

**PENGARUH KOMUNIKASI, *EMPLOYEE ENGAGEMENT*, DAN KARAKTERISTIK  
INDIVIDU TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA SWALAYAN VIRGIN  
PURWOHARJO BANYUWANGI**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh : IFATUSH ZAFANIA MAHFUDZ  
19.1041.1064**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2023**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ifatush Zafania Mahfudz

Nim : 1910411064

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: PENGARUH KOMUNIKASI, *EMPLOYEE ENGAGEMENT*, DAN KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA SWALAYAN VIRGIN PURWOHARJO BANYUWANGI; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

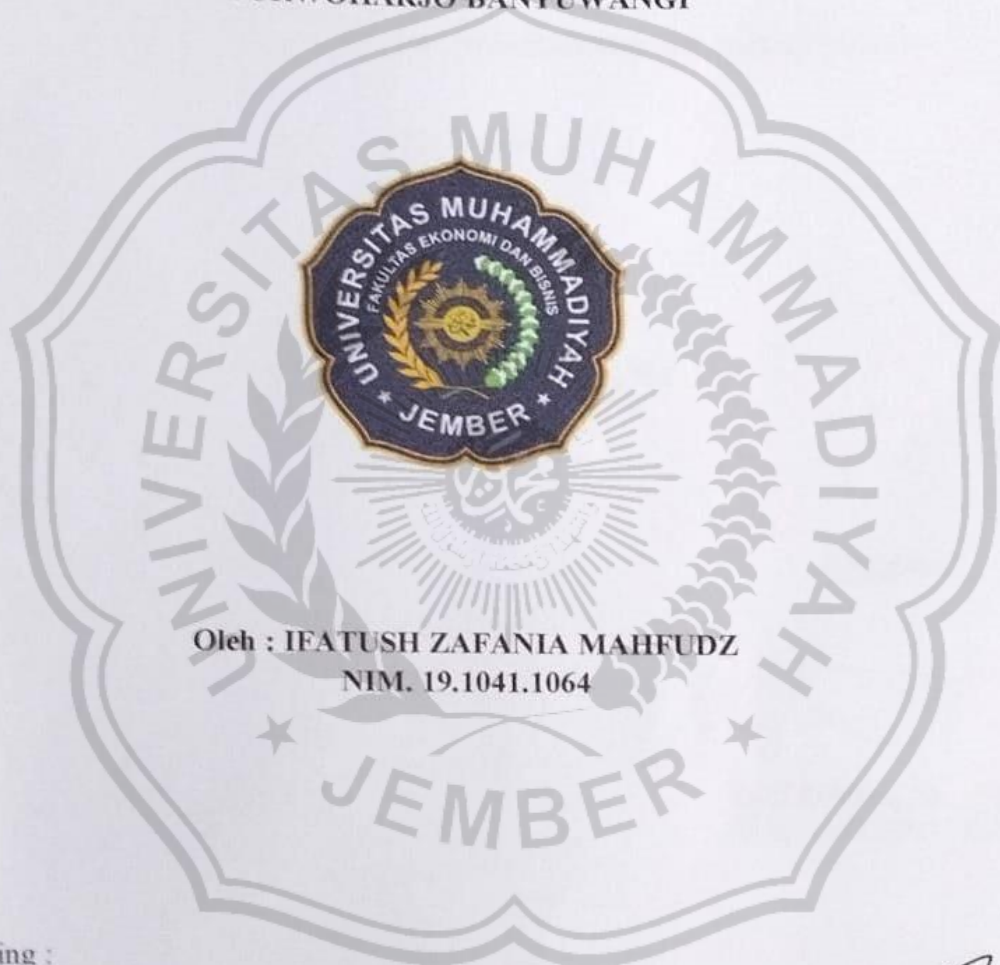
Jember, 2023  
Yang menyatakan,



**Ifatush Zafania Mahfudz**  
NIM. 19.1041.1064

SKRIPSI

PENGARUH KOMUNIKASI, *EMPLOYEE ENGAGEMENT*, DAN KARAKTERISTIK  
INDIVIDU TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA SWALAYAN VIRGIN  
PURWOHARJO BANYUWANGI



Oleh : IEATUSH ZAFANIA MAHFUDZ  
NIM. 19.1041.1064

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Pawestri Winahyu S.Psi. MM.

Dosen Pembimbing Pendamping : Jekti Rahayu SE, M.Si.

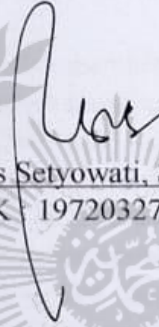


## PENGESAHAN

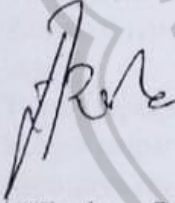
Skripsi berjudul: *Pengaruh Komunikasi, Employee Engagement, dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Pada Swalayan Virgin Purwoharjo Banyuwangi*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Kamis  
Tanggal : 13 July 2023  
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

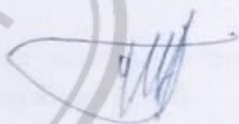
Tim Penguji,

  
Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM.  
NPK : 1972032710509477

Anggota 1,

  
Pawestri Winahyu, S.Psi., MM  
NPK : 1982052611703800

Anggota 2,

  
Jekti Rahayu, SE., M.Si  
NPK : 1972071111703793

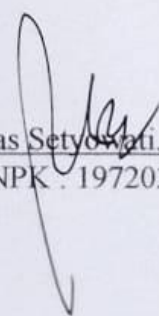
Mengesahkan :

Dekan,



Maheni Ika Sari, SE, MM  
NIP : 197708112005012001

Ketua Program Studi,

  
Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM.  
NPK : 1972032710509477

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya, nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasih-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, masih banyak kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki. Semoga hasil penelitian ini dapat berguna, khususnya bagi dunia pendidikan. Dalam penulisan Skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW yang selalu memberikan kasih dan sayang serta petunjuk bagi hamba-Nya dan telah memberikan kemudahan serta kelancaran dalam menyelesaikan skripsi.
2. Ibu, adik dan nenek saya yang telah memberikan kasih sayang, doa, semangat, motivasi, pengorbanan, serta dukungan penuh tiada henti hingga titik yang sekarang.
3. Ibu Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM selaku ketua penguji yang telah membantu, membimbing, dan mempermudah dalam proses skripsi saya.
4. Ibu Pawestri Winahyu, S.Psi., MM selaku dosen pembimbing utama yang telah membantu, membimbing, dan mempermudah dalam proses penyusunan skripsi saya.
5. Ibu Jekti Rahayu, SE., M.Si selaku dosen pembimbing pendamping yang telah membantu, membimbing, dan mempermudah dalam proses penyusunan skripsi saya.
6. Teman satu kamar saya mulai dari awal menjadi mahasiswa baru hingga sekarang yaitu Zalza Afni Ardani yang telah mendoakan dan mensupport penuh dalam pengerjaan skripsi saya.
7. Teman seperjuangan Jovanka, Sinta, Defana, dan Defani, yang telah menemani selama hampir empat tahun dan senantiasa memberikan motivasi untuk menjadi lebih baik.
8. Idola saya Jeong Jaehyun dengan karya-karyanya yang senantiasa menjadi penyemangat dalam proses pengerjaan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan dan arahan dalam penyusunan skripsi dari awal hingga akhir.

## MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

**-Al-Qur'an Surah Al-Insyirah : 6-**

“Barang siapa yang mempersulit orang lain maka Allah akan mempersulitnya pada hari kiamat nanti”

**-HR. Bukhari-**

“Kamu tahu kenapa tanda koma itu ada? Karena berhenti sejenak bukan kesalahan”

**-Rinairenty-**



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Pengasih dan Penyayang atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Komunikasi, *Employee Engagement*, dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Pada Swalayan Virgin Purwoharjo Banyuwangi”** Skripsi ini disusun guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammdiyah Jember.

Terselesaikannya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Muhammdiyah Jember Dr. Hanafi, M.pd.
2. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammdiyah Jember.
3. Ibu Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammdiyah Jember.
4. Ibu Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM, Ibu Pawestri Winahyu, S.Psi., MM, dan Ibu Jekti Rahayu, SE., M.Si selaku dosen penguji dan pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu dan arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Muhammdiyah Jember.

Penulis memohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Semoga skripsi ini dapat memberikan informasi dan manfaat untuk mendorong penelitian selanjutnya.

Jember, 2023

Ifatush Zafania Mahfudz

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....   | <b>i</b>    |
| <b>PERNYATAAN PENULIS</b> .....  | <b>ii</b>   |
| <b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....   | <b>iii</b>  |
| <b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....  | <b>iv</b>   |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....   | <b>v</b>    |
| <b>MOTTO</b> .....   | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRAK</b> .....   | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRACT</b> .....  | <b>viii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....  | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....  | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....   | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....  | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....   | <b>xv</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....   | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....   | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah.....   | 5           |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....   | 5           |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....  | 5           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                                     | <b>6</b>    |
| 2.1 Tinjauan Teori.....  | 6           |
| 2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....                                 | 6           |
| 2.1.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....                   | 6           |
| 2.1.1.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia .....                       | 7           |
| 2.1.1.3 Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia.....                       | 7           |
| 2.1.2 Kinerja Karyawan .....   | 8           |
| 2.1.2.1 Pengertian Kinerja Karyawan .....                                | 8           |
| 2.1.2.2 Faktor-faktor yang Memengaruhi Kinerja Karyawan.....             | 8           |
| 2.1.2.3 Jenis-jenis Kinerja Karyawan .....                               | 9           |
| 2.1.2.4 Indikator Kinerja Karyawan.....                                  | 10          |
| 2.1.3 Komunikasi.....  | 10          |
| 2.1.3.1 Pengertian Komunikasi.....                                       | 10          |
| 2.1.3.2 Macam-Macam atau Jenis Komunikasi.....                           | 11          |
| 2.1.3.3 Konteks Komunikasi .....   | 11          |
| 2.1.3.4 Indikator Komunikasi.....  | 12          |
| 2.1.4 <i>Employee Engagement</i> .....                                   | 13          |
| 2.1.4.1 Pengertian <i>Employee Engagement</i> .....                      | 13          |
| 2.1.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Employee Engagement</i> ..... | 13          |
| 2.1.4.3 Tipe Karyawan berdasarkan <i>Employee Engagement</i> .....       | 14          |
| 2.1.4.4 Indikator <i>Employee Engagement</i> .....                       | 14          |
| 2.1.5 Karakteristik Individu.....  | 15          |
| 2.1.5.1 Pengertian Karakteristik Individu.....                           | 15          |
| 2.1.5.2 Faktor-faktor Karakteristik Individu.....                        | 16          |
| 2.1.5.3 Dimensi dalam Karakteristik Individu.....                        | 16          |
| 2.1.5.4 Indikator Karakteristik Individu.....                            | 17          |
| 2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....                                  | 17          |
| 2.3 Kerangka Konseptual.....   | 18          |
| 2.4 Hipotesis.....   | 19          |



|   |           |
|---|-----------|
| 2.4.1 Pengaruh Komunikasi.....  | 19        |
| 2.4.2 Pengaruh <i>Employee Engagement</i> .....   | 19        |
| 2.4.3 Pengaruh Karakteristik Individu.....  | 20        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>  | <b>22</b> |
| 3.1 Identifikasi Variabel.....  | 22        |
| 3.2 Definisi Operasional Variabel.....  | 22        |
| 3.3 Desain Penelitian.....  | 25        |
| 3.4 Jenis Data.....   | 25        |
| 3.4.1 Data Primer.....  | 26        |
| 3.4.2 Data Sekunder.....  | 26        |
| 3.5 Populasi.....   | 26        |
| 3.6 Sampel.....   | 26        |
| 3.7 Teknik Pengambilan Sampel.....  | 26        |
| 3.8 Teknik Pengumpulan Data.....  | 26        |
| 3.9 Teknik Analisis Data.....   | 27        |
| 3.9.1 Uji Instrumen Data.....   | 27        |
| 3.9.1.1 Uji Validitas.....  | 27        |
| 3.9.1.2 Uji Reliabilitas.....   | 27        |
| 3.9.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....   | 27        |
| 3.9.3 Uji Asumsi Klasik.....  | 28        |
| 3.9.3.1 Uji Normalitas.....   | 28        |
| 3.9.3.2 Uji Multikolinearitas.....  | 28        |
| 3.9.3.3 Uji Heteroskedastitas.....  | 28        |
| 3.9.3.4 Uji Autokorelasi.....   | 29        |
| 3.9.4 Uji Hipotesis.....  | 29        |
| 3.9.4.1 Uji T (Parsial).....  | 29        |
| 3.9.5 Koefisien Determinasi.....  | 29        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>  | <b>31</b> |
| 4.1 Gambaran Objek Penelitian.....  | 31        |
| 4.1.1 Sejarah Swalayan Virgin.....  | 31        |
| 4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....   | 31        |
| 4.1.3 Struktur Organisasi.....  | 32        |
| 4.2 Deskriptif Statistik Responden.....   | 34        |
| 4.2.1 Deskriptif Variabel Penelitian.....   | 36        |
| 4.2.2 Uji Instrumen.....  | 41        |
| 4.2.2.1 Uji Validitas.....  | 41        |
| 4.2.2.2 Uji Reliabilitas.....   | 42        |
| 4.2.3 Analisis Linier Berganda.....   | 42        |
| 4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....  | 43        |
| 4.2.4.1 Uji Normalitas.....   | 43        |
| 4.2.4.2 Uji Multikolinearitas.....  | 44        |
| 4.2.4.3 Uji Heteroskedastitas.....  | 44        |
| 4.2.4.4 Uji Autokorelasi.....   | 45        |
| 4.2.5 Uji T (Parsial).....  | 46        |
| 4.2.6 Uji Koefisien Determinasi.....  | 48        |
| 4.3 Pembahasan.....   | 48        |
| 4.3.1 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan pada Swalayan<br>Virgin Purwoharjo.....                 | 49        |
| 4.3.2 Pengaruh <i>Employee Engagement</i> Terhadap Kinerja Karyawan pada Swalayan<br>Virgin Purwoharjo..... | 50        |

|   |           |
|---|-----------|
| 4.3.3 Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan pada Swalayan Virgin Purwoharjo ..... | 51        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....   | <b>53</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....   | 53        |
| 5.2 Saran.....  | 53        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....   | <b>54</b> |
| <b>LAMPIRAN</b> .....   | <b>57</b> |



## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....         | 32 |
| Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas..... | 44 |



## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1.1 Data Karyawan Swalayan Virgin.....                                 | 4  |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....             | 34 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....                      | 35 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....             | 35 |
| Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Komunikasi.....             | 36 |
| Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Employee Engagement.....    | 37 |
| Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Karakteristik Individu..... | 38 |
| Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Kinerja Karyawan.....       | 40 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....   | 41 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....  | 42 |
| Tabel 4.10 Analisis Linier Berganda.....                                     | 42 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....   | 43 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....                                  | 44 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Heterokedastisitas.....                                 | 45 |
| Tabel 4.14 Kriteria Pengujian Statistik <i>Durbin-Watson</i> .....           | 45 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Autokorelasi.....                                       | 46 |
| Tabel 4.16 Regresi Berganda Uji Parsial.....                                 | 46 |
| Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi.....                                  | 48 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |    |
|---|----|
| Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....                   | 57 |
| Lampiran 2. Tabulasi Jawaban Responden .....            | 60 |
| Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas .....    | 64 |
| Lampiran 4. Hasil Analisis Linier Berganda.....         | 69 |
| Lampiran 5. Hasil Uji Normalitas.....                   | 69 |
| Lampiran 6. Hasil Uji Multikolinearitas.....            | 70 |
| Lampiran 7. Hasil Uji Heterokedastisitas .....          | 70 |
| Lampiran 8. Hasil Uji Autokorelasi.....                 | 70 |
| Lampiran 9. Hasil Uji T (Parsial) .....                 | 71 |
| Lampiran 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....      | 71 |
| Lampiran 11. Dokumentasi.....                           | 72 |
| Lampiran 12. Surat Keterangan Penelitian Swalayan ..... | 73 |

