

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
GOLDEN TULIP HOLLAND RESORT BATU**

LAPORAN TUGAS AKHIR



Oleh:
M DICKY YUSRIL MAAYIS
NIM. 362093301139

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
GOLDEN TULIP HOLLAND RESORT BATU**

LAPORAN TUGAS AKHIR



**Tugas Akhir Ini Dibuat dan Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan
Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata dan Mencapai Gelar
Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par)**

Oleh:

M DICKY YUSRIL MAAYIS

NIM. 362093301139

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat serta kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sesuai dengan harapan. Dalam prosesnya, Tugas Akhir ini tentu tidak luput dari campur tangan beberapa pihak. Dengan rasa syukur dan terima kasih, penulis mempersembahkan karya ini kepada:

1. Kepada Alm Bapak Manakib dan Ibu Silvi Agustinayu, selaku orang tua penulis. Terima kasih atas doa, kasih sayang, dukungan batin, materi, dan bantuan tak ternilai lainnya yang telah diberikan kepada penulis sehingga mencapai titik ini. Semoga Alm Bapak selalu dilapangkan kubur dan segala dosanya diampuni olehnya serta Ibu sehat selalu, panjang umurnya, bahagia, dan semua berkah yang diberikan dapat dibalas oleh Allah SWT dengan cara sebaik-baiknya.
2. Kepada Nadipah selaku nenek penulis. terima kasih atas dukungan yang diberikan kepada penulis hingga saat ini, sabar menghadapi dan membimbing penulis. Semoga selalu diberikan Kesehatan dan umur yang panjang.
3. Untuk sepupu dan seluruh anggota keluarga besar lainnya yang selalu memberikan semangat dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik serta memberikan banyak bantuan selama menyelesaikan kuliah. Semoga kita semua diberikan kesehatan dan kebahagiaan oleh Allah SWT.
4. Kampus Politeknik Negeri Banyuwangi, khususnya Jurusan Pariwisata, Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah mendidik dengan baik dari segi ilmu maupun mental.
5. Jajaran dosen Politeknik Negeri Banyuwangi khususnya Program Studi D4 Manajemen Bisnis Pariwisata atas segala ilmu dan bimbingannya sehingga penulis dapat meraih gelar S.Tr.Par.
6. Bapak I Putu Sudhyana Mecha, S.Kom., M.Par., dan Ibu Ayu Wanda Febrian, S.Par., M.B.A. selaku Dosen Pembimbing 1 serta Bapak Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M. selaku Dosen Pembimbing 2, Ibu Reni Nur Jannah, S.ST., M.Par. selaku Dosen Penguji 1 dan Bapak Putu Ngurah Rusmawan, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Penguji 2 yang telah banyak membantu penulis serta memberikan bimbingan dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik dan mengajarkan banyak ilmu yang dapat menjadikan pribadi penulis untuk lebih baik lagi.
7. Rekan-rekan seperjuangan kelas MBP E dan anggota grup “Tugas Akhir MBP 2024” angkatan 2020 dan teman-teman grup yang telah berjuang bersama serta menjadi tempat belajar bersama untuk mendapatkan gelar S.Tr. Par.

8. Rekan-rekan di luar kampus serta rekan seperjuangan kuliah penulis yang selalu ada untuk penulis, membantu memberi motivasi dan penyemangat yang baik, selalu membantu penulis jika ada kesusahan, selalu mau direpotkan, selalu mendengarkan keluh kesah penulis, semoga Allah SWT yang membalas kebaikan kalian dengan baik.
9. Teman-teman seperjuangan pada saat magang di *Golden Tulip Holland Resort* Batu dan *The Ritz Carlton* Bali, terima kasih sudah memberikan warna dan cerita tersendiri bagi penulis.
10. Dan terlebih khusus kepada diri pribadi M Dicky Yusril Ma'ayis sebagai penulis. Terimakasih sudah sudah mencapai pada tahap ini yang mana tentunya banyak melewati proses pendewasaan diri dari dunia perkuliahan maupun diluar perkuliahan. Terimakasih karena sudah berjuang menyelesaikan tanggung jawab yang sudah seharusnya terselesaikan dan pantang menyerah apapun yang terjadi tetaplah berjalan. Adapun kesalahan ataupun kesalahan yang di perbuat selama berproses atas dasar kengajaan maupun tidak, jadikan itu sebagai pembelajaran yang cukup dalam proses pengembangan diri kedepannya dan jangan menunggu tertimpa masalah kemudian menyesal. Selalu menjadi pribadi yang haus akan ilmu dan jadikanlah diri sendiri seperti gelas kosong.

MOTTO

Sangat mudah untuk mengkritik, karena di mana seseorang menyerang dengan sebuah kata,
seseorang harus memiliki halaman untuk membelah diri.

(Jean-Jacques Rousseau)

Life is ten percent what happens to you and ninety percent how you respond to it.

(Lou Holtz)

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M Dicky Yusril Ma'ayis

NIM : 362093301139

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan *Golden Tulip Holland Resort Batu*” adalah benar-benar karya sendiri, kecuali ketika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan merupakan karya jiplakan/plagiat. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata pernyataan ini tidak benar.

Banyuwangi, 25 Juli 2024

Yang menyatakan,



M Dicky Yusril Ma'ayis

NIM. 362093301139

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN *GOLDEN
TULIP HOLLAND RESORT* BATU**

**Tugas Akhir disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Terapan (S.Tr.Par) Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata
Politeknik Negeri Banyuwangi**

Oleh :

M Dicky Yusril Ma'ayis

NIM. 362093301139

Tanggal Ujian : 26 Juni 2024

Menyetujui,

Pembimbing 1 : Ayu Wanda Febrian, S.Par., M.B.A.
Pembimbing 2 : Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M.
Penguji 1 : Reni Nur Jannah, S.ST., M.Par.
Penguji 2 : Putu Ngurah Rusmawan, S.Pd., M.Pd.

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

**Mengesahkan,
Ketua Jurusan Pariwisata**



Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M.
NIP. 198912262018031001

**Mengetahui,
Ketua Program Studi
Manajemen Bisnis Pariwisata**



Ahmadintva Anggit/Hanggraito, S.A.B., M.Sc.
NIP. 199006142022031003

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN

GOLDEN TULIP HOLLAND RESORT BATU

Nama Mahasiswa : M Dicky Yusril Ma'ayis
NIM : 362093301139
Pembimbing : 1. Ayu Wanda Febrian, S.Par., M.B.A.
2. Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M.

ABSTRAK

Golden Tulip Holland Resort Batu ialah sebuah resort yang terletak di JL. Bukit Panderman Hill Jl. Cherry No. 10, Temas Kec. Batu, Jawa Tmur yang mana menjadi pilihan tempat beristirahat tamu *domestic* hingga manca negara ketika hendak berwisata di daerah kota Batu atau sekitarnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di *Golden Tulip Holland Resort* Batu. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pengumpulan data melalui observasi dan kuesioner yang didistribusikan kepada karyawan *Golden Tulip Holland Resort* Batu. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear sederhana untuk menguji hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan teknik statistik untuk mengukur sejauh mana kepuasan kerja berkontribusi terhadap tingkat kinerja karyawan. Penelitian ini melibatkan karyawan yang ada pada *Golden Tulip Holland Resort* Batu dengan metode pengambilan sampel jenis *Non probability Sampling* dengan teknik sampel jenuh (*saturation sampling*) yang mana seluruh populasi sekaligus menjadi sampel yang berjumlah 50 responden. Aplikasi SPSS versi 26 digunakan untuk melakukan analisis data penelitian yang meliputi analisis regresi linear sederhana, koefisien korelasi sederhana, koefisien determinasi, dan uji T. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan *Golden Tulip Holland Resort* Batu dengan nilai $t_{hitung} \text{ sebesar } 7.720 > t_{tabel} \text{ } 1.677$. Hasil tersebut $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang pentingnya kepuasan kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan di sektor perhotelan. Implikasi dari temuan ini dapat memberikan panduan praktis bagi manajemen *Golden Tulip Holland Resort* Batu dalam mengembangkan strategi untuk meningkatkan kepuasan kerja dan, akibatnya, meningkatkan kinerja karyawan secara keseluruhan.

Kata Kunci : Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan, *Golden Tulip Holland Resort* Batu

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN

GOLDEN TULIP HOLLAND RESORT BATU

By : M Dicky Yusril Ma'ayis
Student's Identity Number : 362093301139
Mentor : 1. Ayu Wanda Febrian, S.Par., M.B.A.
2. Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M.

ABSTRACT

Golden Tulip Holland Resort Batu is a resort located on JL. Panderman Hill Hill Jl. Cherry No. 10, Temas District. Batu, East Java, which is the choice of resting place for domestic and foreign guests when they want to travel to the Batu city area or its surroundings. This research aims to examine the influence of job satisfaction on employee performance at Golden Tulip Holland Resort Batu. The research method used was quantitative by collecting data through observation and questionnaires distributed to employees of the Golden Tulip Holland Resort Batu. Data analysis was carried out using simple linear regression to test the relationship between job satisfaction and employee performance. The collected data will be analyzed using statistical techniques to measure the extent to which job satisfaction contributes to employee performance levels. This research involved employees at the Golden Tulip Holland Resort Batu with a population and sample of 50 respondents using a non-probability sampling method using a saturation sampling technique. The SPSS version 26 application was used to carry out research data analysis which includes simple linear regression analysis, simple correlation coefficient, coefficient of determination, and T test. The results of this research show that job satisfaction has a positive and significant influence on the performance of Golden Tulip Holland Resort Batu employees with tcount value is $7,720 > t_{table} 1,677$. The results are $t_{count} > t_{table}$ and the significance value is $0.000 < 0.05$. It is hoped that the results of this research can provide a better understanding of the importance of job satisfaction in improving employee performance in the hospitality sector. The implications of these findings can provide practical guidance for the management of Golden Tulip Holland Resort Batu in developing strategies to increase job satisfaction and, consequently, improve overall employee performance.

Keywords: *Job Satisfaction, Employee Performance, Golden Tulip Holland Resort Batu*

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah – Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian sebagai Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan *Golden Tulip Holland Resort* Batu” dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Penyusunan penelitian Tugas Akhir ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak, untuk itu tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada

1. Bapak M. Shofiul Amin, S.T., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Banyuwangi
2. Bapak Abdul Rohman, S.T., M.T. selaku Wakil Direktur 1 Bidang Akademik Politeknik Negeri Banyuwangi
3. Bapak Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri
4. Bapak Ahmadintya Anggit Hanggaraito, S.A.B., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata
5. Ibu Ayu Wanda Febrian, S.Par., M.B.A. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan serta arahan dan dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan serta arahan dan dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Ibu Debby Resnatari selaku *General Manager Golden Tulip Holland Resort* Batu
8. Bapak Boediarso Adi Poetranto selaku HRM *Hotel Golden Tulip Holland Resort* Batu
9. Ibu Frisca Maya Tamara selaku HRD *Trainee Golden Tulip Holland Resort* Batu
10. Bapak Andri Kiswanto selaku Supervisor IRD *Golden Tulip Holland Resort* Batu
11. Seluruh team departemen *Food and Beverage* baik *Staff*, *Daily Worker* atau *trainee Golden Tulip Holland Resort* Batu yang telah memberikan semangat dan doa serta membantu penulis selama melaksanakan penelitian Tugas Akhir
12. Rekan – rekan Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata angkatan 2020 atas semangat dan dukungan yang telah memotivasi penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir.
13. Segenap keluarga, dan teman – teman yang telah memberikan semangat, doa serta dukungan baik secara materi maupun non materi dengan sepenuh hati.
14. Tiara Diva Raviona selaku pendamping atau support sistem penulis yang mana selalu membantu dan menemani hingga selesainya tugas akhir ini sebagaimana mestinya.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih ada banyak kekurangan dan sempurna, maka dari itu saran dan kritik yang membangun dari pembaca sangat diperlukan guna untuk memperbaiki penulis selanjutnya dalam penyusunan laporan. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak terutama pembaca, penulis, perusahaan dan pihak terkait lainnya.

Banyuwangi, Mei 2024

M Dicky Yusril Ma'ayis
NIM. 362093301139

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
MOTTO	v
HALAMAN PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xiii
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat	5
1.5 Batasan Masalah	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pengertian Hotel.....	7
2.1.2 Kepuasan Kerja	9
2.1.3 Kinerja Karyawan	12
2.2 Peneliti Terdahulu.....	13
2.3 Hipotesis	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian	19
3.1.1 Lokasi Penelitian	19
3.1.2 Waktu Perkiraan Penelitian	19
3.2 Metode Penelitian	19
3.3 Teknik pengumpulan data.....	20
3.4 Teknik Populasi dan Sampel	21
3.4.1 Populasi	21

3.4.2 Sampel	21
3.5 Definisi Operasional Variabel	22
3.5.1 Variabel Dependen (Y).....	22
3.5.2 Variabel Independen (X)	22
3.6 Teknik Analisis Data.....	23
3.6.1 Uji Instrumen.....	23
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	24
3.6.3 Uji Hipotesis	25
3.7 Kerangka berfikir	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	7
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	29
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	29
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	30
4.3 Hasil Analisis Data.....	32
4.3.1 Uji Instrumen.....	32
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	34
4.3.3 Hasil Uji Hipotesis.....	35
4.4 Pembahasan.....	38
4.4.1 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan <i>Golden Tulip</i> <i>Holland Resort Batu</i>	38
4.4.2 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan <i>Golden</i> <i>Tulip Holland Resort Batu</i>	40
BAB V PENUTUP.....	43
5.1 Kesimpulan	43
5.2 Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA.....	45
LAMPIRAN.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Berfikir.....	28
Gambar 4.1 Hotel Golden Tulip Holand Resort Batu.....	29
Gambar 4.2 Logo Golden Tulip Holland Resort Batu.....	30

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1 Jadwal Perkiraan Penelitian	19
Tabel 3.2 Skala Model Likert	21
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel Independen	22
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel Dependen	22
Tabel 3.5 Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan	26

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	48
Lampiran 2. Kuisisioner Penelitian Menggunakan Google Form.....	50
Lampiran 3. Karakteristik Responden	52
Lampiran 4. Tabulasi Data Kepuasan Kerja.....	54
Lampiran 5. Tabulasi Data Kinerja Karyawan	56
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas dengan SPSS Versi 26.....	58
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas	58
Lampiran 8. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	62
Lampiran 9. Hasil Uji Hipotesis	64

“Halaman ini sengaja dikosongkan”