



**PENGARUH *WORK MOTIVATION*, *QUALITY OF WORK LIFE*,
DAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP
JOB SATISFACTION PADA KARYAWAN GRAMEDIA STORE
WILAYAH JAKARTA**

SKRIPSI

RITA CAESIA APRILITA 2210111163

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2026**



**PENGARUH *WORK MOTIVATION*, *QUALITY OF WORK LIFE*,
DAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP
JOB SATISFACTION PADA KARYAWAN GRAMEDIA STORE
WILAYAH JAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

RITA CAESIA APRILITA 2210111163

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA**

2026

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Rita Caesia Aprilita

NIM : 2210111163

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 18 April 2026

Yang menyatakan,

The image shows a handwritten signature in black ink. The signature is written over a red circular official stamp of the Indonesian Ministry of Education and Culture (KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN) and a yellow rectangular meter stamp (METERAI TEMPEL) with the serial number 06CB8ANX233533193.

(Rita Caesia Aprilita)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rita Caesia Aprilita
NIM : 2210111163
Fakultas : Fakultas Ekonomi Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

Pengaruh *Work Motivation*, *Quality of Work Life*, dan *Perceived Organizational Support* terhadap *Job Satisfaction* pada Karyawan Gramedia Store Wilayah Jakarta

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 28 Juli 2026

Yang menyatakan,


(Rita Caesia Aprilita)

SKRIPSI

PENGARUH *WORK MOTIVATION*, *QUALITY OF WORK LIFE*, DAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP *JOB SATISFACTION* PADA KARYAWAN GRAMEDIA STORE WILAYAH JAKARTA

Dipersiapkan dan disusun oleh :

RITA CAESIA APRILITA

2210111163

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 10 Juli 2026
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**


Renny Husniati, SE, MM., CHRP
Ketua Penguji


Nurendah Shinta Rachmawati, SE, M.B.A
Penguji 1




Dr. Zubaidah, SE., MM
Dekan


Warsidi, SE., MM
Penguji 2


Dr. Zackharia Rialmi, S.IP., M.M., CHRP
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 10 Juli 2026

The Influence of Work Motivation, Quality of Work Life, and Perceived Organizational Support on Job Satisfaction at Gramedia Store in The Jakarta Region

By Rita Caesia Aprilita

ABSTRACT

Job satisfaction reflects the extent to which a job fulfills employees' needs, expectations, and personal values. However, in practice, employee's levels of job satisfaction are not always optimal. Gallup International (2024) reported that the level of job satisfaction rate in Indonesia was 63%. Therefore, companies to pay particular attention to managing job satisfaction, especially among operational employees who play an essential role in supporting the company's daily operations. This study employed a quantitative approach by collecting data through a questionnaire using a probability sampling technique. A sample of 50 respondents was involved, and the data were analyzed using SEM-PLS method with SmartPLS 4.0. The results of the study demonstrate that: (1) Work Motivation has a positive and significant effect on Job Satisfaction; (2) Quality of Work Life has a positive and significant effect on Job Satisfaction; (3) Perceived organizational support has a non-significant and zero effect on Job Satisfaction.

Keywords: *Work Motivation, Quality of Work Life, Perceived Organizational Support, and Job Satisfaction*

Pengaruh *Work Motivation*, *Quality of Work Life*, dan *Perceived Organizational Support* terhadap *Job Satisfaction* pada Gramedia Store Wilayah Jakarta

Oleh Rita Caesia Aprilita

ABSTRAK

Job satisfaction menunjukkan seberapa besar pekerjaan dapat melengkapi kebutuhan, harapan, dan nilai - nilai individu karyawan. Namun, dalam praktiknya tingkat *job satisfaction* karyawan tidak selalu berada pada kondisi *optimal*. *Gallup International (2024)* menyatakan bahwa tingkat *job satisfaction* di Indonesia sebesar 63%. Oleh sebab itu, diperlukan perhatian khusus dari perusahaan untuk mengelola *job satisfaction*, khususnya pada karyawan operasional yang berperan dalam mendukung aktivitas perusahaan. Data dikumpulkan melalui pendekatan kuantitatif, yaitu kuesioner menggunakan teknik *probability sampling*. Jumlah sampel yang terlibat sebanyak 50 responden dan diolah melalui metode SEM-PLS pada SmartPLS 4.0. Hasil penelitian membuktikan bahwa: (1) *Work Motivation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Job Satisfaction*; (2) *Quality of Work Life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Job Satisfaction*; (3) *Perceived organizational support* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Job Satisfaction*.

Kata Kunci: *Work Motivation*, *Quality of Work Life*, *Perceived Organizational Support*, dan *Job Satisfaction*



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TA. 2025/2026

Pada hari ini, Jum'at, tanggal 10 Juli 2026, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir
bagi mahasiswa:

Nama : Rita Caesia Aprilita

NIM : 2210111163

Program Studi : Manajemen SI

Judul Tugas Akhir :

*Pengaruh Work Motivation, Quality of Work Life, dan Perceived Organizational Support
terhadap Job Satisfaction pada Karyawan Gramedia Store Wilayah Jakarta*

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus/Sidang Ulang**, dengan Nilai Rata-Rata
dan Nilai Huruf

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Renny Husniati, SE., MM	Ketua	
2	Nurendah Shinta Rachmawati, S.E., MBA	Anggota I	
3	Warsidi, SE., MM	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84.99 = A-
75 - 79.99 = B+
70 - 74.99 = B
65 - 69.99 = B-
60 - 64.99 = C+
55 - 59.99 = C
40 - 54.99 = D
0 - 39.99 = E

Jakarta, 10 Juli 2026

Mengesahkan

a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Manajemen SI

Dr. Zackharia Rialmi, S.IP., M.M., CHRP.

PRAKATA

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Work Motivation*, *Quality of Work Life*, dan *Perceived Organizational Support* terhadap *Job Satisfaction* pada Karyawan Gramedia Store Wilayah Jakarta”. Penelitian ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak, oleh sebab itu, Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua yang terlibat, yaitu: Dr. Jubaedah, SE., MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UPN “Veteran” Jakarta; Dr. Dewi Cahyani Pangestuti, SE, MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UPN “Veteran” Jakarta; Siti Hidayati, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UPN “Veteran” Jakarta; Dr. Zackharia Rialmi, S.IP., M.M selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UPN “Veteran” Jakarta; Warsidi, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan wawasan dalam penyusunan skripsi; Ibu Rachel selaku *public relation* PT Gramedia Asri Media yang telah memberikan akses penelitian, Mba Bintang selaku *assistant store manager* Gramedia yang telah bersedia memberikan informasi dalam wawancara, dan seluruh karyawan Gramedia Store yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini; Orang tua yang telah memberikan doa dan dukungan untuk menyelesaikan penyusunan skripsi; Teman-teman seperjuangan yang telah bersedia memberikan semangat dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh sebab itu, Penulis menyampaikan mohon maaf apabila terdapat kesalahan data ataupun penulisan kata dalam penelitian. Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan banyak manfaat bagi pembaca dan pihak terkait.

Jakarta, 10 Juli 2026

Rita Caesia Aprilita

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
BERITA ACARA	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Hasil Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.1.2 <i>Job satisfaction</i>	16
2.1.3 <i>Work Motivation</i>	21
2.1.4 <i>Quality of work life</i>	24
2.1.5 <i>Perceived Organizational Support</i>	28
2.2 Penelitian Terdahulu	32
2.3 Model Penelitian	42
2.3.1 Pengaruh <i>Work Motivation</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i>	43
2.3.2 Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i>	43
2.3.3 Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i>	43
2.4 Hipotesis Penelitian.....	44

BAB	III METODE PENELITIAN	45
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	45
3.1.1	Definisi Operasional.....	45
3.1.2	Pengukuran Variabel	46
3.2	Populasi dan Sampel	50
3.2.1	Populasi	50
3.2.2	Sampel.....	51
3.3	Teknik Pengumpulan data	51
3.3.1	Jenis Data	51
3.3.2	Sumber Data	52
3.3.3	Pengumpulan Data	52
3.4	Teknik Analisis Data	53
3.4.1	Analisis Deskriptif.....	53
3.4.2	Analisis Inferensial.....	55
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	59
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian	59
4.2	Deskripsi Data Penelitian	60
4.2.1	Karakteristik Responden	60
4.2.2	Analisis Data Deskriptif	62
4.3	Uji Hipotesis dan Analisis	70
4.3.1	Uji <i>Outer Model</i>	70
4.4	Pembahasan	78
4.4.1	Pengaruh <i>Work Motivation</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i>	78
4.4.2	Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i>	79
4.4.3	Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i>	81
BAB V	PENUTUP	83
5.1	Simpulan.....	83
5.2	Keterbatasan Penelitian	83
5.3	Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA		85
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Matriks Penelitian Terdahulu	39
Tabel 2.	Pengukuran Variabel <i>Job satisfaction</i>	46
Tabel 3.	Pengukuran Variabel <i>Work Motivation</i>	47
Tabel 4.	Pengukuran Variabel <i>Quality of Work Life</i>	47
Tabel 5.	Pengukuran Variabel <i>Perceived Organizational Support</i>	48
Tabel 6.	Bobot Item Kuesioner	49
Tabel 7.	Kisi-Kisi Instrumen Pengukuran Variabel	49
Tabel 8.	Peringkat Jawaban Kuesioner	53
Tabel 9.	Interpretasi Nilai Indeks	54
Tabel 10.	Karakteristik Jenis Kelamin	60
Tabel 11.	Karakteristik Usia	60
Tabel 12.	Karakteristik Masa Kerja	61
Tabel 13.	Data Deskriptif <i>Job Satisfaction</i>	62
Tabel 14.	Data Deskriptif <i>Work Motivation</i>	64
Tabel 15.	Data Deskriptif <i>Quality of Work Life</i>	66
Tabel 16.	Data Deskriptif <i>Perceived Organizational Support</i>	69
Tabel 17.	Data <i>Outer Loadings</i>	71
Tabel 18.	Data AVE	72
Tabel 19.	Data <i>Cross Loading</i>	73
Tabel 20.	Data Reliabilitas	74
Tabel 21.	Data Koefisien Determinasi	75
Tabel 22.	Data <i>Q-Square</i>	76
Tabel 23.	Data <i>Bootstrapping</i>	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Persentase <i>Job satisfaction</i>	3
Gambar 2. Model Penelitian	43
Gambar 3. Hasil estimasi	70
Gambar 4. Hasil Re-estimasi.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Skripsi

Lampiran 2. Data Responden