

**Master Project/Thesis: Impact of employee motivation and job satisfaction on  
employee retention in the Georgian retail industry**

**Ani Nozadze**

*A project/thesis submitted to the Faculty of Ilia State University Business, Technology and  
Education Business School in fulfilment of the requirements for the academic degree of Master  
of Business Administration*

Project Supervisor:

Dr, Nino Patariaia  
Full professor of Innovations Management

**Ilia State University**

**Tbilisi**

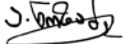
**2023**

## Declaration

As the author of this article, I declare that this thesis is an original report of my study that I wrote. All supporting literature and resources have been properly referenced. I certify that I wrote this thesis, that the work included herein is mine except when explicitly mentioned differently in the text, and that this work has not been submitted for any other degree or professional qualification.

Master's student Ani Nozadze

June 16, 2023

Signature: 

# Contents

Declaration.....	i
Contents.....	ii
List of Table and Figures.....	iv
List of abbreviation .....	v
სბსტრეაქტი .....	vii
Abstract.....	vii
Chapter 1: Introduction .....	1
1.1 Background of the study .....	2
1.2 Employee motivation and job performance.....	3
1.3 Retail industry.....	4
1.4 Job satisfaction and employee turnover.....	5
1.5 Objectives of the study .....	6
1.6 Research questions.....	7
1.7 Problem Statement .....	7
1.8 Purpose of the Study .....	8
1.9 Research hypotheses .....	9
Chapter 2: Literature review.....	10
2.1 Introduction: .....	10
2.2 Factors affecting employee motivation:.....	11
2.3 Highly motivation employees: .....	12
2.4 Employee Motivation and Retention: .....	13
2.5 Job Satisfaction and Retention: .....	13
2.6 Demographic Factors: .....	14
2.7 Herzberg's Two-Factor Theory in the Retail Industry:.....	14
2.8 Georgian retail industry .....	16

2.9 Conclusion:	18
Chapter 3: Methodology	19
3.1 Research Design	19
3.2 Population and sampling design	19
3.3 Data collection instrument and procedure	21
3.4 Data analysis procedures	23
3.5 Methodological strength and limitations	23
3.6 Chapter summary	25
Chapter 4: Results	26
4.1 Introduction	26
4.2 Hypotheses testing	32
4.3 Limitations	46
4.4 Summary	46
Chapter 5: Discussion	46
5.1 Discussion of descriptive analysis:	48
5.2. Regression and Research questions:	49
5.3. Further Discussions	50
Chapter 6: Conclusion	50
6.1 Conclusion	53
6.2 Recommendations:	56
6.3 Limitations	57
6.4 Acknowledgement	60
Bibliography	61
References:	61
Appendix 1: The questionnaire	69

## List of Table and Figures

### List of Table

Table # 3.1 Table of demographic information .....	19
Table # 4.1 Table of motivation factors .....	29
Table # 4.2 Coefficients (Hypothesis 1) .....	33
Table # 4.3 Model summary (Hypothesis 1) .....	34
Table # 4.4 Correlations (Hypothesis 1) .....	34
Table # 4.5 Model Summary (Hypothesis 2) .....	36
Table # 4.6 Coefficients (Hypothesis 2) .....	37
Table # 4.7 Regression analysis (Variables in the Equation Hypothesis 3).....	38
Table # 4.8 One-Sample Test (Hypothesis 4) .....	42
Table # 4.9 Symmetric Measures (Hypothesis 4) .....	42
Table # 4.10 Model Summary (Hypothesis 5) .....	44
Table # 4.11 Variables in the Equation (Hypothesis 5) .....	44

### List of Figures

Figure 1: Factors affecting motivation (%).....	36
Figure 2: Job satisfaction in relation to motivation mechanisms offered by the employer...38	
Figure 3: Satisfaction level in relation to stress.....	43

## List of abbreviation

GEL	Georgian Lari
ISU	Ilia State University
SPSS	Statistical Packages for the Social Sciences
MSQ	Minnesota Satisfaction Questionnaire
TIS	Turnover intention scale
XLS	Microsoft Excel Binary File format

## აბსტრაქტი

თანამშრომლების შენარჩუნება არის კრიტიკული გამოწვევა, რომლის წინაშეც დგას ქართული საცალო ვაჭრობის ინდუსტრია. ფაქტორების გამოვლენა, რომლებიც გავლენას ახდენენ თანამშრომელთა შენარჩუნებაზე, როგორცაა თანამშრომელთა მოტივაცია და სამუშაო კმაყოფილება, აუცილებელია ეფექტური სტრატეგიების შემუშავებისთვის მაღალი ბრუნვის მაჩვენებლების შესამცირებლად. ეს კვლევა მიზნად ისახავს გამოიკვლიოს თანამშრომელთა მოტივაციისა და შრომით კმაყოფილების გავლენა თანამშრომლების შენარჩუნებაზე საქართველოს საცალო ვაჭრობის ინდუსტრიაში. მონო რაოდენობრივი კვლევითი მეთოდის გამოყენებით, მონაცემები შეგროვდა არა ალბათური მეთოდით საქართველოს სხვადასხვა საცალო ვაჭრობის ორგანიზაციის 395 თანამშრომლისგან. კვლევის მიგნებებმა ნათელი მოჰფინა კავშირს თანამშრომელთა მოტივაციას, შრომით კმაყოფილებასა და თანამშრომლების შენარჩუნებას შორის ქართულ საცალო ვაჭრობის ინდუსტრიაში. შედეგებმა გამოავლინა დადებითი კავშირი თანამშრომელთა მოტივაციასა და თანამშრომელთა სამუშაოზე დარჩენის ხანგრძლივობას შორის, რაც მიუთითებს იმაზე, რომ მოტივაციის უფრო მაღალი დონე დაკავშირებულია თანამშრომლების შენარჩუნების მაჩვენებელთან. ანალოგიურად, დაფიქსირდა პოზიტიური ურთიერთკავშირი შრომით კმაყოფილებასა და თანამშრომელთა შენარჩუნებას შორის, რაც მიუთითებს იმაზე, რომ თანამშრომლები, რომლებიც განიცდიან სამუშაო კმაყოფილების მაღალ დონეს, უფრო მეტად რჩებიან თავიანთ ორგანიზაციაში. კვლევამ ასევე გამოიკვლია პოტენციური დემოგრაფიული განსხვავებები თანამშრომელთა მოტივაციასა და სამუშაო კმაყოფილებაში. ვარიაციები გამოვლინდა სხვადასხვა დემოგრაფიულ ჯგუფებს შორის, მათ შორის ასაკის, სქესის, განათლების დონის, სამუშაო პოზიციისა და შემოსავლების კუთხით. ეს დასკვნები ხაზს უსვამს მიზნობრივი სტრატეგიების საჭიროებას, რომელიც ითვალისწინებს სხვადასხვა დემოგრაფიული ჯგუფების უნიკალურ მახასიათებლებს და პრეფერენციებს

საქართველოს საცალო ვაჭრობის ინდუსტრიაში. თანამშრომლების მოტივაციისა და სამუშაოთი კმაყოფილების მნიშვნელობის გაცნობიერებით თანამშრომლების შენარჩუნების ხელშეწყობაში, ორგანიზაციებს შეუძლიათ განავითარონ მორგებული ინიციატივები და სტრატეგიები. ეს ინიციატივები შეიძლება მოიცავდეს აღიარების პროგრამებს, კარიერული განვითარების მრავალფეროვან შესაძლებლობებს და სამუშაო-ცხოვრების ბალანსის გაუმჯობესებას, რათა გაზარდოს თანამშრომელთა მოტივაცია და სამუშაო კმაყოფილება, რაც საბოლოოდ შეამცირებს თანამშრომელთა გადინების მაღალ მაჩვენებელს. მთლიანობაში. ეს კვლევა ხელს უწყობს საქართველოს საცალო ვაჭრობის ინდუსტრიაში თანამშრომლების შენარჩუნების შესახებ არსებულ ცოდნას. მტკიცებულებებზე დაფუძნებული სტრატეგიების განხორციელებით, საცალო ვაჭრობის ორგანიზაციებს შეუძლიათ შექმნან პოზიტიური სამუშაო გარემო, რომელიც ხელს უწყობს მოტივაციას და სამუშაო კმაყოფილებას, რაც გამოიწვევს თანამშრომლების შენარჩუნებას და საერთო ორგანიზაციულ წარმატებას.

**საკვანძო სიტყვები:** თანამშრომელთა მოტივაცია, სამუშაო კმაყოფილება, თანამშრომლების შენარჩუნება, საცალო ვაჭრობის ინდუსტრია, საქართველო, სამუშაო ძალის ბრუნვა, ადამიანური რესურსების მართვა, მოტივაცია, კმაყოფილება, საცალო მაღაზია, საცალო მაღაზიის თანამშრომლები.



## Abstract

The retention of employees is a critical challenge faced by the Georgian retail industry. Revealing the factors that influence employee retention, such as employee motivation and job satisfaction, is essential for developing effective strategies to address high turnover rates. This study aims to explore the impact of employee motivation and job satisfaction on employee retention in the Georgian retail industry. Using a mono method quantitative research approach, data was collected from 395 employees from various retail organizations in Georgia using non-probability, volunteer self-selection sampling technique. The findings of the study shed light on the relationship between employee motivation, job satisfaction, and employee retention in the Georgian retail industry. The results revealed a positive association between employee motivation and retention, suggesting that higher levels of motivation are linked to increased employee retention rates. Similarly, a positive relationship was observed between job satisfaction and retention, indicating that employees who experience higher levels of job satisfaction are more likely to remain with their organization. Furthermore, the results suggested that employee motivation partially mediates the impact of job satisfaction on employee retention. This highlights the importance of fostering job satisfaction to enhance employee motivation, ultimately improving retention rates in the retail industry. The study also explored potential demographic differences in employee motivation and job satisfaction. Variations were identified among different demographic groups, including age, gender, educational level, and job position. These findings emphasize the need for targeted strategies that consider the unique characteristics and preferences of diverse employee groups within the Georgian retail industry. The implications of the study's findings are valuable for retail organizations in Georgia. By understanding the importance of employee motivation and job satisfaction in promoting employee retention, organizations can develop tailored initiatives and strategies. These initiatives may include recognition programs, diverse career development opportunities, and improvements in work-

life balance to enhance employee motivation and job satisfaction, ultimately reducing turnover rates. Overall, this study contributes to the existing knowledge on employee retention in the Georgian retail industry. The findings underscore the significance of employee motivation and job satisfaction as key factors in improving retention rates. By implementing evidence-based strategies, retail organizations can create a positive work environment that fosters motivation and job satisfaction, leading to enhanced employee retention and overall organizational success.

**Key words:** Employee motivation, Job satisfaction, Employee retention, Retail industry, Georgia, Turnover, Human resource management, Motivation, Satisfaction, Retail store, Retail store employee