

**PERAN MEDIASI *PSYCHOLOGICAL OWNERSHIP* PADA HUBUNGAN  
ANTARA *THE ROUTES OF PSCYHOLOGICAL OWNERSHIP* DAN *VOICE  
BEHAVIOR* (STUDI PADA KARYAWAN *FRONTLINER* INDUSTRI  
PERHOTELAN DI SOLO RAYA)**



**SKRIPSI**

**Disusun untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Persyaratan Guna  
Meraih Gelar Sarjana Manajemen Program Studi S1 Manajemen Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta**

**Disusun Oleh:**

**CHAKITA NADIAH HASNA**

**F0217024**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNVIERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA**

**2021**

## HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

**PERAN MEDIASI *PSYCHOLOGICAL OWNERSHIP* PADA HUBUNGAN ANTARA *THE ROUTES OF PSYCHOLOGICAL OWNERSHIP* DAN *VOICE BEHAVIOR* (STUDI PADA KARYAWAN *FRONTLINER* INDUSTRI PERHOTELAN DI SOLO RAYA)**

Ditulis oleh mahasiswa: **CHAKITA NADIAH HASNA (F0217024)**

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh dosen pembimbing.

Surakarta, Sabtu 20 Maret 2021



PROF. DR. SALAMAH WAHYUNI SU

NIP: 195001181978032001

Form persetujuan digital ini dicetak dari laman <https://manajemen.feb.uns.ac.id>, digunakan sebagai bagian dari skripsi

*commit to user*

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**PERAN MEDIASI *PSYCHOLOGICAL OWNERSHIP* PADA HUBUNGAN ANTARA *THE ROUTES OF PSCYHOLOGICAL OWNERSHIP* DAN *VOICE BEHAVIOR* (STUDI PADA KARYAWAN *FRONTLINER* INDUSTRI PERHOTELAN DI SOLO RAYA)**

Atas nama mahasiswa: **CHAKITA NADIAH HASNA (F0217024)**

Telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta guna melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Program Studi S1 Manajemen oleh

1. KETUA TIM PENGUJI

DR. SUSANTO TIRTOPROJO M.M  
195711061985031001



20 Maret 2021

2. PEMBIMBING

PROF. DR. SALAMAH WAHYUNI SU  
195001181978032001



20 Maret 2021

3. ANGGOTA PENGUJI

PROF. DR. HUNIK SRI RUNING SAWITRI M.SI  
195904031986012001



20 Maret 2021

Mengetahui,  
Kepala Program Studi S1 Manajemen

Dr Atmaji, MM.  
NIP: 195905311985031004

*commit to user*



Form pengesahan digital ini dicetak dari laman <https://manajemen.feb.uns.ac.id>, digunakan sebagai bagian dari skripsi

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi dengan judul:

**PERAN MEDIASI *PSYCHOLOGICAL OWNERSHIP* PADA HUBUNGAN ANTARA *THE ROUTES OF PSYCHOLOGICAL OWNERSHIP* DAN *VOICE BEHAVIOR* (STUDI PADA KARYAWAN *FRONTLINER* INDUSTRI PERHOTELAN DI SOLO RAYA)**

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

Surakarta, 20 Maret 2021



Chakita Nadiah Hasna

NIM: F0217024

Form pernyataan ini dicetak dari laman <https://manajemen.feb.uns.ac.id>, digunakan sebagai bagian dari skripsi

*commit to user*

## HALAMAN MOTO

” Tetaplah menjadi berlian, sekalipun ditempat paling terburuk ”



*commit to user*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsiku ini ku persembahkan untuk :



*commit to user*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, dan ridhonya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Peran Mediasi *Psychological Ownership* Pada Hubungan Antara *The Routes of Psychological Ownership* dan *Voice Behavior* (Studi pada Karyawan *Frontliner* Industri Perhotelan di Solo Raya)”** Sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulis memahami dengan adanya kerja keras yang tinggi dan semangat yang terus ada, skripsi ini dapat diselesaikan dengan maksimal, oleh sebab itu penulis berterimakasih kepada:

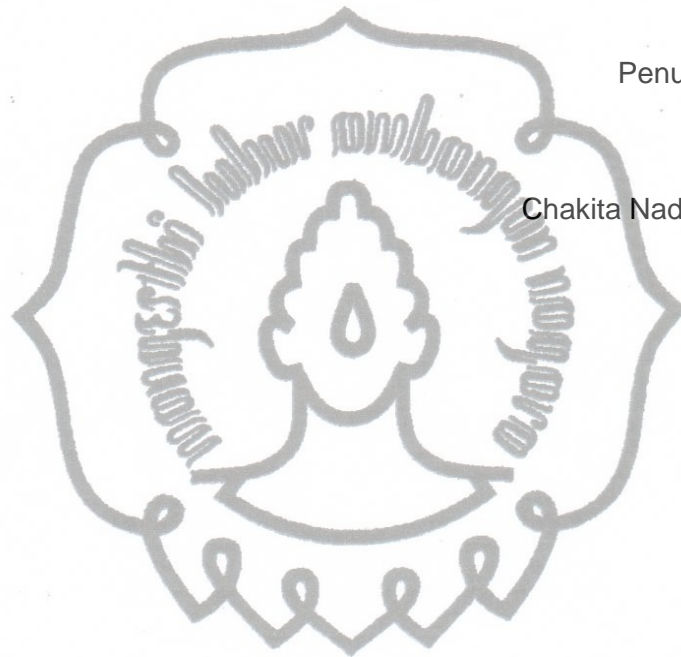
1. Prof. Dr. Salamah Wahyuni, SU. selaku pembimbing skripsi diawal hingga akhir penyusunan skripsi yang telah memberikan waktu, tenaga, dan ilmunya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsinya dengan baik.
2. Prof. Dr. Hunik Sri Runing Sawitri M.Si dan Dr. Susanto Tirtoprojo M.M selaku dosen penguji skripsi.
3. Prof. Drs. Djoko Suhardjanto, M. Com (Hons)., Ph.D., Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
4. Dr. Atmaji, M.M, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
5. Seluruh dosen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis.
6. Mohammad Feri Susanto yang telah bersedia menemani dengan sabar, memberikan nasihat pada penulis dan memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Tjabe Cemimiw yang terdiri dari Novelia Anggraini, Monika Lavina Pratomo, Alvina Janice Kirana, Artulistyas, Novia Salsabila Amadhea, Novita Dwi Maharani, Elisabeth Savitri Dewi, Maria Kristi Abilawati Putri Rijatno yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
8. Cihuy yang terdiri dari Vanesa Maharani, Unique Theresia Augusta, Shella Meilani Setiawan, Adinda Cantika Primadita, Dyah Nikita Sari dan Siska Nur'aini Dewi yang telah mengisi hari-hari selama kuliah.
9. Sahabat baik saya Lubna Taj Nabilla Nugroho, Kelvin Tandra Wicaksana, Rahendhiki Ratik Galindra, dan Aulia Dewi Murfiantari, yang selalu menemani dan mengisi hari-hari perkuliahan selama 4 tahun ini, memberikan semangat dan dukungannya selama kuliah.
10. Grup Keluar Ga? Yang terdiri dari Lubna Taj Nabilla Nugroho, Kelvin Tandra Wicaksana, Rahendhiki Ratik Galindra, Aulia Dewi Murfiantari, Arjuna Fatah, Athisa Ratna Widowati, Syaiful Islam, dan Radit Kurniawan Pramono yang sudah saling memberi dukungan dan mengisi hari-hari perkuliahan penulis.
11. Teman-teman Manajemen Angkatan 2017 khususnya manajemen kelas B yang telah menemani penulis selama 4 tahun yang tidak akan terlupakan ini.
12. Teman-teman HMJ Manajemen yang terdiri dari Young Member 2017, Staff 2017 dan 2018 yang telah memberikan pengalaman berharga dalam dunia organisasi perkuliahan.
13. Semua pihak yang telah membantu dan yang belum bisa penulis sebutkan satu persatu, penulis ucapkan terima kasih telah membantu demi terselesaikannya skripsi ini.

*commit to user*



Penulis menyadari bahwa hasil skripsi ini masih jauh dari indikator sempurna. Oleh sebab itu, apabila ada hal yang kurang berkenan, penulis memohon maaf. Kritik dan saran yang bersifat membangun akan penulis sambut dengan senang hati. Semoga hasil skripsi ini bisa memberikan manfaat bagi pembaca khususnya bagi penulis sendiri.



Penulis,

Chakita Nadiah Hasna

**ABSTRAK****PERAN MEDIASI *PSYCHOLOGICAL OWNERSHIP* PADA HUBUNGAN  
ANTARA *THE ROUTES OF PSYCHOLOGICAL OWNERSHIP* DAN *VOICE  
BEHAVIOR*****(Studi Pada Karyawan *Frontliner* Industri Perhotelan Di Solo Raya)****CHAKITA NADIAH HASNA****NIM. F0217024**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran mediasi *psychological ownership* terhadap *perceived control*, *perceived knowledge*, *investment of self*, dan *voice behavior*. Populasi penelitian merupakan karyawan *frontliner* yang berinteraksi langsung dengan pelanggan di Solo Raya. Penelitian dilakukan pada perhotelan bintang 3,4, dan 5 di Solo Raya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian dilakukan dalam dua tahap, yaitu *area random* untuk menentukan lokasi sampling dan *convenience sampling* untuk menentukan sampling yang diteliti dengan jumlah sampel sebesar 145 responden. Metode analisis dalam penelitian menggunakan Smart-PLS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan antara *psychological ownership* secara negatif tidak mempengaruhi pada *voice behavior*, *perceived knowledge* secara negatif tidak mempengaruhi *psychological ownership*, *perceived knowledge* secara positif mempengaruhi *voice behavior*, *perceived control* secara positif mempengaruhi *psychological ownership*, *perceived control* secara negatif tidak mempengaruhi *voice behavior*, *investment of self* secara positif mempengaruhi *psychological ownership*, *investment of self* secara positif mempengaruhi pada *voice behavior*, dan uji mediasi tidak signifikan.

Kata kunci: *perceived knowledge*, *perceived control*, *investment of self*, *psychological ownership*, *voice behavior*

**ABSTRACT****THE ROLE OF MEDIATION PSYCHOLOGICAL OWNERSHIP IN THE  
RELATIONSHIP BETWEEN THE ROUTES OF PSYCHOLOGICAL  
OWNERSHIP AND VOICE BEHAVIOR**

**(Studies on Employees Frontliners of The Hospitality Industry in Solo  
Raya)**

**CHAKITA NADIAH HASNA**

**NIM.F0217024**

*This study aims to analyze the mediating role of psychological ownership on perceived control, perceived knowledge, investment of self, and voice behavior. The study population was frontliner employees who interacted directly with customers in Solo Raya. The research was conducted at 3,4, and 5-star hotels in Solo Raya. The sampling technique used in the study was carried out in two stages, namely the random area to determine the sampling location and convenience sampling to determine the sampling studied with a sample size of 145 respondents. The method of analysis in research using Smart-PLS.*

*The results of this study indicate that the relationship between psychological ownership negatively does not affect voice behavior, perceived knowledge negatively does not affect psychological ownership, perceived knowledge positively affects voice behavior, perceived control positively affects psychological ownership, perceived control negatively does not affect voice behavior., investment of self positively affects psychological ownership, investment of self positively affects voice behavior, and the mediation test is not significant.*

*Keywords: perceived knowledge, perceived control, investment of self, psychological ownership, voice behavior*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN MOTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1. Landasan Teori.....	11
2.1.1. <i>Voice Behavior</i> .....	11
2.1.2. <i>Psychological Ownership</i> .....	12
2.1.3. <i>The Routes of Psychological Ownership</i> .....	13
2.1.4. <i>Perceived Knowledge</i> .....	13
2.1.5. <i>Perceived Control</i> .....	14
2.1.6. <i>Investment of Self</i> .....	15
2.2. Pengembangan Hipotesis.....	16
2.2.1. <i>Psychological Ownership dan Voice Behavior</i> .....	16
2.2.2. <i>Perceived Knowledge dan Psychological Ownership Karyawan</i> ...	18
2.2.3. <i>Perceived Knowledge dan Voice Behavior Karyawan</i> .....	20
2.2.4. <i>Perceived Control dan Psychological Ownership</i> .....	20
2.2.5. <i>Perceived Control dan Voice Behavior</i> .....	22

2.2.6.	<i>Investment of Self</i> dan <i>Psychological Ownership</i> .....	23
2.2.7.	<i>Investment of Self</i> dan <i>Voice Behavior</i> Karyawan.....	24
2.2.8.	Peran Mediasi <i>Psychological Ownership</i> Pada Hubungan <i>Investment of Self</i> dan <i>Perceived Control</i> .....	25
2.3.	Kerangka Pemikiran Teoretis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....		40
3.1.	Jenis dan Sumber Data.....	40
3.2.	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	40
3.2.1.	Populasi.....	40
3.2.2.	Teknik Pengambilan Sampel.....	41
3.3.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	41
3.3.1.	Variabel Dependen.....	41
3.3.2.	Variabel Independen.....	42
3.3.3.	Variabel Mediasi.....	43
3.4.	Metode Analisis Data.....	43
3.4.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	43
3.5.	Uji Model.....	44
3.5.1.	<i>R Square</i> .....	44
3.5.2.	<i>Effect Size</i> ( <i>F Square</i> ).....	44
3.5.3.	Kesesuaian Model ( <i>Goodness of Fit</i> ).....	44
3.6.	Uji Hipotesis.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		48
4.1.	Gambaran Umum dan Objek Penelitian.....	48
4.2.	Analisis Deskriptif.....	50
4.2.1.	Jenis Kelamin.....	50
4.2.2.	Usia Responden.....	51
4.2.3.	Masa Kerja.....	51
4.3.	Tanggapan Responden pada Variabel Penelitian.....	52
4.3.1.	<i>Perceived Knowledge</i> .....	52
4.3.2.	<i>Perceived Control</i> .....	53
4.3.3.	<i>Investment of Self</i> .....	54
4.3.4.	<i>Voice Behavior</i> .....	55
4.3.5.	<i>Psychological Ownership</i> .....	56
4.4.	Hasil Analisis Data Model.....	57
4.4.1.	Uji Validitas.....	58

4.4.2.	Uji Reliabilitas .....	62
4.4.3.	Uji Model .....	63
4.4.4.	Pengujian Hipotesis.....	65
4.5.	Pembahasan .....	69
4.5.1.	H1. Pengaruh <i>Psychological Ownership</i> karyawan pada <i>Voice Behavior</i> Karyawan.....	69
4.5.2.	H2. Pengaruh <i>Perceived Knowledge</i> pada <i>Psychological Ownership</i> .....	70
4.5.3.	H3. Pengaruh <i>Perceived Knowledge</i> pada <i>Voice Behavior</i> Karyawan .....	71
4.5.4.	H4. Pengaruh <i>Perceived Control</i> pada <i>Psychological Ownership</i> ..	72
4.5.5.	H5. Pengaruh <i>Perceived Control</i> pada <i>Voice Behavior</i> .....	73
4.5.6.	H6. Pengaruh <i>Investment of Self</i> pada <i>Psychological Ownership</i> ..	74
4.5.7.	H7. Pengaruh <i>Investment of Self</i> pada <i>Voice Behavior</i> .....	75
4.5.8.	H8. Pengaruh <i>Investment of Self</i> pada <i>Perceived Control</i> dengan dimediasi oleh <i>Psychological Ownership</i> .....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		81
5.1.	Kesimpulan.....	81
5.2.	Keterbatasan .....	82
5.3.	Saran.....	83
5.4.	Rekomendasi .....	84
DAFTAR PUSTAKA.....		86
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....		92

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 - Kerangka Pemikiran Teoretis .....	27
Gambar IV.1 - Hasil Analisis Data Model .....	58



*commit to user*

**DAFTAR TABEL**

Tabel IV.1 Jumlah Hotel dan Klasifikasi Bintang di Solo Raya .....	48
Tabel IV.2 Penggolongan Hotel Menurut Dirjen Pariwisata .....	49
Tabel IV.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Tabel IV.4 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	51
Tabel IV.5 Masa Kerja Karyawan <i>Frontliner</i> .....	52
Tabel IV.6 Deskripsi Tanggapan Responden tentang <i>Perceived Knowledge</i> .....	53
Tabel IV.7 Deskripsi Tanggapan Responden tentang <i>Perceived Control</i> .....	54
Tabel IV.8 Deskripsi Tanggapan Responden tentang <i>Investment of Self</i> .....	55
Tabel IV.9 Deskripsi Tanggapan Responden tentang <i>Voice Behavior</i> .....	56
Tabel IV.10 Deskripsi Tanggapan Responden tentang <i>Psychological Ownership</i> .....	57
Tabel IV.11 Hasil <i>Outer Loadings Indicator</i> .....	59
Tabel IV.12 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	60
Tabel IV.13 Nilai <i>Cross Loading</i> .....	61
Tabel IV.14 Nilai <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> .....	62
Tabel IV.15 Nilai <i>R Square</i> .....	63
Tabel IV.16 Nilai $F^2$ .....	64
Tabel IV.17 Hasil <i>Path Coefficients</i> Uji Hipotesis.....	66
Tabel IV.18 Hasil Uji <i>Specific Indirect Effect</i> .....	77
Tabel IV.19 Hasil Uji Mediasi .....	77



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pertanyaan (Kuesioner) .....	92
Lampiran 2. Daftar Hotel dan Klasifikasi Bintang di Solo Raya .....	96
Lampiran 3. Profil Responden.....	98
Lampiran 4. Data Responden.....	99



*commit to user*