

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA
SHERATON SURABAYA HOTEL AND TOWERS**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Prasyarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh :

VALERIE JOVITA HARTONO

NPM.14110019

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2018

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA
SHERATON SURABAYA HOTEL AND TOWERS**

SKRIPSI



Oleh :

VALERIE JOVITA HARTONO

NPM.14110019

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2018

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Valerie Jovita Hartono

NPM : 14110019

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Perhotelan

Judul Skripsi : Analisa Tingkat Kepuasan Kerja Pada Karyawan
Sheraton Surabaya Hotel and Towers



Pembimbing

Tanggal : 16 Juli 2018

4

(Dr. Y. Budi Hermanto, M.M)

Mengetahui: Ketua

Program Studi

Tanggal: 16 Juli 2018

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Lilik Indrawati', is written over the bottom part of the logo.

(Lilik Indrawati, S.E., M.M.)

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Valerie Jovita Hartono dengan NPM 14110019

Telah diuji pada 20 Juli 2018

Dinyatakan LULUS oleh :



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISA TINGKAT KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA
SHERATONSURABAYAHOTELANDTOWERS

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan

Tim penguji skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Danna Cendika

Jurusan Manajemen Perhotelan

Pada Hari Jumat, Tanggal 20 Juli 2018

Disusun oleh :

Nama : Valerie Jovita Hartono

NPM : 14110019

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Perhotelan

Tim Penguji

Nama

1. V. Ratna Inggawati, S.E.,M.M. (Ketua)
2. Dr. Y. Budi Hermanto, M.M (Anggota)
3. Drs. Bruno Hami, M.M. (Anggota)



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama NPM : Valerie Jovita Hartono

Alamat Asli : 14110019

No. Identitas (KTP) : Jl. Bronggalan 2F no 30, Surabaya
:3578106709950002

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul:

Analisa Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Pada Sheraton Surabaya Hotel and Towers,

Adalah merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, working paper atau bentuk lain yang di publikasikan secara umum. Skripsi (Tugas akhir) ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Apabila kemudian hari terbukti saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika termasuk pencabutan gelar kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggung jawab dan integritas.

Surabaya, 16 Juli 2018

Hormat Saya,



Valerie Jovita Hartono

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi (Tugas Akhir) yang berjudul : “Analisa Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Pada Sheraton Surabaya Hotel and Towers”. Skripsi ini merupakan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi (S.E) program Strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari banyak kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Romo Dr. Yustinus Budi Hermanto, M.M. selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya dan sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
2. Ibu Thyopoida W.S.P., S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
3. Ibu Lilik Indrawati, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
4. Ibu V. Ratna Inggawati, S.E., M.M. selaku ketua dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran dalam perbaikan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Bruno Hami Pahar, M.M. selaku dosen penguji yang juga telah memberikan kritik dan saran dalam perbaikan skripsi ini.

6. Pihak Sheraton Surabaya Hotel and Towers yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian, serta membantu penulis selama proses penelitian.
7. Orang tua, saudara dan teman-teman yang telah memberikan dukungan dalam doa, semangat dan motivasi kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik dan lancar.

Surabaya, 16 Juli 2018

Penulis



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pengertian SDM dan MSDM.....	8
2.1.1.1 Sumber Daya Manusia	8
2.1.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia	8
2.1.2 Kepuasan Kerja	9
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja.....	9
2.1.2.2 Teori - Teori Kepuasan Kerja	10
2.1.2.3 Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Kerja.....	11
2.1.2.4 Variabel – Variabel Kepuasan Kerja.....	14
2.1.2.5 Indikator Kepuasan Kerja	15
2.1.3 Pengembangan Karir.....	16
2.1.3.1 Pengertian Pengembangan Karir.....	16
2.1.3.2 Tujuan Pengembangan Karir.....	18
2.1.3.3 Faktor Yang Memengaruhi Pengembangan Karir	18
2.1.4 Kepemimpinan	19

2.1.4.1	Pengertian Kepemimpinan.....	19
2.1.4.2	Sifat dan Peran Kepemimpinan.....	21
2.1.4.3	Gaya Kepemimpinan.....	23
2.1.5	Lingkungan Kerja.....	24
2.1.5.1	Pengertian Lingkungan Kerja	24
2.1.5.2	Jenis – Jenis Lingkungan Kerja.....	25
2.1.5.3	Indikator Lingkungan Kerja.....	26
2.1.6	Gaji.....	27
2.1.6.1	Pengertian Gaji.....	27
2.1.6.2	Faktor Yang Memengaruhi Gaji	29
2.1.6.3	Indikator Gaji	30
2.2	Hasil Penelitian Terdahulu.....	31
2.2.1	Penelitian Terdahulu I	31
2.2.2	Penelitian Terdahulu II	32
2.3	Hipotesis Penelitian.....	34
2.4	Rerangka Konseptual	34
	BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1	Rerangka Pemikiran.....	36
3.2	Objek Penelitian.....	37
3.3	Pendekatan Penelitian dan Sumber Data.....	37
3.3.1	Pendekatan Penelitian	37
3.3.2	Sumber Data.....	37
3.4	Variabel Penelitian.....	38
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	38
3.6	Populasi dan Sampel.....	42
3.6.1	Populasi.....	42
3.6.2	Sampel.....	42
3.7	Metode dan Analisis Data	43
3.7.1	Metode.....	43
3.7.2	Teknik Analisis Data	44
	BAB IV HASIL PENELITIAN	50

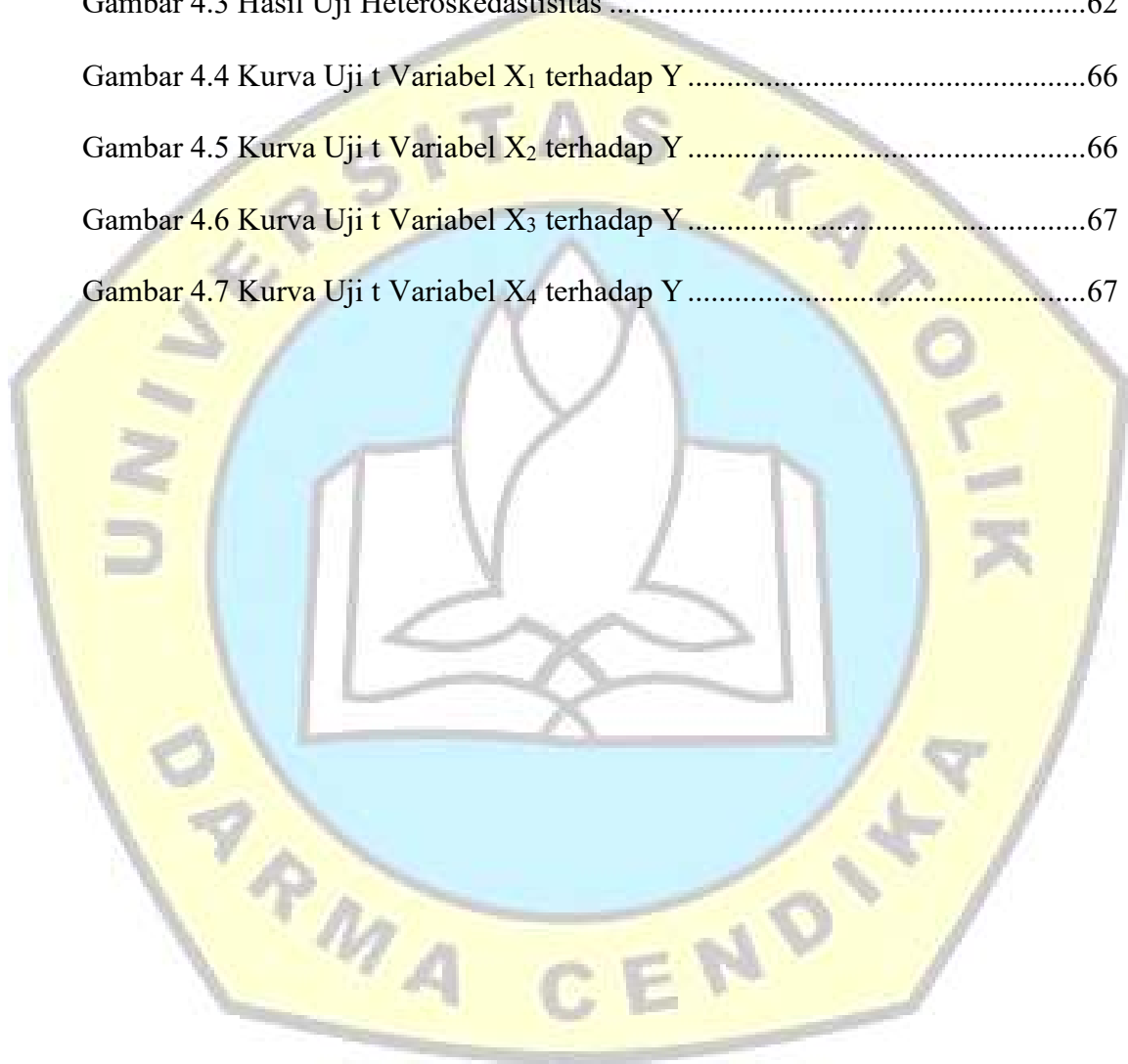
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	50
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	50
4.1.2	Struktur Organisasi Perusahaan	51
4.1.3	Job Description	52
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	54
4.2.1	Karakteristik Responden	54
4.3	Pembahasan dan Analisa Data	55
4.3.1	Uji Validitas	55
4.3.2	Uji Reliabilitas	56
4.4	Deskripsi Variabel Penelitian.....	57
4.5	Uji Asumsi Klasik.....	61
4.5.1	Uji Normalitas.....	61
4.5.1	Uji Heteroskedastisitas.....	62
4.5.1	Uji Multikolinieritas.....	63
4.6	Analisis Regresi Linier Berganda	63
4.7	Koefisien Determinasi.....	64
4.8	Uji t	65
4.9	Pembahasan.....	68
BAB V HASIL PENELITIAN		71
5.1	Simpulan	71
5.2	Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Hotel Berbintang Provinsi Jawa Timur Tahun 2012 - 2016.....	1
Tabel 1.2 Jumlah Hotel Berbintang di Surabaya Tahun 2015 - 2017.....	2
Tabel 1.3 Data Industri Perhotelan di sekitar Tunjungan Plaza Surabaya.....	2
Tabel 1.4 Data Turnover Karyawan Sheraton Surabaya Hotel and Towers	5
Tabel 3.1 Tabel Skala Likert.....	41
Tabel 3.2 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai R^2	49
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	55
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel.....	56
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel	57
Tabel 4.4 Tabel Skala Likert.....	57
Tabel 4.5 Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Pengembangan Karir	58
Tabel 4.6 Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Kepemimpinan	58
Tabel 4.7 Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Lingkungan Kerja.....	59
Tabel 4.8 Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Gaji	60
Tabel 4.9 Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Kerja.....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis Linier Berganda.....	63
Tabel 4.12 Analisis Koefisien Determinasi	65
Tabel 4.13 Hasil Uji t.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Konseptual.	35
Gambar 3.1 Rerangka Pemikiran.	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Sheraton Surabaya Hotel and Towers.	51
Gambar 4.2 Grafik Normal P-Plot Uji Normalitas	61
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
Gambar 4.4 Kurva Uji t Variabel X_1 terhadap Y	66
Gambar 4.5 Kurva Uji t Variabel X_2 terhadap Y	66
Gambar 4.6 Kurva Uji t Variabel X_3 terhadap Y	67
Gambar 4.7 Kurva Uji t Variabel X_4 terhadap Y	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Hasil Rekap Kuesioner

Lampiran 3 Hasil Uji SPSS 24.0

Lampiran 4 Tabel t

Lampiran 5 Tabel r



ABSTRAK

Oleh :

Valerie Jovita Hartono

Perkembangan industri hotel berbintang di Surabaya terus meningkat di setiap tahunnya, sehingga mengakibatkan persaingan ketat antara industri perhotelan. Salah satu upaya untuk dapat bersaing adalah dengan memperhatikan sumber daya manusia, yaitu karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh pengembangan karir (X_1), kepemimpinan (X_2), lingkungan kerja (X_3) dan gaji (X_4) terhadap kepuasan kerja (Y) karyawan Sheraton Surabaya Hotel and Towers. Adapun populasi dari penelitian ini adalah karyawan Sheraton Surabaya Hotel and Towers dan sampel yang diambil sebanyak 171 responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability sampling* dengan membagikan kuesioner dan dianalisis menggunakan SPSS 24. Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut : nilai koefisien determinasi sebesar 0,443 atau 44,3%, ini menunjukkan bahwa pengaruh pengembangan karir, kepemimpinan, lingkungan kerja dan gaji terhadap kepuasan kerja sedang. Hipotesa pertama menyatakan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja berdasarkan hasil uji t yaitu $t_{hitung} 5,224 > t_{tabel} 1,974$ dengan nilai signifikan 0,000 ($< 5\%$ atau 0,05). Hipotesa kedua menyatakan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja berdasarkan hasil uji t yaitu $t_{hitung} 2,689 > t_{tabel} 1,974$ dengan nilai signifikan 0,008 ($< 5\%$ atau 0,05). Hipotesa ketiga menyatakan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja berdasarkan hasil uji t yaitu $t_{hitung} 3,300 > t_{tabel} 1,974$ dengan nilai signifikan 0,001 ($< 5\%$ atau 0,05). Hipotesa keempat menyatakan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja berdasarkan hasil uji t yaitu $t_{hitung} 5,479 > t_{tabel} 1,974$ dengan nilai signifikan 0,000 ($< 5\%$ atau 0,05).

Kata kunci : *pengembangan karir, kepemimpinan, lingkungan kerja, gaji dan kepuasan kerja.*

ABSTRACT

by:

Valerie Jovita Hartono

The development of industry-star hotel in Surabaya continues to increase in each year, resulting in fierce competition between the hospitality industry. One effort to be competitive is to pay attention to human resources, namely the employee. The purpose of this study was to analyze the influence of career development (X_1), leadership (X_2), work environment (X_3) and salaries (X_4) on job satisfaction (Y) employees of the Sheraton Surabaya Hotel and Towers. As for the population in this study are employees of the Sheraton Surabaya Hotel and Towers and the samples taken as many as 171 respondents. The sampling method used was probability sampling by distributing questionnaires and were analyzed using SPSS 24. The results of this study are as follows: the coefficient of determination of 0.443 or 44.3%, this indicates that the influence of career development, leadership, work environment and salary on job satisfaction. The first hypothesis suggested a positive and significant impact on job satisfaction based on test results, namely $t_{hitung} 5.224 > 1.974 t_{table}$ with significant value 0,000 (<5% or 0.05). A second hypothesis states that the existence of positive and significant impact on job satisfaction based on test results, namely $t_{hitung} 2.689 > t_{table} 1.974$ with significant value 0.008 (<5% or 0.05). The third hypothesis states that the existence of positive and significant impact on job satisfaction by t-test, namely $t_{hitung} 3,300 > t_{table} 1,974$ with significant value 0.001 (<5% or 0.05). The fourth hypothesis states that the existence of positive and significant impact on job satisfaction by t-test, namely $t_{hitung} 5,479 > t_{table} 1,974$ with significant value 0,000 (<5% or 0.05).

Keywords: *career development, leadership, work environment, salary and job satisfactio*

