



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH ORIENTASI PELAYANAN (*SERVICE
ORIENTATION*) TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN
ORGANISASI DI INDUSTRI PERHOTELAN
(STUDI KASUS: HOTEL BINTANG TIGA DI KOTA CIREBON)**

Diajukan oleh :

Aditya Rahadian

0604000854

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

DEPARTEMEN MANAJEMEN

2008

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur ke hadirat Allah SWT dan Rasul-Nya atas limpahan rahmat dan nikmat-Nya. Atas izin Allah SWT penulis dapat menyelesaikan penelitian ini tepat pada waktunya sebagai salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi dari Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Dalam penelitian skripsi ini penulis mengangkat judul “Pengaruh Orientasi Pelayanan (*Service Orientation*) Terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi (Studi Kasus: Hotel Bintang Tiga di Kota Cirebon)”. Penulis menyadari terdapat banyak kekurangan pada penulisan skripsi ini, karena hal tersebut penulis memohon maaf atas kesalahan yang disengaja maupun tidak disengaja. Namun demikian, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan pengetahuan dan manfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari saran, dukungan dan bantuan semua pihak baik moril maupun materiil. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih dan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Brodjonegoro. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi UI.
2. Bapak Bambang Hermanto, Ph.D. Selaku Ketua Departemen Manajemen UI.
3. Ibu Putri Mega Desiana, SE, MM. Yang telah membimbing Saya dalam menyelesaikan skripsi.
4. Kedua Orang Tua dan Keluarga, yang telah memberikan doa, perhatian, dan dukungan kepada ananda Aditya untuk segera menyelesaikan skripsi.

5. Seluruh Dosen yang telah memberikan banyak ilmu, wawasan, dan pengetahuan yang tiada ternilai.
6. Bpk Toteng (Hotel Prima), Bpk Tumpal (Hotel santika), Bpk Dedy (Hotel Apita Green), Ibu Ary (Hotel Grage Cirebon) yang telah memberikan kesempatan bagi Saya untuk melakukan penelitian di hotel-hotel tersebut.
7. Mas Gino yang uda dibuat repot buat bikin surat riset dan Mas Aji yang ngurusin jadwal sidang. Karyawan Perpustakaan dan Birpen yang telah banyak membantu selama kuliah di FEUI.
8. Pak Rizal yang uda banyak ngebantu Saya untuk belajar SEM, K`Niken makasih buku SEMnya, K`Adrian yang uda mau ditanyain, dan K`Imam yang uda ngebantuin SEM.
9. Freund und Freundinen an der FE. Team-Bull (Bolay, Aidil, Faris, Hendra, Zen, Deta, Jogja, firsas, Ramtay), Abel, Bram, Bagus, Dingga, Owbi, Agung dan Anggi, Dey, Fitut, Otot, Aples, Iman, Ipit, Andree, Sotong, Wiwing, Bilal, Amas, Bim-bim, Audry, Esa, Arsus dan Nia, Didik, Edwin, Tomet, Anjas, Caca, Tesa, Anita, Dian Endah, Melly, Gasi, Dinadira, Ida, Indahyi, Yuliady, Ryan, Hermas, Ito, Danish, Davina, Akew, Sistien, Ridho, Aryo, Rahma, FEUI CARE (Dingga, Aidil, Inu, Bolay, Dinadira, Ghea, Luki, Alex, Rani, Ranta, Mita, Febri, Ratna), Danus SeCond (Kim, Dita, Endah, Amal, Doni).
10. Mylla yang terus memberikan dukungan dan perhatiannya. Teman-teman di Kimia (Qq, Dina, Hudan, Redy, Indra, Lukman, Andi, Andika, Jarot), dan Sahabat-sahabat Saya XVI (David, Kate, Fitra, Cabo, Ucok), Mamad, Hanna, Maghleb, Resti, Ayu, Nindy, Titi, Karina, Samuel, Bager, Kresna, Budi, Dian, Dion, Anto, Dedy, Yasri, Doni, Indra, Dewi, Ana, Suci, Shanty, Dini, Rani, Nisa dan Puti. Dan semua teman-teman yang tidak tersebut namanya,,VIELE DANKE.

DAFTAR ISI

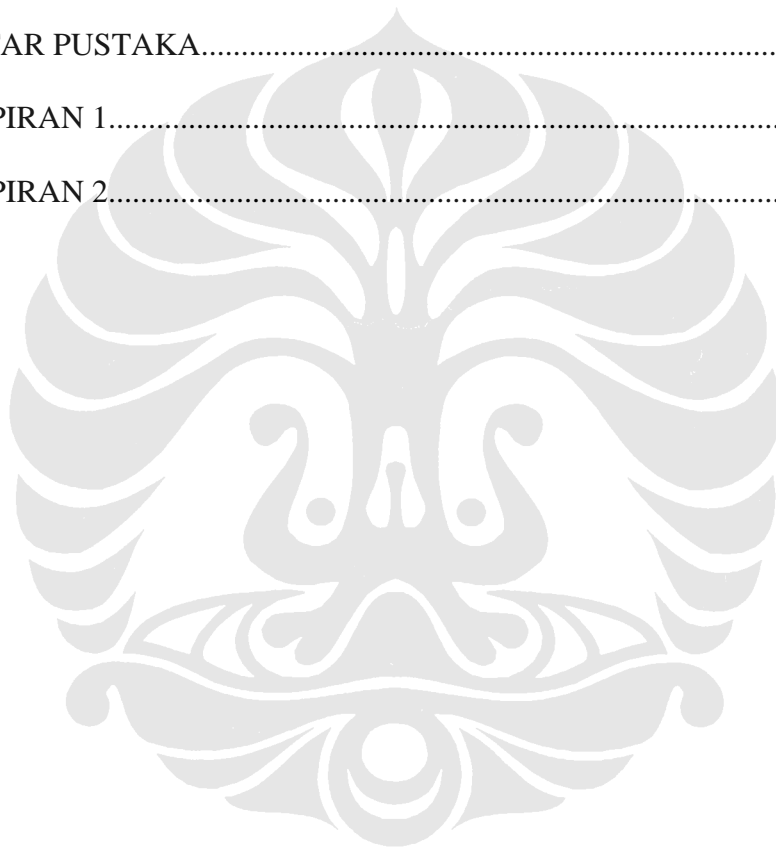
KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAKSI.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Ruang Lingkungan Penelitian.....	7
1.5.1 Batasan Penelitian.....	7
1.5.2 Unit Analisis.....	7
1.5.3 Cakupan Geografis.....	7
1.5.4 Periode Penelitian.....	7
1.6 Metode Penelitian.....	8
1.6.1 Populasi dan Sampel.....	8
1.6.2 Variabel Penelitian.....	8
1.6.3 Jenis dan Metode Pengumpulan Data.....	8
1.6.4 Teknik Analisis.....	9

1.7	Sistematika Penulisan Skripsi.....	9
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA.....		11
2.1	Orientasi Pelayanan (<i>Service Orientation</i>).....	11
2.1.1	Pengertian Orientasi Pelayanan.....	11
2.1.2	Dimensi Orientasi Pelayanan.....	13
2.2	Kepuasan Kerja.....	17
2.2.1	Pengertian Kepuasan Kerja.....	17
2.2.2	Aspek Kepuasan Kerja.....	18
2.2.3	Konsekuensi Kepuasan Kerja.....	19
2.2.4	Pengukuran Kepuasan Kerja.....	20
2.3	Komitmen Organisasi.....	21
2.3.1	Pengertian Komitmen Organisasi.....	21
2.3.2	Tipe-tipe Komitmen Organisasi.....	22
2.3.3	Pengukuran Komitmen Organisasi.....	23
2.4	Pengertian Hotel.....	24
2.4.1	Klasifikasi Hotel.....	25
2.4.2	Kriteria Golongan Hotel Berbintang.....	27
2.4.3	Fasilitas Usaha Hotel.....	28
2.5	<i>Company Profile</i>	29
2.5.1	Hotel Prima.....	29
2.5.2	Hotel Santika.....	31
2.5.3	Hotel Apita Green.....	33
2.5.4	Hotel Grage Cirebon.....	36

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN.....	38
3.1 Desain Penelitian.....	38
3.1.1 Penelitian Konklusif.....	38
3.1.2 Penelitian Deskriptif.....	38
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	39
3.3 Populasi Penelitian dan Metode Sampling.....	40
3.4 Kerangka Penelitian.....	40
3.4.1 Variabel Penelitian.....	41
3.4.2 Hipotesis Penelitian.....	43
3.4.3 Metode Estimasi.....	45
3.5 Operasional Variabel Penelitian.....	45
3.6 Desain/Sistematika Kuesioner.....	49
3.7 Metode Analisis Data.....	51
3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	51
3.7.2 Analisa Model Persamaan Struktural.....	53
3.7.3 <i>Confirmatory Factor Analysis</i>	56
BAB IV: ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Pelaksanaan Penelitian.....	57
4.1.1 Pelaksanaan Survei.....	57
4.1.2 Pelaksanaan Wawancara.....	58
4.2 Profil Responden.....	58
4.2.1 Jenis Kelamin.....	58
4.2.2 Usia.....	59
4.2.3 Masa Kerja Karyawan.....	60

4.2.4	Tingkat Pendidikan.....	60
4.2.5	Status Pernikahan.....	61
4.3	Nilai Rata-rata per Variabel.....	62
4.4	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	64
4.4.1	Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Sevice Vision</i>	64
4.4.2	Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Servant Leadership</i>	65
4.4.3	Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Customer Treatment</i>	66
4.4.4	Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Employee Empowerment</i>	66
4.4.5	Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Sevice Rewards</i>	67
4.4.6	Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Sevice Training</i>	67
4.4.7	Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Sevice Technology</i>	68
4.4.8	Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Sevice Failure Prevention</i>	68
4.4.9	Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Sevice Failure Recovery</i>	69
4.4.10	Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Sevice Standard Communication</i>	70
4.4.11	Validitas dan Reliabilitas Variabel Pekerjaan itu Sendiri.....	70
4.4.12	Validitas dan Reliabilitas Variabel Rekan Kerja.....	71
4.4.13	Validitas dan Reliabilitas Variabel Gaji.....	73
4.4.14	Validitas dan Reliabilitas Variabel Promosi.....	74
4.4.15	Validitas dan Reliabilitas Variabel Supervisi.....	75
4.4.16	Validitas dan Reliabilitas Variabel Komitmen Afektif.....	75
4.4.17	Validitas dan Reliabilitas Variabel Komitmrn Kontinuan.....	77
4.4.18	Validitas dan Reliabilitas Variabel Komitmen Normatif.....	78
4.5	Analisis Model Persamaan Struktural.....	79
4.6	Hasil Uji Hipotesis.....	82
4.7	Analisis Hasil Uji Hipotesis.....	85

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
5.1 Kesimpulan.....	89
5.2 Saran.....	90
5.2.1 Saran Untuk Organisasi.....	90
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	91
5.2.3 Keterbatasan Penelitian.....	91
 DAFTAR PUSTAKA.....	 93
LAMPIRAN 1.....	96
LAMPIRAN 2.....	97



DAFTAR TABEL

TABEL 2-1	Room Rate Hotel Prima.....	30
TABEL 2-2	Room Rate Hotel Santika.....	32
TABEL 2-3	Room Rate Hotel Apita Green.....	34
TABEL 2-4	Room Rate Hotel Grage Cirebon	36
TABEL 3-1	Sebaran Butir Kuesioner Orientasi Pelayanan.....	42
TABEL 3-2	Sebaran Butir Kuesioner Kepuasan Kerja.....	42
TABEL 3-3	Sebaran Butir Kuesioner Komitmen Organisasi.....	43
TABEL 3-4	Operasional Variabel Penelitian.....	46
TABEL 4-1	Nilai Rata-rata per Variabel.....	61
TABEL 4-2	Nilai Indikator <i>Service Vision</i>	65
TABEL 4-3	Nilai Indikator <i>Servant Leadership</i>	65
TABEL 4-4	Nilai Indikator <i>Customer Treatment</i>	66
TABEL 4-5	Nilai Indikator <i>Employee Empowerment</i>	66
TABEL 4-6	Nilai Indikator <i>Service Training</i>	67
TABEL 4-7	Nilai Indikator <i>Service Technology</i>	68
TABEL 4-8	Nilai Indikator <i>Service Failure Prevention</i>	69
TABEL 4-9	Nilai Indikator <i>Service Failure Recovery</i>	69
TABEL 4-10	Nilai Indikator <i>Service Satandard Communication</i>	70
TABEL 4-11	Nilai Indikator Pekerjaan itu Sendiri.....	70
TABEL 4-12	Nilai Indikator Pekerjaan itu Sendiri Tanpa Indikator JS2, JS4, JS, dan JS8.....	71

TABEL 4-13	Nilai Indikator Rekan Kerja.....	72
TABEL 4-14	Nilai Indikator Rekan Kerja Tanpa Indikator JS9, JS11, JS13, dan JS16.....	72
TABEL 4-15	Nilai Indikator Gaji.....	73
TABEL 4-16	Nilai Indikator Gaji Tanpa Indikator JS20.....	74
TABEL 4-17	Nilai Indikator Promosi.....	74
TABEL 4-18	Nilai Indikator Supervisi.....	75
TABEL 4-19	Nilai Indikator Komitmen Afektif.....	76
TABEL 4-20	Nilai Indikator Komitmen Afektif Tanpa Indikator KO2, KO3, dan KO6.....	76
TABEL 4-21	Nilai Indikator Komitmen Kontinuan.....	77
TABEL 4-22	Nilai Indikator Komitmen Kontinuan Tanpa Indikator KO10, KO14, dan KO15.....	78
TABEL 4-23	Nilai Indikator Komitmen Normatif.....	78
TABEL 4-24	Nilai Indikator Komitmen Kontinuan Tanpa Indikator KO17 dan KO24.....	79
TABEL 4-25	Kesimpulan Uji kecocokan Keseluruhan Model.....	82
TABEL 4-26	Kesimpulan Uji Hipotesis.....	85
TABEL 4-27	Kesimpulan Hubungan Hasil Uji Hipotesis.....	87

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 3-1 Model Penelitian Chen (2007).....	41
GAMBAR 3-2 Model Kerangka Pemikiran Penelitian.....	44
GAMBAR 3-3 Desain Kuesioner.....	50
GAMBAR 4-1 Jenis Kelamin Karyawan.....	59
GAMBAR 4-2 Usia Karyawan.....	59
GAMBAR 4-3 Masa Kerja karyawan.....	60
GAMBAR 4-4 Tingkat Pendidikan Karyawan.....	61
GAMBAR 4-5 Status Pernikahan Karyawan.....	61
GAMBAR 4-6 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis.....	84