

**PENGARUH MOTIVASI, KEDISIPLINAN KERJA, KEPUASAN KERJA DAN OCB  
(Organizational Citizenship Behavior) TERHADAP KINERJA KARYAWAN SPG DI  
RETAIL GIANT DAN HYPERMART MTKA (Modern Trade Key Account)  
DI SURABAYA**

Penulis: Sandico Suardi Wahid

Kontributor: Wulandari Harjanti, S.Sos, SE, MM, Dr. Hj. Sri Rahayu, SE, MM  
Program Studi Manajemen

Email: [Suardisandico@gmail.com](mailto:Suardisandico@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja, kedisiplinan kerja, kepuasan kerja dan OCB (*organizational citizenship behavior*) berpengaruh secara simultan terhadap kinerja SPG di retail giant dan hypermart mtka (*modern trade key account*) di Surabaya. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang menitikberatkan pada pengujian hipotesa dengan alat analisa metode statistik dan menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan. populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen dari Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*) yang berjumlah 150 pelanggan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama untuk anggota populasi untuk menjadi sampel. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 60 orang. Alat uji yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda dengan bantuan *software* SPSS 17.0. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa, hasil dari uji validitas adalah *valid*, uji reliabilitas adalah *reliabel*. Analisa regresi linier berganda didapatkan permodelan yaitu  $Y = 0.608 + 0.877X_1 + 0.451 X_2 + 0.391 X_3 + 0.594 X_4$ . Berdasarkan hasil Uji F didapatkan hasil bahwa motivasi kerja ( $X_1$ ), kedisiplinan kerja ( $X_2$ ), kepuasan kerja ( $X_3$ ) dan OCB (*organizational citizenship behavior*) ( $X_4$ ) berpengaruh secara simultan terhadap kinerja SPG (Y) di retail giant dan hypermart mtka (*modern trade key account*) di Surabaya. Berdasarkan hasil uji t didapatkan hasil bahwa motivasi kerja ( $X_1$ ), kedisiplinan kerja ( $X_2$ ), kepuasan kerja ( $X_3$ ) dan OCB (*organizational citizenship behavior*) ( $X_4$ ) berpengaruh secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja SPG (Y) di retail giant dan hypermart mtka (*modern trade key account*) di Surabaya

**Kata Kunci:** Motivasi, Kedisiplinan, Kepuasan, OCB

**ABSTRACT**

*This study is intended to determine the effect of work motivation, work discipline, job satisfaction and OCB (organizational citizenship behavior) simultaneously influence the performance of SPG at retail giant and hypermart mtka (modern trade key account) in Surabaya. This research was conducted using a quantitative approach, namely research that focuses on testing hypotheses using statistical analysis tools and producing generalizable conclusions. The population used in this research is all consumers from Giant and Hypermart MTKA (Modern Trade Key Account) which amount to 150 customers. The sampling technique used is probability sampling technique, which is a sampling technique that provides equal opportunities for members of the population to become samples. The sample used in this study was 60 people. The test tool used is multiple linear regression analysis technique with the help of SPSS 17.0 software. From the results of the research*

that has been done, it can be concluded that, the results of the validity test are valid, the reliability test is reliable. Multiple linear regression analysis obtained modeling, namely  $Y = 0.608 + 0.877X_1 + 0.451 X_2 + 0.391 X_3 + 0.594 X_4$ . Based on the results of the F test, it was found that work motivation (X1), work discipline (X2), job satisfaction (X3) and OCB (organizational citizenship behavior) (X4) simultaneously influence the performance of SPG (Y) at retail giant and hypermart mtka ( modern trade key account) in Surabaya. Based on the results of the t test, it was found that work motivation (X1), work discipline (X2), job satisfaction (X3) and OCB (organizational citizenship behavior) (X4) partially have a significant and positive effect on the performance of SPG (Y) at retail giant and hypermart mtka (modern trade key account) in Surabaya

*Keywords: Motivation, Discipline, Satisfaction, OCB*

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Sumber Daya Manusia dalam suatu organisasi dapat tumbuh dan berkembang tergantung motivasi yang diberikan oleh perusahaan. Limpahan akan adanya sumber daya manusia merupakan asset yang harus dijaga dan ditingkatkan dalam perusahaan secara baik, efektif dan juga secara efisien sehingga akan terwujud kinerja kerja yang maksimal pada perusahaan. Karyawan juga merupakan suatu faktor yang amat penting karena secara langsung telah terlibat dalam proses pelaksanaan berbagai kegiatan yang terjadi didalam perusahaan. Karena itu dibutuhkan sekali adanya motivasi kerja yang baik dari atasan kepada seluruh karyawan dalam perusahaan.

Menanggapi hal tersebut, peneliti tertarik untuk menganalisis **“Pengaruh Motivasi, Kedisiplinan Kerja, Kepuasan kerja dan OCB (Organizational Citizenship Behavior) terhadap kinerja SPG di retail Giant dan Hypermart MTKA (Modern Trade Key Account) di Surabaya”**. Kinerja karyawan yang

baik sangat membantu dan menentukan nasib dan kelangsungan perusahaan khususnya di perusahaan layanan fasilitas.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dijabarkan sebelumnya, maka masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini yakni di antaranya:

1. Apakah Motivasi Kerja, Kedisiplinan Kerja, Kepuasan Kerja dan OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) berpengaruh secara simultan terhadap kinerja SPG di retail Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*) di Surabaya ?
2. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja SPG di retail Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*) di Surabaya?
3. Apakah Kedisiplinan Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja SPG di retail Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*) di Surabaya?
4. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja SPG di retail

Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*) di Surabaya?

5. Apakah OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) berpengaruh signifikan terhadap kinerja SPG di retail Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*) di Surabaya?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dijabarkan sebelumnya, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja SPG di retail Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*) di Surabaya.
2. Untuk mengetahui Kedisiplinan Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja SPG di retail Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*) di Surabaya.
3. Untuk mengetahui Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja SPG di retail Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*) di Surabaya.
4. Untuk mengetahui OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) berpengaruh signifikan terhadap kinerja SPG di retail Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*) di Surabaya

## TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Landasan Teori

#### 2.1.1 Pengertian Sumber Daya Manusia

I Komang Ardana et al (2012) dalam bukunya Manajemen Sumber Daya

5.

### 1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dikehendaki mampu bermanfaat dan berguna, diantaranya seperti di bawah ini:

1. Bagi peneliti

Memperoleh ilmu dan wawasan untuk penelitian lanjutan mengenai kualitas sumber daya manusia dan penerapan aplikasi bagi perusahaan dibidang jasa yaitu di retail Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*) di Surabaya

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan supayamampu menjadi pertimbangan ketikameningkatkan kinerja perusahaan serta menjalankan perusahaan supaya lebih maju dengan cara memperhatikan lingkungan kerja dan motivasi kerja dalam penerapan aplikasi di perusahaan.

3. Bagi universitas

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan kajian serta menambah koleksi perpustakaan sehingga memperkaya khasanah ilmu pengetahuan khususnya di lingkungan Universitas Mahardika Surabaya.

Manusia menyatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan bagian dari manajemen keorganisasiasian yang memusatkan perhatian pada unsur manusia. Unsur manusia (*Man*) ini berkembang menjadi suatu bidang ilmu

husus untuk mempelajari bagaimana mengatur suatu bidang ilmu khusus untuk mempelajari bagaimana mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu dan dapat memberikan kepuasan bagi semua pihak.

## **2.1.2 Motivasi Kerja**

### **A. Pengertian Motivasi Kerja**

Motif seringkali diistilahkan sebagai dorongan. Dorongan atau tenaga tersebut merupakan gerak jiwa dan jasmani untuk berbuat, sehingga motif tersebut merupakan driving force yang menggerakkan manusia untuk bertingkah laku dan didalam perbuatannya itu mempunyai tujuan tertentu (Moch. As'ad, 1995: 45).

### **B. Aspek – Aspek Motivasi Kerja**

#### **Faktor – Faktor Motivasi Kerja**

Fredick Hezberg, dkk (Wirawan, 2013) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi Motivasi kerja :

- a. Faktor Motivasi : faktor yang ada dalam pekerjaan, faktor inilah yang dapat menimbulkan kepuasan kerja dan kemauan untuk bekerja lebih keras. Faktor ini akan mendorong lebih banyak upaya.
- b. Faktor penyehat : faktor ini disebut penyehat karena berfungsi mencegah terjadinya ketidakpuasan kerja, faktor penyehat adalah faktor yang jumlahnya mencukupi faktor motivator. Jika jumlah faktor

pemelihara tidak mencukupi akan menimbulkan ketidakpuasan kerja. Jadi faktor pemelihara tidak menciptakan kepuasan kerja akan tetapi dapat mencegah terjadinya ketidakpuasan kerja.

### **1.1.2. Kedisiplinan Kerja**

Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas – tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kinerja, semangat kerja ,dan terwujudnya tujuan instansi, pegawai, dan masyarakat.oleh karena itu, setiap manager selalu berusaha agar para bawahannya mempunyai disiplin yang baik.seorang manager dikatakan efektif dalam kepemimpinannya , jika para bawahannya berdisiplin baik. Untuk memelihara dan meningkatkan kedisiplinan yang baik adalah hal yang sulit, karena banyak faktor yang mempengaruhinya.

### **A. Fungsi Disiplin Kerja**

Menurut Tulus Tu'u dalam Indah Puji Hartatik (2014, p.186) yang mengemukakan beberapa fungsi disiplin, yaitu:

1. Menata kehidupan bersama Disiplin berfungsi mengatur kehidupan bersama, dalam suatu kelompok tertentu atau masyarakat.Dengan begitu kehidupan yang terjalin antara

individu satu dengan lainnya menjadi lebih baik dan lancar.

2. Membangun kepribadian Disiplin juga dapat membangun kepribadian seorang pegawai. Lingkungan yang memiliki disiplin tinggi sangat berpengaruh terhadap kepribadian seseorang. Lingkungan organisasi yang memiliki keadaan yang tenang, tertib, dan tentram, sangat berperan dalam membangun kepribadian yang baik.

## **B. Jenis – jenis Disiplin Kerja**

Menurut Puji Hartatik ( 2014, p.190) jenis – jenis disiplin kerja yaitu :

### 1. Disiplin diri

Sikap disiplin dikembangkan atau dikontrol oleh diri sendiri. Hal ini merupakan tanggung jawab pribadi yang berarti mengakui dan menerima nilai-nilai yang ada di luar dirinya. Melalui disiplin diri , pegawai merasa bertanggung jawab dan dapat mengukur dirinya sendiri untuk kepentingan organisasi.

### 2. Disiplin kelompok

Kegiatan organisasi bukanlah kegiatan yang bersifat individu, sehingga selain disiplin diri masih diperlukan disiplin kelompok. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa disiplin kelompok adalah patuh, taat, dan tunduknya kelompok terhadap peraturan, pemerintah, dan ketentuan yang berlaku serta mampu mengendalikan diri dari dorongan

kepentingan dalam upaya pencapaian cita – cita dan tujuan tertentu, serta memelihara stabilitas organisasi dan menjalankan standar – standar organisasional.

### 3. Disiplin *preventif*

Disiplin *preventif* adalah disiplin yang ditunjukkan untuk mendorong pegawai agar berdisiplin dengan menaati dan mengikuti berbagai standar peraturan yang telah ditetapkan. Menurut T. Hani Handoko , disiplin preventif adalah kegiatan yang dilakukan untuk mendorong pegawai agar mengikuti berbagai standar dan aturan, sehingga penyelewengan – penyelewengan dapat dicegah

## **C. Indikator Disiplin Kerja**

Menurut Hasibuan (2016, p.194) indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai suatu organisasi maupun instansi, diantaranya sebagai berikut:

### 1. Tujuan dan kemampuan

Tujuan dan kemampuan ikut mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai. Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan pegawai.

### 2. Teladanan pimpinan

Teladan pimpinan sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan pegawai karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya. Pimpinan harus

memberi contoh yang baik, berdisiplin baik, jujur, adil, serta sesuai kata dengan perbuatan. Dengan teladan pimpinan yang kurang baik, para bawahannya pun kurang disiplin. Pimpinan jangan mengharapkan kedisiplinan bawahannya baik jika dia sendiri kurang disiplin.

### 3. Keadilan

Keadilan ikut mendorong terwujudnya kedisiplinan pegawai, karena ego dan sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting dan minta diperlakukan sama dengan manusia lainnya.

#### 2.1.3 Kepuasan Kerja

Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

#### A. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja

menurut Kreitner dan Kinicki (2001; 225) yaitu sebagai berikut :

1. Pemenuhan kebutuhan (*Need fulfillment*)  
Kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.
2. Perbedaan (*Discrepancies*)  
Kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang diperoleh individu dari pekerjaannya. Bila harapan lebih besar dari apa yang diterima, orang akan tidak puas. Sebaliknya individu akan puas bila menerima manfaat diatas harapan.
3. Pencapaian nilai (*Value attainment*)  
Kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.

#### 2.1.5 Organizational

##### Citizenship Behavior

Organ dalam Lisa E Baranik (2015) mendefinisikan OCB *are performance behaviors not found in employee's formal job descriptions that support the organization's social and psychological environment*, yang artinya OCB adalah perilaku dalam kinerja yang tidak ditemukan didalam deskripsi pekerjaan karyawan yang bersifat formal yang dimana hal tersebut dapat mendukung

lingkungan sosial dan psikologi organisasi.

**A. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi OCB (Organizational Citizenship Behavior)**

1. Faktor dari luar diri individu, antara lain :
  - a. Kepuasan Kerja
  - b. Komitmen Organisasi
  - c. Kepemimpinan
2. Faktor dari dalam diri individu, antara lain :
  - a. Kepribadian
  - b. Afek positif dari karyawan

**B. Indikator OCB (Organizational Citizenship Behavior)**

Organ dalam Anik Herminingsih (2012) berpendapat bahwa perilaku citizenship atau ekstra peran ini diimplementasikan dalam 3 bentuk "perilaku, yaitu :

**1. Altruism** (perilaku membantu orang lain)

Sifat mementingkan kepentingan orang lain, seperti memberikan pertolongan pada kawan sekerja yang baru, dan menyediakan waktu untuk orang lain. Perilaku membantu rekan atau teman sekerja yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapinya baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain. Dimensi ini mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan

merupakan kewajiban yang ditanggungnya.

**2. Conscientiousness** (ketelitian dan kehati-hatian)

Sifat kehati – hatian seperti efisiensi menggunakan waktu, dan tingkat kehadiran tinggi. Perilaku ini berusaha untuk melebihi yang diharapkan oleh perusahaan atau perilaku yang sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan. Dimensi ini menjangkau jauh diatas dan jauh kedepan dari panggilan

tugas. (Conscientiousness)

merupakan kontribusi terhadap efisiensi baik berdasarkan individu maupun kelompok.

**3. Sportsmanship** (perilaku yang sportif)

Sifat sportif dan positif, seperti menghindari komplain dan keluhan yang picik (Sportsmanship) adalah dengan memaksimalkan total jumlah waktu yang dipergunakan pada usaha-usaha yang konstruktif dalam organisasi. Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatankeberatan. Seseorang yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam sportsmanship akan menunjukkan sikap yang positif dan menghindar untuk melakukan komplain. Sportsmanship akan meningkatkan iklim yang positif

diantara karyawan, karyawan akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain, sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan.

#### a. Tujuan Penilaian Kinerja

Kinerja yang dihasilkan karyawan dalam perusahaan perlu diadakan penilaian hal ini memiliki tujuan seperti pendapat Sagala (2013: 547) yaitu :

- 1) Kebutuhan pelatihan dan pengembangan

Karyawan perlu pelatihan serta pengembangan untuk memberikan peningkatan kinerja sehingga dapat tercapai kinerja yang ditetapkan oleh perusahaan.

- 2) Meningkatkan prestasi kerja

Dengan meningkatkan prestasi kerja pegawai maka makin baik juga prestasi pegawai ketika bekerja.

- 3) Memberikan kesempatan kerja yang adil

Melalui terdapatnya penilaian kerja maka berdampak pada karyawan yang merasa bekerja sehingga memiliki kesempatan yang adil dalam menyelesaikan pekerjaannya.

#### b. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Berdasarkan pendapat Sutrisno (2016: 151) faktor yang dapat memberikan pengaruh pada kinerja ada dua yakni faktor individu serta faktor lingkungan, maksudnya adalah:

- 1) Faktor Individu

- a) Usaha yaitu sejumlah sinergi fisik juga mental digunakan dalam menyelenggarakan tugas pekerjaan.

- b) *Abilities* yakni beberapa sifat personal yang dibutuhkan guna melakukan tugas.

- c) *Role/task perception* yakni seluruh perilaku dan kegiatan yang dianggap perlu oleh seseorang guna merampungkan sebuah pekerjaan.

2) Faktor Lingkungan meliputi :

- a) Kondisi fisik
- b) Peralatan
- c) Waktu
- d) Material
- e) Pendidikan
- f) Supervisi
- g) Desain Grafis
- h) Pelatihan
- i) Keberuntungan

#### c. Indikator Kinerja Karyawan

Pada perusahaan kinerja karyawan dibutuhkan pengukuran supaya mampu mencari tahu sejauh mana pencapaian karyawan, adapun indikator untuk mengukur berdasarkan Bangun (2012: 233) yakni di antaranya:

- 1) Jumlah pekerjaan

Pekerjaan yang dihasilkan kelompok ataupun individu berdasarkan jumlah yang menjadi hasil dari standar perusahaan. Jadi tiap pekerjaan yang dikerjakan karyawan mempunyai

syarat yang berbeda- beda dan dituntut untuk memenuhi syarat tersebut. Hal itu berupa pengetahuan, keterampilan, ataupun kemampuan yang sesuai.

## 2) Kualitas pekerjaan

Pekerjaan yang dihasilkan oleh pegawai di perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu, seperti standar kualitas yang disesuaikan karyawan sehingga mampu mengerjakannya. Karyawan yang memiliki prestasi baik dapat bekerja sesuai dengan persyaratan kualitas yang diinginkan perusahaan.

### 2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai acuan penulis dalam melaksanakan penelitian sehingga memperoleh referensi dari teori dan dapat mengkaji beberapa penelitian yang dilakukan. Dari beberapa penelitian terdahulu penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul yang dibuat penulis. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang dapat digunakan sebagai bahan referensi penulisan skripsi ini:

1. **Elvie Maria (2019)**, dengan judul “Pengaruh Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja “ Berdasarkan hasil pengujian, hasil analisis dan

pembahasan yang diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil ke simpulan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa pertama ditemukan ada pengaruh positif dan signifikan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan artinya budaya organisasi yang tinggi, maka kepuasan kerja juga akan semakin tinggi. Perbedaan penelitian ini adalah beberapa variabel terikat, objek penelitian dan waktu penelitian

2. **Grecia Gusvina (2019)**, dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja Dan Pelatihan Karyawan Terhadap Kinerja PT ISS Surabaya Indonesia” Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan begitu juga dengan pelatihan karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. ISS Indonesia yang berada di Universitas Mercu Buana Jakarta. Perbedaan penelitian ini adalah beberapa variabel terikat, objek penelitian dan waktu penelitian

### 2.2. Kerangka Konseptual

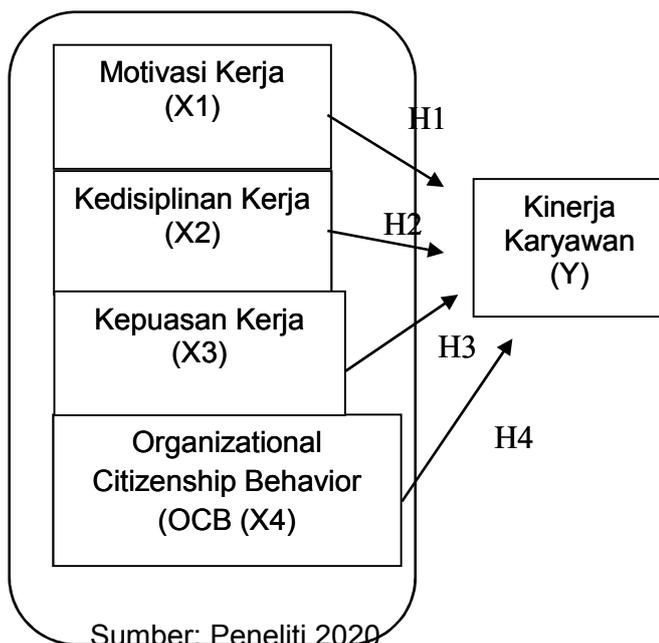
Uma Sakaran dalam buku Sugiono (2019: 95) menjelaskan kerangka berfikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori yang berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi

sebagai masalah yang penting. Klarifikasi variabel tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Motivasi Kerja (X1)
- b. Kedisiplinan Kerja (X2)
- c. Kepuasan Kerja (X3)
- d. Organizational Citizenship Behavior (OCB) (X4)
- e. Kinerja Karyawan (Y)

Sedangkan kerangka konseptual penelitian dapat digambarkan seperti gambar dibawah ini :

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Konseptual**



### 2.3. Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2019: 95) hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah tersebut telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban-

jawaban tersebut baru dikatakan dengan teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Sehubungan dengan uraian diatas maka dapat diduga hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

- H1 : Motivasi Kerja, Kedisiplinan Kerja, Kepuasan Kerja dan OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) berpengaruh secara simultan terhadap kinerja SPG di retail Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*).
- H2 : Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja SPG di retail Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*).
- H3 : Kedisiplinan Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja SPG di retail Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*).
- H4 : Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja SPG di retail Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*).
- H5 : OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) berpengaruh signifikan terhadap kinerja SPG di retail Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*).

### METODE PENELITIAN

### 3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian berdasarkan studi kasus, karena dalam penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisa menganalisis Pengaruh Motivasi, Kedisiplinan Kerja, Kepuasan kerja dan OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) terhadap kinerja SPG di retail Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*). Menurut Yin (2018) bahwa studi kasus merupakan penelitian yang empiris yang terjadi pada saat observasi awal secara dalam dan konteksnya kehidupan nyata yang masih belum terlihat dengan jelas. Fenomena yang diamati dalam penelitian ini adalah fenomena Pengaruh Motivasi, Kedisiplinan Kerja, Kepuasan kerja dan OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) terhadap kinerja SPG di retail Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*).

### 3.2 Definisi Operasional

Definisi Operasional adalah mendefinisikan konsep yang akan dioperasionalkan pada suatu penelitian dalam bentuk variabel, baik berdasarkan teori maupun data secara empiris dengan tujuan untuk menjelaskan dan menerangkan beberapa variabel. Dalam Pengaruh Motivasi, Kedisiplinan Kerja, Kepuasan kerja dan OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) terhadap kinerja SPG di retail Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*). definisi operasionalnya adalah sebagai berikut:

1. Motivasi Kerja (X1)  
Indikator yang digunakan untuk mengukur Motivasi Kerja (X1) antara lain meliputi :
  - a. Pekerjaan itu sendiri
  - b. Pengakuan dan tanggungjawab
  - c. Hubungan antar pribadi
  - d. Kondisi kerja
2. Kedisiplinan Kerja (X2)  
Indikator yang digunakan untuk mengukur Kedisiplinan Kerja (X2) antara lain meliputi :
  - a. Ketepatan waktu bekerja
  - b. Kerapian berpakaian
  - c. Kepatuhan pada peraturan perusahaan
  - d. Tanggung jawab
3. Kepuasan Kerja (X3)  
Indikator yang digunakan untuk mengukur Kepuasan Kerja (X3) antara lain meliputi :
  - a. Situasi Kerja
  - b. Pekerjaan itu sendiri
  - c. Supervisi
  - d. Gaji
4. OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) (X4)  
Indikator yang digunakan untuk mengukur OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) (X4) antara lain meliputi :
  - a. *altruism*
  - b. *Civic virtue*
  - c. *Conscientiousness*
  - d. *Courtesy*
5. Kinerja Karyawan (Y)  
Indikator yang digunakan untuk

mengukur Kinerja Karyawan (Y) antara lain meliputi :

- a. Hasil kerja karyawan
- b. Ketelitian karyawan
- c. Kecepatan waktu kerja
- d. Bekerja sama

### **3.2. Jenis dan Sumber Data**

#### **3.2.1. Sumber data**

Untuk memperoleh data dan informasi yang valid, akurat serta meyakinkan mengenai Pengaruh Motivasi, Kedisiplinan Kerja, Kepuasan kerja dan OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) terhadap kinerja SPG di retail Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*).maka sumber data sangat dibutuhkan. Sumber data dalam penelitian ini adalah SPG di retail Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*).

#### **3.2.2. Jenis Data**

Jenis data dalam penelitian ini ada 2, yaitu:

##### **1. Data primer**

Data primer yaitu data yang diperoleh dari lokasi penelitian secara langsung.Sumber data utama dalam penelitian kuantitatif adalah sumber data yang diperoleh di lokasi tempat penelitian melalui pengamatan, kuisioner wawancara dan dokumentasi untuk mendapatkan informasi secara langsung di retail Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*).

##### **2. Data sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pengumpul data primer atau oleh pihak lain. Data dapat diperoleh melalui data perpustakaan dan arsip daerah, mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan penelitian ini, dan laporan-laporan ilmiah terdahulu.

### **3.3. Prosedur Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Primer dan data Sekunder. Masing-masing teknik pengumpulan data dijelaskan berikut ini.

#### **3.3.1. Data Primer**

1. Observasi lapangan dilakukan melalui pengamatan secara langsung di lokasi penelitian yaitu diantaranya di retail Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*).
2. Kuesioner merupakan suatu teknik dengan menyebarkan angket atau daftar pertanyaan yang sudah disediakan untuk diisi langsung oleh responden. Responden dalam penelitian ini adalah diantaranya di retail Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*).
3. Dokumentasi lapangan merupakan suatu teknik mempermudah dalam pengamatan di lapangan atas gambaran kondisi yang terjadi. Dokumentasi dilakukan di sekitar

diantaranya di di retail Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*).

### 3.3.2. Data Sekunder

Data yang didapatkan dari hasil survei instansional yang dilakukan dengan Studi pustaka yang diperoleh dari teori-teori yang sudah ada dan relevan sebagai acuan dalam penelitian ini.

### 3.4. Kuisisioner

Kuisisioner adalah cara dalam mengumpulkan data dengan menggunakan beberapa pertanyaan tertulis kemudian responden menjawab, peneliti menggunakan skala likert. Skala ini memiliki fungsi dalam hal pengukuran sikap, asumsi tentang sebuah fenomena social.

**Tabel 3.1**  
**Skala Likert**

Pertanyaan	Skor
Sangat setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat tidak setuju (STS)	1

Sumber: Siregar (2012: 139)

### 3.5. Teknik Penentuan Sampel

#### 3.5.1. Populasi

Populasi yang akan diamati dalam penelitian ini mencakup SPG di retail

Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*) adalah sebagai berikut ini :

**Tabel 3.2**

#### SPG di retail Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*)

No	produksi	Ju
1	SPG HYPERMART	
2	SPG GIANT	
	Total	

Sumber : peneliti

Tabel diatas menunjukkan SPG di retail Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*) dengan total 110 Pegawai dengan rincian 54 SPG Hypermart dan 56 SPGGiant

#### 3.5.2. Sampel

Adapun jumlah Karyawan di di retail Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*), sebanyak 150 pegawai. Untuk menentukan besarnya jumlah sampel dalam penelitian ini, digunakan rumus Taro Yamane (dalam Sasmita, Dina, 2013:5) yaitu:

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

d = Presisi yang ditetapkan

Jumlah SPG yang akan dijadikan informan sebanyak (N) = 110 dan tingkat presisi  $d^2 = 10\%$ . Berdasarkan rumus tersebut diperoleh jumlah sampel (n) untuk SPG adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{110}{110 \cdot 0.1^2 + 1}$$

$$n = \frac{1 + 150 \cdot (0,1)^2}{1 + 150(0,01)}$$

$$n = \frac{150}{2,5} = 60$$

Dari sampel yang di dapat terdapat 60 SPG yang nantinya dijadikan sampel pada penelitian ini. Maka peneliti akan membagi dengan rincian sebagai berikut 30 SPG Giant dan 30 SPG Hypermart. Peniliti akan memberikan kuisisioner sesuai dengan variabel yang sudah ada untuk mengamati Pengaruh Motivasi, Kedisiplinan Kerja, Kepuasan kerja dan OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) terhadap kinerja SPG di retail Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*).

### 3.6. Analisis Data

Analisis data dan pengujian hipotesis terhadap data hasil kuesioner perlu dilakukan agar data tersebut sesuai dengan yang kita inginkan, sehingga data tersebut dapat diolah serta dianalisa. Tahap awal adalah mengecek semua kuesioner apakah masih ada data yang belum terisi atau kosong, karena apabila ada data yang kosong maka tidak dapat digunakan. Oleh sebab itu maka diperlukan suatu persyaratan penting pengujian data yaitu Uji Realibilitas dan Uji Vailditas.

#### 3.7.1 Uji Reliabilitas (Uji Keandalan)

Suatu alat pengukuran disebut *reliable* apabila memperoleh hasil yang sama pada pengukuran dengan waktu yang berbeda. Reliabilitas adalah suatu indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Intsrumen dapat dikatakan *reliable* apabila dilakukan pengukuran beberapa kali untuk mengukur suatu objek penelitian yang sama akan menghasilkan data yang sama pula, Sugiyono (2016).

Triton (2016), jika skala tersebut dikelompokkan kedalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Nilai *alpha cronbach* 0,00 sampai dengan 0,20 berarti kurang *reliable*
2. Nilai *alpha cronbach* 0,21 sampai dengan 0,40 berarti agak *reliable*.
3. Nilai *alpha cronbach* 0,42 sampai dengan 0,60 berarti cukup *reliable*.
4. Nilai *alpha cronbach* 0,62 sampai dengan 0,80 berarti *reliable*.
5. Nilai *alpha cronbach* 0,81 sampai dengan 1,00 berarti sangat *reliable*.

Menurut Nugroho (2015) reliabilitas suatu variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *alpha cronbach's* > 0.60.

#### 3.7.2. Uji validitas

Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur. Uji validitas dipergunakan untuk mengatur seberapa akurat suatu alat tes melakukan fungsi ukuranya dengan baik. Instrument

dikatakan valid apabila instrumen tersebut mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat menganalisa data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas suatu instrument menunjukkan sejauh mana data yang diperoleh tidak menyimpang dari populasi yang akan diteliti.

Nilai korelasi yang diperoleh (nilai korelasi per item dengan total item yang diperoleh setelah dikorelasikan secara statistic individu) lalu dibandingkan dengan nilai korelasi ( $r'$  Product Moment

Menurut Azwar (2016:157), koefisien validitas itu kurang daripada 0,30 biasanya dianggap sebagai tidak memuaskan. Angka ini ditetapkan sebagai konvensi yang didasarkan pada asumsi distribusi skor dari kelompok subyek yang berjumlah besar. Dari uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa :

- a. Jika nilai  $r_{hitung} \geq 0,30$  berarti pernyataan valid
- b. Jika nilai  $r_{hitung} < 0,30$  berarti pernyataan tidak valid

### 3.7.3. Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini, analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial antara variabel bebas (X) yaitu Motivasi Kerja ( $X_1$ ), Kedisiplinan Kerja ( $X_2$ ) Kepuasan Kerja ( $X_3$ ) dan OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) ( $X_4$ ) terhadap variabel terikat (Y) yaitu Kinerja

SPG (Y) di retail Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*) Surabaya

Bentuk persamaannya adalah sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + e$$

.....(Sudrajat, 2015:112)

Keterangan :

- Y = Keputusan Pembelian
- $X_1$  = Motivasi Kerja
- $X_2$  = Kedisiplinan Kerja
- $X_3$  = Kepuasan Kerja
- $X_4$  = OCB (*Organizational Citizenship Behavior*)
- $\beta_0$  = Konstanta
- $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$  = Koefisien regresi untuk variabel  $X_1, X_2, X_3$  dan  $X_4$
- $e_i$  = Faktor pengganggu atau standar error

### 3.8. Pengujian Hipotesis

#### 1. Uji F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel *independent* atau bebas yang dimasukan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama - sama (simultan) terhadap variabel *dependent* atau terikat. Uji F adalah pengujian terhadap koefisien regresi secara simultan. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh semua variabel bebas (*independent*) yang terdapat di dalam model secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat (*dependent*)

Dalam penelitian ini Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara Motivasi Kerja ( $X_1$ ), Kedisiplinan Kerja ( $X_2$ ) Kepuasan Kerja ( $X_3$ ) dan OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) ( $X_4$ ) terhadap Kinerja SPG (Y) di retail Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*) Surabaya

Adapun langkah - langkah pengujian Uji F (Pengujian Secara Simultan) adalah sebagai berikut :

1. Merumuskan hipotesis yang akan diuji :

$$H_0: \beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4 = 0$$

artinya tidak ada pengaruh secara simultan antara Motivasi Kerja ( $X_1$ ), Kedisiplinan Kerja ( $X_2$ ) Kepuasan Kerja ( $X_3$ ) dan OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) ( $X_4$ ) terhadap Kinerja SPG (Y) di retail Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*) Surabaya

$$H_1: \beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4 \neq 0$$

artinya ada pengaruh secara simultan antara Motivasi Kerja ( $X_1$ ), Kedisiplinan Kerja ( $X_2$ ) Kepuasan Kerja ( $X_3$ ) dan OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) ( $X_4$ ) terhadap Kinerja SPG (Y) di retail Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*) Surabaya

2. Menggunakan *level of signifikan* ( $\alpha$ ) = 5%, dan derajat kebebasan (df) = (k, n-k-1)

Keterangan :

n = jumlah pengamatan (jumlah sampel)

k = jumlah parameter regresi (jumlah variabel)

3. Perhitungan Uji F dengan menggunakan rumus:

$$F = \frac{JK(\text{Reg}) / K}{JK(S) / (n - k - 1)}$$

Keterangan :

k = Banyaknya variabel bebas

n = Banyaknya data

JK (Reg) = Jumlah kuadrat regresi

JK (S) = Jumlah kuadrat sisa

4.  $F_{hitung}$  didapatkan dari hasil perhitungan dengan SPSS, sedangkan  $F_{tabel}$  didapatkan dari melihat pada tabel F

5. Kriteria Pengujian dan cara membaca output di SPSS

a. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau  $sig > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, yang berarti tidak ada pengaruh secara simultan antara Motivasi Kerja ( $X_1$ ), Kedisiplinan Kerja ( $X_2$ ) Kepuasan Kerja ( $X_3$ ) dan OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) ( $X_4$ ) terhadap Kinerja SPG (Y) di retail Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*) Surabaya

b. Jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  atau  $sig \leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti ada pengaruh secara simultan antara Motivasi Kerja ( $X_1$ ), Kedisiplinan Kerja ( $X_2$ ) Kepuasan Kerja ( $X_3$ ) dan OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) ( $X_4$ ) terhadap Kinerja SPG (Y) di retail Giant dan

Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*) Surabaya

## 2. Uji t

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas (*independent*) secara individu dalam menerangkan variasi variabel terikat (*dependent*). Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter ( $\beta_i$ ) sama dengan nol atau hipotesis alternatif ( $H_1$ ) parameter suatu variabel tidak sama dengan nol. Dalam penelitian ini Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara Motivasi Kerja ( $X_1$ ), Kedisiplinan Kerja ( $X_2$ ) Kepuasan Kerja ( $X_3$ ) dan OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) ( $X_4$ ) terhadap Kinerja SPG (Y) di retail Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*) Surabaya

Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut :

1. Merumuskan hipotesis yang akan diuji :

$H_0: \beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4 = 0$  artinya tidak ada pengaruh secara parsial antara Motivasi Kerja ( $X_1$ ), Kedisiplinan Kerja ( $X_2$ ) Kepuasan Kerja ( $X_3$ ) dan OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) ( $X_4$ ) terhadap Kinerja SPG (Y) di retail Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*) Surabaya

$H_1: \beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4 \neq 0$  artinya ada pengaruh secara parsial antara Motivasi Kerja ( $X_1$ ),

Kedisiplinan Kerja ( $X_2$ ) Kepuasan Kerja ( $X_3$ ) dan OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) ( $X_4$ ) terhadap Kinerja SPG (Y) di retail Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*) Surabaya

2. Menggunakan Level of signifikan ( $\alpha$ ) sebesar 5 %, dan derajat kebebasan ( $df = (\alpha/2, n-k-1)$ )

Keterangan :

$n$  = jumlah pengamatan (jumlah sampel)

$k$  = jumlah parameter regresi (jumlah variabel)

3.  $t_{hitung}$  didapatkan dari hasil perhitungan dengan SPSS, sedangkan  $t_{tabel}$  didapatkan dari melihat pada tabel t

4. Kriteria Pengujian

a. Jika  $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, yang berarti tidak ada pengaruh secara parsial antara Motivasi Kerja ( $X_1$ ), Kedisiplinan Kerja ( $X_2$ ) Kepuasan Kerja ( $X_3$ ) dan OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) ( $X_4$ ) terhadap Kinerja SPG (Y) di retail Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*) Surabaya

b. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} < -t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti ada pengaruh secara parsial antara Motivasi Kerja ( $X_1$ ), Kedisiplinan Kerja ( $X_2$ ) Kepuasan

Kerja ( $X_3$ ) dan OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) ( $X_4$ ) terhadap Kinerja SPG (Y) di retail Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*) Surabaya

## PENUTUP

### 5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang sesuai tujuan hipotesis dengan menggunakan regresi linear berganda, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam menguji secara simultan dengan menggunakan uji F, diketahui bahwa Motivasi Kerja ( $X_1$ ), Kedisiplinan Kerja ( $X_2$ ), Kepuasan Kerja ( $X_3$ ) dan OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) ( $X_4$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja SPG di retail Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*) di Surabaya
2. Hasil pengujian secara parsial dengan uji t, diketahui bahwa Motivasi Kerja ( $X_1$ ) secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja SPG di retail Giant dan Hypermart

MTKA (*Modern Trade Key Account*) di Surabaya

3. Hasil pengujian secara parsial dengan uji t, diketahui bahwa Kedisiplinan Kerja ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja SPG di retail Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*) di Surabaya
4. Hasil pengujian secara parsial dengan uji t, diketahui bahwa Kepuasan Kerja ( $X_3$ ) secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja SPG di retail Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*) di Surabaya
5. Hasil pengujian secara parsial dengan uji t, diketahui bahwa OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) ( $X_4$ ) secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja SPG di retail Giant dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*) di Surabaya

### 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah ditetapkan dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada karyawan PT. Gearindo Prakarsa Surabaya agar lebih meningkatkan karakteristik pribadi dan konsistensi tanggapan yang baik terhadap situasi atau informasi sekitarnya
2. Hubungan antar SPG di retail Giant Dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*) di Surabaya terjalin dengan baik
3. SPG di retail Giant Dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*) di Surabaya datang tepat waktu dan tidak pernah terlambat
4. SPG merasa puas dengan pengawasan pekerjaan di retail Giant Dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*) di Surabaya
5. SPG di retail Giant Dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*) di Surabaya mampu melakukan kerjasama tim dengan baik
6. Adanya kerjasama yang baik antar sesama SPG di retail Giant Dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*) di Surabaya
7. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya yang mengambil obyek di

Giant Dan Hypermart MTKA (*Modern Trade Key Account*) Surabaya, agar mempertimbangkan faktor lain selain motivasi kerja, kedisiplinan kerja, kepuasan kerja dan OCB dalam pengaruhnya terhadap kinerja SPG.