

CONSUMER SATISFACTION

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR - FAKTOR
KUALITAS KEHIDUPAN KERJA
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN
MANDARIN ORIENTAL, HOTEL MAJAPAHIT, SURABAYA**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**



KK
B.77/04
Ary
a

**MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

DIAJUKAN OLEH

**RIZQI ARYUNINGTYAS
No. Pokok : 049811944 E**

**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2003**

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR – FAKTOR
KUALITAS KEHIDUPAN KERJA
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN
MANDARIN ORIENTAL, HOTEL MAJAPAHIT, SURABAYA**

DIAJUKAN OLEH :
RIZQI ARYUNINGTYAS
No. Pokok : 049811944 E

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,


Drs. H. WARSONO, ME



TANGGAL 3 Januari 2004

KETUA PROGRAM STUDI,


Dr. H. AMIRUDDIN UMAR, SE.

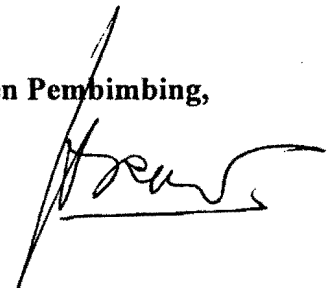
TANGGAL 5 Januari 2004

Surabaya,.....

12/12/2003

Pembimbingan skripsi telah selesai dan siap diuji

Dosen Pembimbing,



Drs. H. Warsono, ME.

ABSTRAKSI

Salah satu sektor bisnis yang cukup berkembang dalam kuantitas dan kualitas adalah sektor jasa perhotelan. Persaingan dalam bidang perhotelan terutama pada hotel-hotel yang bertaraf internasional di Indonesia, khususnya di Surabaya sangat ketat, mulai dari tarif kamar yang bersaing, fasilitas yang disediakan, restoran, serta pelayanan memuaskan yang diberikan kepada para tamu. Oleh karena itu, agar dapat bertahan dalam persaingan bisnis perhotelan maka masing-masing hotel dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari konsumen. Untuk menunjang hal tersebut, sebuah hotel membutuhkan sumber daya manusia yang handal dan berkualitas. Pihak hotel tidak hanya menuntut para karyawan untuk melakukan yang terbaik untuk perusahaannya, namun harus mampu menciptakan suasana kerja yang baik dengan ditandai oleh kualitas kehidupan kerja yang memuaskan agar dapat mempertahankan karyawannya yang kompeten.

Berdasarkan uraian singkat tersebut maka rumusan masalah yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah faktor-faktor kualitas kehidupan kerja yang terdiri dari kompensasi, partisipasi, lingkungan kerja dan pengawasan secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Mandarin Oriental, Hotel Majapahit, Surabaya ?
2. Diantara faktor-faktor tersebut diatas, faktor manakah yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan kerja karyawan Mandarin Oriental, Hotel Majapahit, Surabaya?

Sementara hipotesis yang diajukan adalah:

1. Faktor-faktor kualitas kehidupan kerja yang terdiri kompensasi, partisipasi, lingkungan kerja, dan pengawasan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Mandarin Oriental, Hotel Majapahit, Surabaya.
2. Faktor kompensasi mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan kerja karyawan Mandarin Oriental, Hotel Majapahit, Surabaya.

Pengujian dilakukan dengan menggunakan alat uji regresi linear berganda dengan hasil sebagai berikut:

1. Hipotesis 1 (satu) terbukti kebenarannya karena faktor-faktor kualitas kehidupan kerja yang terdiri kompensasi (X_1), partisipasi (X_2), lingkungan kerja (X_3), dan pengawasan (X_4) secara bersama-sama mempunyai pengaruh (R^2) sebesar 73,3% terhadap kepuasan kerja karyawan Mandarin Oriental, Hotel Majapahit, Surabaya. Besar pengaruh tersebut signifikan sebab F hitung (30,833) > F tabel (2,5572).
2. Hipotesis 2 (dua) terbukti kebenarannya, karena variabel kompensasi mempunyai nilai koefisien parsial (r^2) paling tinggi dibandingkan dengan variabel lain yang diteliti yaitu 43,5%. Selain itu nilai t hitung > t tabel (1,6772) dan yang mempunyai pengaruh paling besar adalah variabel kompensasi (X_1) yaitu sebesar 3,238.