

## ABSTRAK

Store manager memegang peranan penting dalam kesuksesan gerai namun seringkali kurang pengawasan dalam melaksanakan pekerjaannya. Maka, mereka membutuhkan instrument yang dapat mendorong mereka untuk menghasilkan kinerja yang baik. Salah satu yang diyakini dapat mendorong kinerja adalah kepuasan kerja. Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi kondisi kepuasan kerja *store manager* dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Studi fenomenologi digunakan untuk menggali pengalaman *store manager*. Obyek dari studi ini adalah tujuh orang *store manager* yang tersebar di Indonesia. Data penelitian diperoleh dari wawancara dan observasi. Data tersebut dikumpulkan dan di olah melalui 6 langkah analisis (transkripsi hasil wawancara, membaca data, melakukan coding, horizontalisasi, mengklasifikasikan temuan, dan menulis deskripsi temuan). Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa kepuasan kerja *store manager* saat wawancara dilakukan disebabkan oleh kemajuan karir, hubungan positif dengan orang lain, pengakuan, tingkat kemenarikan pekerjaan, dan sikap positif diantara *store manager*. Sedangkan kondisi ketidakpuasan disebabkan oleh pemotongan gaji, rendahnya kepercayaan terhadap manajemen, keputusan terkait strategy perusahaan dan kebosanan. Temuan lainnya dalam studi ini bahwa kepuasan kerja *store manager* secara umum dipengaruhi oleh motivasi kerja, penghargaan, hasil kerja, upaya dan kemampuan *store manager*. Penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja turut andil dalam pembentukan kinerja. Peneliti menyarankan semua pihak untuk memberikan perhatian lebih terkait keterbukaan informasi untuk mencegah menurunnya kepercayaan pada manajemen dan keputusan pada strategi perusahaan sebagai langkah untuk menjaga kepuasan kerja tetap posisi yang baik.

Kata kunci : kepuasan kerja, industri ritel, manajemen gerai, ketidakpuasan kerja, kinerja, upaya.