

# SKRIPSI

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN BEBAN KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI KEPUASAN KERJA  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. PEGADAIAN  
CABANG WIYUNG SURABAYA



Oleh :

NABILLA HAYATUN NUFUS  
NBI : 1211900257

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2023

SKRIPSI

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN BEBAN KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI KEPUASAN KERJA  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT.PEGADAIAN  
CABANG WIYUNG SURABAYA



Di Ajukan Oleh :

Nabilla Hayatun Nufus

NBI : 1211900257

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2023

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN BEBAN KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI KEPUASAN KERJA  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT.PEGADAIAN  
CABANG WIYUNG SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen**

**Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**

**Oleh :**

**Nabilla Hayatun Nufus**

**1211900257**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS SURABAYA  
2023**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Lengkap : Nabilla Hayatun Nufus  
NBI : 1211900257  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Lingkungan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT.Pegadaian Cabang Wiyung Surabaya

Surabaya, 22 Januari 2023

Mengetahui/Menyetujui Pembimbing



Drs. Kridha Hery Gunawan, M.Si.  
NPP : 20210880158

## PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen

### TIM PENGUJI

1. Dr. I Dewa Ketut Raka Ardiana, M.M. - Ketua \_\_\_\_\_
2. Drs. Kridha Hery Gunawan, M.Si. - Anggota \_\_\_\_\_
3. Dr. Riyadi Nugroho, M.M. - Anggota \_\_\_\_\_

Mengesahkan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Dekan,



## SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama Lengkap (KTP) : Nabilla Hayatun Nufus
2. NBI : 1211900257
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK (KTP) : 3517126202010001
6. Alamat Rumah (KTP) : Dsn.Kedungmacan RT 003 RW 004,  
Ds.Kedungbetik, Kec.Kesamben,Kab.  
Jombang

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

**“PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PT. PEGADAIAN CABANG WIYUNG SURABAYA”**

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin karya ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fak. Ekonomi dan Bisnis Untag Surabaya.

Surabaya, 22 Januari 2023





UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA  
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)  
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nabilla Hayatun Nufus  
NBI/ NPM : 1211900257  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi/ ~~Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/ Praktek\*~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

**“PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PT. PEGADAIAN CABANG WIYUNG SURABAYA”**

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)*, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada tanggal : 22 Januari 2023

Yang Menyatakan,



(Nabilla Hayatun Nufus)

\*Coret yang tidak perlu

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan Pendidikan Program Sarjana Ekonomi dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebanggaan. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh Pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya tujukan kepada :

1. Drs. Kridha Hery Gunawan, M.Si. Selaku Pembimbing yang telah memberikan pengarahannya, bimbingan dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
2. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dr. H. Slamet, M.Si., Ak., CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada Pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dr. Ulfi Pristina M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk boleh melaksanakan penelitian. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
5. Dr. I Dewa Ketut Raka Ardiana, MM dan Dr. Riyadi Nugroho, M.M. selaku dosen penguji dalam sidang saya. Saya sangat berterima kasih atas saran dan masukannya untuk memperbaiki proposal hasil penelitian yang telah saya laksanakan.
6. Seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah banyak

- mendukung dan membantu saya dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi.
7. Pimpinan PT.Pegadaian Cabang Wiyung Surabaya, atas kesempatan dan bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama melakukan penelitian.
  8. Kedua orang tua saya tercinta. Ibu Suwartini dan Bapak M.Thohir . Terima kasih selalu mendukung dan mendoakan saya, pengorbanan, kesabaran dan kasih sayang yang terus mengalir tanpa henti, hingga akhirnya skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.
  9. Seluruh keluarga saya yang saya sayangi yang kakak Ulfi, Reyden, Mas Khabib dan lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih telah memberikan dukungan, dan doa sehingga semua dipermudah dan skripsi bisa terselesaikan dengan baik.
  10. Rayhan, yang sudah menemaniku, terima kasih selalu mendukungku, selalu menghiburku, memberiku semangat dan selalu ada untukku. Sampai akhirnya skripsi ini selesai dengan baik.
  11. Sahabat-sahabat saya, Alifah,Intan dan Mbak Endang yang saya sayangi. Terima kasih telah turut mendukung, mendoakan, memberi semangat dan menghibur saya. Sehingga saya bersemangat dalam menyelesaikan skripsi.
  12. Nisa teman satu dosen pembimbing, teman dari semester satu yang selalu membantu dan menjadi teman yang mau diajak berdiskusi mengenai skripsi pada semester ini.
  13. Mega teman yang gak pernah lelah buat mengingatkan dan memberi semangat untuk segera menyelesaikan skripsi.
  14. Mbak kos yang baik hati yang mau pinjamkan motor ketika saya tidak bawa motor, sehingga saya bisa ngeprint skripsi dan memperlancar jalannya skripsi.
  15. Teman-teman magang yang ada di Gresik. Terima kasih sudah selalu memberi semangat dan mendukung saya.
  16. Earphone dan Youtube Music, yang selalu menemaniku selama mengerjakan skripsi, memberiku semangat, dan membangun mood yang baik. Sehingga dapat mengerjakan dan menyelesaikan skripsi.
  17. Dan terima kasih untuk diri saya sendiri yang telah mampu melalui banyak hal dalam menempuh perjalanan di perkuliahan, sudah membuktikan dan mewujudkan salah satu mimpi saya sejak kecil, mimpi ibu dan ayah saya untuk menjadi sarjana dan menjadi seseorang yang terpelajar.

## ABSTRAK

### PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT.PEGADAIAN CABANG WIYUNG SURABAYA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh lingkungan kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT.Pegadaian Cabang Wiyung Surabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah perusahaan PT. Pegadaian Cabang Wiyung Surabaya. Metode penelitian dibantu dengan program Partial Least Square yang digunakan dengan software SmartPLS 4.0. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Data yang diambil menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan menunjukkan pengaruh positif dan signifikan, beban kerja terhadap kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan, lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan, beban kerja terhadap kepuasan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan, kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan berpengaruh negatif dan tidak signifikan, lingkungan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan melalui kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT.Pegadaian Cabang Wiyung Surabaya, dan beban kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan melalui kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT.Pegadaian Cabang Wiyung Surabaya.

**Kata Kunci : Lingkungan Kerja, Beban Kerja, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan.**

## ABSTRACT

### **EFFECT OF WORK ENVIRONMENT AND WORKLOAD ON EMPLOYEE PERFORMANCE THROUGH JOB SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE AT PT.PEGADAIAN WIYUNG SURABAYA**

*This study aims to determine the effect of work environment and workload on employee performance through job satisfaction as an intervening variable at PT. Pegadaian Wiyung Surabaya Branch. The population in this study is the company PT. Surabaya Wiyung Branch Pawnshop. The research method is assisted by the Partial Least Square program which is used with SmartPLS 4.0 software. This type of research used is quantitative research. Data taken using a questionnaire.*

*The results showed that the work environment has a positive and significant effect on employee performance, workload has a positive and significant effect on employee performance, work environment has a positive and significant effect on job satisfaction, workload has a negative and insignificant effect, and job satisfaction has employee performance has a negative and insignificant effect, work environment has a negative and insignificant effect through job satisfaction on employee performance at PT. Pegadaian Wiyung Surabaya Branch, and workload has a negative and insignificant effect through job satisfaction on employee performance at PT. Pegadaian Wiyung Surabaya Branch.*

**Keywords : Work Environment, Workload, Job Satisfaction, Employee Performance.**

## RINGKASAN

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT. Pegadaian Cabang Wiyung Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT. Pegadaian Cabang Wiyung Surabaya. Hipotesis dalam penelitian ini adalah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Pegadaian Cabang Wiyung Surabaya, beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Pegadaian Cabang Wiyung Surabaya, lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja PT. Pegadaian Cabang Wiyung Surabaya, beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja PT. Pegadaian Cabang Wiyung Surabaya, dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Pegadaian Cabang Wiyung Surabaya.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di PT. Pegadaian Cabang Wiyung Surabaya yang berjumlah 36 karyawan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh, yaitu seluruh karyawan yang ada dijadikan sampel dalam penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik pengujian analisis dan hipotesis menggunakan *Partial Least Square* yang digunakan dengan software SmartPLS 4.0.

Berdasarkan hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa diperoleh nilai *T-statistic* ( $3.375 > 1.96$ ) atau *P-value* ( $0,001 < 0,05$ ). Maka, setiap perubahan pada lingkungan kerja akan signifikan meningkatkan kinerja karyawan. Lingkungan kerja ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja ( $Z$ ) sebesar ( $0.390$ ) dengan *T-statistic* ( $2.845 > 1.96$ ) atau *P-value* ( $0,004 < 0,05$ ). Maka, setiap perubahan pada lingkungan kerja akan signifikan meningkatkan kepuasan kerja. Pada variabel beban kerja ( $X_2$ ) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ) sebesar ( $0.300$ ) dengan *T-statistic* ( $2.101 > 1.96$ ) atau *P-value* ( $0,036 < 0,05$ ). Maka, setiap perubahan pada beban kerja akan signifikan meningkatkan kinerja karyawan. Beban kerja ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja ( $Z$ ) sebesar ( $0.245$ ) dengan *T-statistic* ( $1.218 < 1.96$ ) atau *P-value* ( $0,223 > 0,05$ ). Maka, setiap perubahan pada beban kerja pada kepuasan tidak signifikan meningkatkan kepuasan kerja. Pada variabel kepuasan kerja mempunyai pengaruh negatif tidak signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar ( $0,159$ ) dengan *T-statistic* ( $1.265 < 1.96$ ) atau *P-value* ( $0.206 > 0,05$ ). Maka, setiap perubahan kepuasan kerja tidak signifikan meningkatkan kinerja karyawan.

Simpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Pegadaian Cabang Wiyung Surabaya. Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Pegadaian Cabang Wiyung Surabaya. Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja pada PT.Pegadaian Cabang Wiyung Surabaya. Beban Kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Kerja pada PT.Pegadaian Cabang Wiyung Surabaya. Kepuasan Kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Pegadaian Cabang Wiyung Surabaya.

## SUMMARY

The problem studied in this study is whether there is an influence of work environment and workload on employee performance through job satisfaction as an intervening variable at PT. Surabaya Wiyung Branch Pawnshop. This study aims to determine the effect of work environment and workload on employee performance through job satisfaction as an intervening variable at PT. Surabaya Wiyung Branch Pawnshop. The hypothesis in this study is that the work environment affects the performance of employees of PT. Pegadaian Wiyung Surabaya Branch, workload affects the performance of employees of PT. Pawnshop Branch Wiyung Surabaya, the work environment influences job satisfaction at PT. Pawnshop branch Wiyung Surabaya, workload affects the job satisfaction of PT. Pegadaian Branch Wiyung Surabaya, and job satisfaction affect the performance of employees of PT. Surabaya Wiyung Branch Pawnshop.

The population used in this study were all employees at PT. Surabaya Wiyung Branch Pegadaian with a total of 36 employees. The sample used in this study is a saturated sample, that is, all existing employees are sampled in the study. The data collection method used is a questionnaire. Analysis and hypothesis testing techniques use Partial Least Square which is used with SmartPLS 4.0 software.

Based on the results obtained, it shows that the T-statistic value ( $3.375 > 1.96$ ) or P-value ( $0.001 < 0.05$ ) is obtained. Thus, any change in the work environment will significantly improve employee performance. The work environment (X1) has a positive and significant influence on job satisfaction (Z) of (0.390) with a T-statistic ( $2.845 > 1.96$ ) or a P-value ( $0.004 < 0.05$ ). Thus, any change in the work environment will significantly increase job satisfaction. The workload variable (X2) has a positive and significant effect on employee performance (Y) of (0.300) with a T-statistic ( $2.101 > 1.96$ ) or a P-value ( $0.036 < 0.05$ ). Thus, any change in workload will significantly improve employee performance. Workload (X2) has a negative and insignificant effect on job satisfaction (Z) of (0.245) with a T-statistic ( $1.218 < 1.96$ ) or a P-value ( $0.223 > 0.05$ ). So, any change in workload on satisfaction does not significantly increase job satisfaction. The job satisfaction variable has a negative but insignificant effect on employee performance of (0.159) with a T-statistic ( $1.265 < 1.96$ ) or a P-value ( $0.206 > 0.05$ ). So, any change in job satisfaction does not significantly improve employee performance.

The conclusions from this study indicate that the work environment has a positive and significant effect on employee performance at PT. Pegadaian Wiyung Surabaya Branch. Workload has a positive and significant effect on employee

*performance at PT. Pegadaian Wiyung Surabaya Branch. Work Environment has a positive and significant effect on Job Satisfaction at PT. Pegadaian Wiyung Surabaya Branch. Workload has a negative and insignificant effect on Job Satisfaction at PT. Pegadaian Wiyung Surabaya Branch. Job Satisfaction has a negative and insignificant effect on Employee Performance at PT. Pegadaian Wiyung Surabaya Branch.*

## DAFTAR ISI

COVER LUAR .....	i
COVER DALAM.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT .....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i> .....	xi
RINGKASAN.....	xii
<i>SUMMARY</i> .....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL .....	xxi
DAFTAR GAMBAR .....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxiii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	7
2.1.1 Manajemen dan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	7
2.1.1.1 Pengertian Manajemen .....	7

2.1.1.2	Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	7
2.1.1.3	Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	8
2.1.1.4	Pengembangan Sumber Daya Manusia .....	10
2.1.1.5	Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10
2.1.2	Lingkungan Kerja .....	12
2.1.2.1	Pengertian Lingkungan Kerja .....	12
2.1.2.2	Manfaat Lingkungan Kerja.....	12
2.1.2.3	Jenis Lingkungan Kerja .....	13
2.1.2.4	Indikator Lingkungan Kerja.....	14
2.1.3	Beban Kerja.....	14
2.1.3.1	Pengertian Beban Kerja .....	14
2.1.3.2	Faktor-faktor Beban Kerja.....	14
2.1.3.3	Indikator Beban Kerja.....	15
2.1.4	Kinerja Karyawan .....	15
2.1.4.1	Pengertian Kinerja .....	15
2.1.4.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	16
2.1.4.3	Indikator Kinerja.....	17
2.1.5	Kepuasan Kerja.....	17
2.1.5.1	Pengertian Kepuasan Kerja.....	17
2.1.5.2	Faktor-faktor Kepuasan Kerja.....	18
2.1.5.3	Indikator Kepuasan Kerja .....	18
2.1.6	Penelitian Terdahulu .....	18
2.2	Hubungan Antar Variabel .....	25
2.2.1	Hubungan Antar Variabel Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	25
2.2.2	Hubungan Antar Variabel Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	26
2.2.3	Hubungan Variabel Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja.....	26
2.2.4	Hubungan Variabel Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.....	27

2.2.5 Hubungan Variabel Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	27
2.2.6 Hubungan Variabel Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja	28
2.2.7 Hubungan Variabel Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja.....	28
2.3 Kerangka Konseptual .....	29
2.4 Hipotesis.....	30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
3.1 Desain Penelitian.....	31
3.2 Tempat dan Waktu .....	31
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	31
3.2.2 Waktu Penelitian.....	31
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	31
3.3.1 Jenis Data .....	31
3.3.2 Sumber Data.....	31
3.4 Populasi dan Sample .....	32
3.4.1 Populasi Penelitian.....	32
3.4.2 Sampel Penelitian.....	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.6 Definisi Variabel dan Definisi Operasional .....	33
3.6.1 Definisi Variabel .....	33
3.6.2 Definisi Operasional Variabel.....	34
3.7 Proses Pengolahan Data .....	35
3.8 Metode Analisis Data .....	36
3.9 Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data .....	36
3.6.1 <i>Partial Least Square</i> .....	36

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
4.1    Gambaran Umum Perusahaan .....	39
4.1.1    Visi dan Misi Perusahaan.....	39
4.1.1.1    Visi Perusahaan.....	39
4.1.1.2    Misi Perusahaan .....	39
4.1.2    Struktur Organisasi dan Tanggung Jawab.....	40
4.2    Deskripsi Hasil Penelitian .....	41
4.2.1    Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
4.2.2    Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
4.2.3    Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	41
4.2.4    Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	41
4.3    Pengujian .....	43
4.3.1    Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	43
4.3.1.1 <i>Outer Loading</i> .....	43
4.3.1.2 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	46
4.3.1.3 <i>Composite Reliability (CR)</i> .....	47
4.3.1.4 <i>Cronbach's Alpha (CA)</i> .....	48
4.3.2    Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	48
4.3.2.1 <i>R-Square</i> .....	48
4.3.3    Pengujian Hipotesis.....	49
4.4    Pembahasan .....	53
4.4.1    Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	53
4.4.2    Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	53
4.4.3    Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja .....	54
4.4.4    Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.....	54
4.4.5    Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	55

4.4.6 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja	55
4.4.7 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja	56
4.5 Implikasi Penelitian	56
4.6 Keterbatasan Penelitian	58
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>61</b>
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	62
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>67</b>
Lampiran 1 Kuesioner	67
Lampiran 2. Daftar Responden	71
Lampiran 3. Hasil Kuesioner	73
Lampiran 4. <i>Result For Outer Loading Original</i>	78
Lampiran 5. <i>Result For Outer Loading Dropping</i>	79
Lampiran 6 <i>Average Variance Extracted</i>	79
Lampiran 7 <i>Composite Reliability</i>	79
Lampiran 8 <i>Cronbach's Alpha</i>	79
Lampiran 9 <i>R-Square</i>	80
Lampiran 10 <i>Path Coefficients</i>	80
Lampiran 11 <i>Indirect Effect</i>	80
Lampiran 12 <i>Total Effect</i>	80
Lampiran 13 Kartu Bimbingan Skripsi	81
Lampiran 14 Surat Keterangan Perusahaan	82

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likret .....	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	42
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	43
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	44
Tabel 4.5 <i>Result For Outer Loading Original</i> .....	45
Tabel 4.6 <i>Result For Outer Loading Dropping</i> .....	47
Tabel 4.7 <i>Average Variance Extracted</i> .....	48
Tabel 4.8 <i>Composite Reliability</i> .....	48
Tabel 4.9 <i>Cronbach's Alpha</i> .....	49
Tabel 4.10 <i>R-Square</i> .....	49
Tabel 4.11 <i>Path Coefficients</i> .....	50
Tabel 4.12 <i>Indirect Effect</i> .....	52
Tabel 4.13 <i>Total Effect</i> .....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT.Pegadaian Cabang Wiyung Surabaya .....	40
Gambar 4.2 Nilai <i>Outer Loading Original</i> .....	44
Gambar 4.3 Nilai <i>Outer Loading Dropping</i> .....	46
Gambar 4.4 <i>Algorithm Boostrapping Report</i> .....	53

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	67
Lampiran 2. Daftar Responden .....	71
Lampiran 3. Hasil Kuesioner .....	73
Lampiran 4. <i>Result For Outer Loading Original</i> .....	78
Lampiran 5. <i>Result For Outer Loading Dropping</i> .....	79
Lampiran 6 <i>Average Variance Extracted</i> .....	79
Lampiran 7 <i>Composite Reliability</i> .....	79
Lampiran 8 <i>Cronbach's Alpha</i> .....	79
Lampiran 9 <i>R-Square</i> .....	80
Lampiran 10 <i>Path Coefficients</i> .....	80
Lampiran 11 <i>Indirect Effect</i> .....	80
Lampiran 12 <i>Total Effect</i> .....	80
Lampiran 13 Kartu Bimbingan Skripsi .....	81
Lampiran 14 Surat Keterangan Perusahaan .....	82