penyelesaian penelitian ini.
8. Teman-teman SFT saya Elvira, Yovita, Vrindia, Tania, Mikha, Maria, Richard, Seisy, Inyu, dan Ony yang sudah banyak membantu memberikan dukungan dan doa dalam penyelesaian penelitian ini.
9. Teman-teman kampus dan seperantauan saya Livia, Oliv, Angel, Vey, Gloria, Yoan, Nella, dan Bens yang sudah banyak membantu memberikan semangat, saran, dan doa dalam penyelesaian penelitian ini.
10. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekaligus. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 28 September 2018

Lalujan Marcellino

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....	iv
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Batasan Masalah .....	9
1.3 Rumusan Masalah .....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Manfaat Penelitian .....	10
1.6 Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 <i>Work Family Conflict</i> .....	12
2.1.2 <i>Reward (Monetary Reward dan Non-Monetary Reward)</i> .....	15
2.1.3 <i>Perceived Supervisor Support</i> .....	20
2.1.4 <i>Employee Engagement</i> .....	23
2.1.5 <i>Employee Performance</i> .....	26
2.2 Penelitian Terdahulu .....	29
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	31
2.3.1 Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> terhadap <i>Employee Engagement</i> .....	31
2.3.2 Pengaruh <i>Monetary Reward</i> terhadap <i>Employee Engagement</i> .....	32



2.3.3 Pengaruh <i>Non-Monetary Reward</i> terhadap <i>Employee Engagement</i> .....	33
2.3.4 Pengaruh <i>Employee Engagement</i> terhadap <i>Employee Performance</i> .....	34
2.3.5 Peran Mediasi <i>Perceived Supervisor Support</i> dalam hubungan <i>Work Family Conflict</i> dan <i>Employee Engagement</i> .....	34
2.4 Model Penelitian .....	35
2.5 Bagan Alur Berpikir .....	36
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>37</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	37
3.2 Populasi dan Sampel .....	37
3.2.1 Populasi .....	37
3.2.2 Sampel .....	37
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	37
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	38
3.5 Jenis Data, Sumber Data, serta Aras dan Skala Pengukuran .....	39
3.5.1 Jenis Data dan Sumber Data .....	39
3.5.2 Aras dan Skala Pengukuran .....	40
3.6 Metode Analisis Data .....	40
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>46</b>
4.1 Gambaran Umum Hotel Aston .....	46
4.2 Analisis Data .....	48
4.2.1 Statistik Deskriptif Profil Responden .....	48
4.2.1.1 Jenis Kelamin Responden .....	48
4.2.1.2 Umur Responden .....	49
4.2.1.3 Status Responden .....	50
4.2.2 Statistik Deskriptif Jawaban Responden .....	50
4.2.2.1 Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Work Family Conflict</i> .....	51
4.2.2.2 Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Monetary Reward</i> .....	54
4.2.2.3 Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Non-Monetary Reward</i> .....	55
4.2.2.4 Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Perceived Supervisor Support</i> .....	56
4.2.2.5 Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Employee Engagement</i> .....	58
4.2.2.6 Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Employee Performance</i> .....	60

4.2.3 Hasil Pengujian Kualitas Data .....	62
4.2.3.1 Uji Validitas .....	62
4.2.3.2 Uji Reliabilitas .....	63
4.2.3.3 Uji Asumsi Klasik Regresi Normalitas .....	63
4.2.3.4 Uji Asumsi Klasik Regresi Heterokedastisitas .....	64
4.2.3.5 Uji Asumsi Klasik Regresi Linearitas.....	66
4.2.3.1 Uji Asumsi Klasik Regresi Multikolinearitas .....	66
4.2.4 Hasil Pengujian Hipotesis .....	67
4.2.4.1 Analisis Regresi Berganda Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> , <i>Monetary Reward</i> , dan <i>Non-Monetary Reward</i> terhadap <i>Employee</i> <i>Engagement</i> .....	67
4.2.4.2 Analisis Regresi Sederhana Pengaruh <i>Employee Engagement</i> terhadap <i>Employee Performance</i> .....	69
4.2.4.3 Analisis Peran Moderasi <i>Perceived Supervisor Support</i> terhadap Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> terhadap <i>Employee Engagement</i> .....	70
4.3 Pembahasan.....	71
4.3.1 Analisis per Variabel.....	71
4.3.1.1 <i>Work Family Coflict</i> .....	71
4.3.1.2 <i>Monetary Reward</i> .....	74
4.3.1.3 <i>Non-Monetary Reward</i> .....	75
4.3.1.4 <i>Perceived Supervisor Support</i> .....	76
4.3.1.5 <i>Employee Engagement</i> .....	78
4.3.1.6 <i>Employee Performance</i> .....	79
4.3.2 Analisis per Hipotesis .....	81
4.3.2.1 Analisis Pengaruh <i>Work Family Coflict</i> terhadap <i>Employee</i> <i>Engagement</i> .....	81
4.3.2.2 Analisis Pengaruh <i>Monetary Reward</i> terhadap <i>Employee</i> <i>Engagement</i> .....	82
4.3.2.3 Analisis Pengaruh <i>Non-Monetary Reward</i> terhadap <i>Employee</i> <i>Engagement</i> .....	83
4.3.2.4 Analisis Pengaruh <i>Employee Engagement</i> terhadap <i>Employee</i> <i>Performance</i> .....	84

4.3.2.5 Analisis Peran Moderasi <i>Perceived Supervisor Support</i> Pada Hubungan antara <i>Work Family Conflict</i> dan <i>Employee Engagement</i> .....	85
4.3.3 Analisis Model Secara Keseluruhan .....	86
<b>BAB V KESIMPULAN</b> .....	88
5.1 Simpulan .....	88
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis .....	89
5.1.1.1 Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> terhadap <i>Employee Engagement</i> ....	89
5.1.1.2 Pengaruh <i>Monetary Reward</i> terhadap <i>Employee Engagement</i> .....	89
5.1.1.3 Pengaruh <i>Non-Monetary Reward</i> terhadap <i>Employee Engagement</i> ..	89
5.1.1.4 Pengaruh <i>Employee Engagement</i> terhadap <i>Employee Performance</i> .	89
5.1.1.5 Peran Moderasi <i>Perceived Supervisor Support</i> terhadap Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> terhadap <i>Employee Engagement</i> .....	90
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian .....	90
5.2 Implikasi .....	90
5.2.1 Implikasi Teoritis .....	90
5.2.2 Implikasi Manajerial .....	92
5.3 Rekomendasi .....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	97

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Komponen Penghargaan .....	18
Gambar 2.2 Model Penelitian .....	35
Gambar 4.1 Logo Hotel Aston Manado.....	47
Gambar 4.2 Logo <i>Archipelago International</i> .....	48
Gambar 4.3 Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	48
Gambar 4.4 Karakteristik Umur Responden.....	49
Gambar 4.5 Karakteristik Status Responden .....	50
Gambar 4.6 <i>Scatter Plot</i> Uji Normalitas WFC,MR,NMR*EE .....	63
Gambar 4.7 <i>Scatter Plot</i> Uji Normalitas EE*EP .....	64
Gambar 4.8 <i>Scatter Plot</i> Uji Heterokedastisitas WFC,MR,NMR*EE .....	65
Gambar 4.9 <i>Scatter Plot</i> Uji Heterokedastisitas EE*EP.....	65
Gambar 4.10 <i>Scatter Plot</i> Uji Moderasi .....	70
Gambar 4.11 Analisis Model Keseluruhan .....	86

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Harga Kamar Via Traveloka untuk pencarian 30 November 2017 .....	7
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	38
Tabel 3.2 <i>Rules of Thumb</i> Koefisien Korelasi .....	44
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	48
Tabel 4.2 Umur Responden .....	49
Tabel 4.3 Status Responden .....	50
Tabel 4.4 Derajat Penilaian Setiap Variabel .....	51
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel .....	51
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden terhadap Indikator Variabel <i>Work Family Conflict</i> .....	52
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Monetary Reward</i> .....	54
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Non-Monetary Reward</i> .....	55
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Perceived Supervisor Support</i> .....	56
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Employee Engagement</i> .....	58
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Employee Performance</i> .....	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Instrumen .....	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	63
Tabel 4.14 Hasil Uji Asumsi Klasik Regresi Normalitas .....	63
Tabel 4.15 Hasil Uji Asumsi Klasik Regresi Heterodastisitas .....	64
Tabel 4.16 Hasil Uji Linearitas .....	66
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas .....	66
Tabel 4.18 Regresi Berganda <i>Work Family Conflict, Monetary Reward, dan Non-Monetary Reward</i> terhadap <i>Employee Engagement</i> .....	67
Tabel 4.19 Regresi Sederhana <i>Employee Engagement</i> terhadap <i>Employee Performance</i> .....	68
Tabel 4.20 Peran Moderasi <i>Perceived Supervisor Support</i> terhadap pengaruh <i>Work Family Conflict</i> terhadap <i>Employee Engagement</i> .....	70

Tabel 4.21 Nilai <i>Mean</i> dan <i>Pearson Correlation</i> Variabel <i>Work Conflict Family</i> ....	71
Tabel 4.22 Nilai <i>Mean</i> dan <i>Pearson Correlation</i> Variabel <i>Monetary Reward</i> .....	74
Tabel 4.23 Nilai <i>Mean</i> dan <i>Pearson Correlation</i> Variabel <i>Non-Monetary Reward</i> .....	75
Tabel 4.24 Nilai <i>Mean</i> dan <i>Pearson Correlation</i> Variabel <i>Perceived Supervisor Support</i> .....	76
Tabel 4.25 Nilai <i>Mean</i> dan <i>Pearson Correlation</i> Variabel <i>Employee Engagement</i> .....	78
Tabel 4.26 Nilai <i>Mean</i> dan <i>Pearson Correlation</i> Variabel <i>Employee Performance</i> .....	79
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis .....	91
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial .....	95

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A.....	A-1
LAMPIRAN B.....	B-1
LAMPIRAN C.....	C-1
LAMPIRAN D.....	D-1