



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN SKRIPSI

***Analisis Pengaruh *Employee Loyalty*, *Affective Commitment*, dan
Continuous Commitment terhadap *Employee Engagement* telaah
pada karyawan Hotel The Park Lane Jakarta***

Oleh :

Nama : Andy Mulia

NIM : 14130110151

Fakultas : Bisnis

Program Studi : Manajemen

Tangerang, 30 Juli 2018

Ketua Sidang

Penguji

Nurina Putri Handayani, S.E., M.M

Calvin Eko Hadi Saputro, S.E., M.M

Pembimbing

Ketua Program Studi Manajemen

Santi Rimadias, S.P., M.Si

Dewi Wahyu Handayani, S.E., M.M

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Dengan ini saya :

Nama : Andy Mulia

NIM : 14130110151

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "ANALISIS PENGARUH *EMPLOYEE LOYALTY*, *AFFECTIVE COMMITMENT*, DAN *CONTINUOUS COMMITMENT* TERHADAP *EMPLOYEE ENGAGEMENT* TELAAH PADA KARYAWAN HOTEL THE PARK LANE JAKARTA" merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain atau pihak lain. Segala informasi yang ada di skripsi ini dicantumkan dalam daftar pustaka. Selain itu saya juga menyatakan bahwa data penelitian yang saya gunakan dalam penelitian ini adalah data hasil dari responden dan tidak adanya manipulasi data.

Tangerang, 30 Juli 2018

Peneliti,

Andy Mulia

INSPIRING QUOTES

Do What You Like, Cause You Only Live

Once

UMN

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena telah diberikan kesehatan dan kesempatan untuk dapat menyelesaikan penelitian dimana objek yang digunakan adalah tempat praktek magang penulis. Penelitian yang berjudul "ANALISIS PENGARUH *EMPLOYEE LOYALTY*, *AFFECTIVE COMMITMENT*, DAN *CONTINUOUS COMMITMENT* TERHADAP *EMPLOYEE ENGAGEMENT* TELAAH PADA KARYAWAN HOTEL THE PARK LANE JAKARTA" ini dibuat guna mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) di Universitas Multimedia Nusantara.

Skripsi ini dibuat tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak baik berupa bimbingan, rekan dari Hotel The Park Lane, dan juga dukungan dari pihak keluarga penulis. Penulis banyak diberi semangat dan motivasi dari teman dan keluarga untuk menyelesaikan penelitian ini, khususnya kepada :

1. Ibu Santi Rimadias selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan masukan terhadap penelitian ini sehingga skripsi ini dapat dibuat menjadi lebih baik.
2. Ibu Ina selaku ketua sidang dan Pak Eko selaku penguji yang telah memberi masukan sehingga laporan penelitian menjadi lebih baik.
3. Kepada Ibu Dewi Wahyu Handayani selaku ketua program studi manajemen.
4. Kepada keluarga yang telah mendukung saya secara finansial dan doa.

5. Kepada seluruh staff yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang telah diberikan dan sekretaris departemen yang bersedia membantu penulis untuk mendapatkan hasil kuesioner.
6. Kepada ko Hendy, kak Cynthia, dan Ci Nana yang telah bersedia meluangkan waktu untuk melaksanakan *in depth interview* sehingga penulis bisa mendapatkan informasi yang dibutuhkan.
7. Bae Irene yang selalu memberikan support secara visual dan peforma sehingga peneliti dapat bersemangat menyelesaikan penelitian ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis berharap dengan selesainya penelitian ini, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun sehingga kedepannya karya ilmiah yang dihasilkan oleh peneliti dapat lebih baik lagi.

Tangerang, 30 Juli 2018

UMN

Andy Mulia

14130110151

ABSTRAK

Bisnis hotel pada tahun 2018 diprediksikan akan semakin berkembang. Dengan berkembangnya bisnis perhotelan, maka harus disesuaikan dengan perkembangan kualitas pelayanan karyawan hotel. Dengan tersedianya karyawan yang berkualitas tentunya *service* yang diberikan akan menjadi pilihan *customer* dan memberikan *image* yang baik untuk hotel itu sendiri. Faktor yang mempengaruhi karyawan agar bekerja dengan maksimal adalah *employee engagement*. Dengan tingginya keterlibatan karyawan di perusahaan, tentunya kinerja yang dihasilkan akan berdampak positif kepada hotel sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Untuk mengukur seberapa tinggi keterlibatan karyawan, terdapat beberapa faktor yang akan dibahas dalam penelitian ini. Maka dari itu penelitian ini akan membahas mengenai tiga variabel yang berpengaruh yaitu *employee loyalty*, *affective commitment*, dan *continuous commitment* yang berpengaruh kepada *employee engagement*.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif dengan cara *nonprobability sampling* dan teknik *judgement sampling*. Data yang diperoleh berasal dari penyebaran kuesioner secara langsung kepada karyawan Hotel The Park Lane Jakarta, sebanyak 130 responden dari semua departemen, dan minimal bekerja 1 tahun atau berstatus karyawan tetap. Data yang telah diperoleh akan diolah dengan menggunakan SPSS versi 23.0 yaitu dengan metode regresi linear berganda.

Hasil dari peneliti ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara ketiga variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel pertama yaitu *employee loyalty* berpengaruh positif terhadap *employee engagement*. Variabel kedua yaitu *affective commitment* berpengaruh positif terhadap *employee engagement*. Dan yang terakhir adalah *continuous commitment* berpengaruh positif terhadap *employee engagement*. Hal ini dibuktikan dengan masing-masing nilai t-hitung yang lebih besar dibanding t-tabel dan nilai signifikansi yang kurang dari <0.05 .

Kata kunci : *Employee Loyalty*, *Affective Commitment*, *Continuous Commitment*, *Employee Engagement*.

UMN

ABSTRACT

The hotel business in 2018 is predicted to grow. With the development of hospitality business, it must be adjusted with the development of service quality of hotel employees. With the availability of qualified employees of course the service provided will be the choice of customers and provide a good image for the hotel itself. Factors that affect employees to work with the maximum is employee engagement. With the high involvement of employees in the company, of course, the resulting performance will have a positive impact to the hotel so that the company's goals can be achieved. To measure how high the involvement of employees, there are several factors that will be discussed in this study. Therefore, this study will discuss about three influential variables, namely employee loyalty, affective commitment, and continuous commitment that affects employee engagement.

In this study researchers used descriptive method by nonprobability sampling and judgment sampling technique. The data obtained from the questionnaires distributed directly to the employees of The Park Lane Hotel Jakarta, as many as 130 respondents from all departments, and at least 1 year working or permanent employee status. Data that have been obtained will be processed by using SPSS version 23.0 that is with method of Multiple Linear Regression.

The result of this research shows that there is positive influence between the three independent variables to the dependent variable. The first variable is employee loyalty has a positive effect on employee engagement. The second variable of affective commitment has a positive effect on employee engagement. And the last is continuous commitment has a positive effect on employee engagement. This is evidenced by each t-count value greater than t-table and by each variable significant value less than <0.05 .

Keyword : Employee Loyalty, Affective Commitment, Continuous Commitment, Employee Engagement.

UMN

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN SKRIPSI.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Batasan Masalah.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.5.1 Manfaat Akademis.....	10
1.5.2 Manfaat Praktis.....	10
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi.....	10
BAB II.....	12
2.1 Tinjauan Pustaka.....	12
2.1.1 <i>Human Resource Management</i>	12
2.1.2 Proses Manajemen.....	13
2.1.3 <i>Employee Loyalty</i>	14
2.1.4 <i>Affective Commitment</i>	14
2.1.5 <i>Continuous Commitment</i>	15
2.1.6 <i>Employee Engagement</i>	15
2.2 Pengembangan Hipotesa Penelitian.....	16
2.2.1 Pengaruh Employee Loyalty terhadap Employee Engagement.....	16
2.2.2 Pengaruh Organizational Commitment terhadap Employee Engagement.....	16

2.3	Model Penelitian.....	18
2.4	Penelitian Terdahulu	19
BAB III.....		22
3.1	Gambaran Umum Perusahaan	22
3.1.1	Profil Hotel The Park Lane Jakarta.....	22
3.1.2	Visi dan Misi Hotel The Park Lane Jakarta.....	23
3.1.3	Pedoman Hotel The Park Lane Jakarta	24
3.1.3.1	Logo.....	24
3.1.3.2	Values Standard.....	24
3.1.3.3	Motto	25
3.1.3.4	Service Promises.....	25
3.1.4	Klasifikasi dan Fasilitas Produk Hotel The Park Lane Jakarta.....	26
3.1.4.1	Jenis Kamar.....	26
3.1.4.2	Restoran.....	33
3.2	Desain Penelitian.....	35
3.2.1	Jenis Penelitian.....	35
3.3	Ruang Lingkup Penelitian.....	36
3.3.1	Populasi.....	36
3.3.2	Sampling Unit.....	37
3.3.3	Sampling Frame	37
3.3.4	Sampling Techniques.....	37
3.3.4.1	Probability Sampling Techniques.....	38
3.3.4.2	Nonprobability Sampling Techniques.....	39
3.4	Sampling Size	41
3.5	Sampling Process	41
3.5.1	Sumber Data.....	41
3.5.2	Metode Pengumpulan.....	42
3.6	Identifikasi Variabel.....	42
3.6.1	Variabel Independen.....	42
3.6.2	Variabel Dependen.....	43
3.6.3	Variabel Teramati.....	43
3.7	Definisi Operasional Variabel.....	43

3.8	Teknik Analisis Data.....	49
3.8.1	Uji <i>Pre-test</i>	49
3.8.2	Uji Validasi	49
3.8.3	Uji Reliabilitas	50
3.8.4	Regresi Linier Berganda	50
BAB IV		55
4.1	Deskripsi Profil Responden.....	55
4.1.1	Profil Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.1.2	Profil Berdasarkan Departemen.....	56
4.1.3	Profil Berdasarkan Usia Saat Ini.....	57
4.1.4	Profil Berdasarkan Status Karyawan	58
4.2	Analisa Deskriptif	58
4.2.1	Penilaian Responden Terhadap Variabel Employee Engagement	59
4.2.2	Penilaian Responden Terhadap Variabel Employee Loyalty	62
4.2.3	Penilaian Responden Terhadap Variabel Affective Commitment	63
4.2.4	Penilaian Responden Terhadap Variabel Continuous Commitment	64
4.3	Uji Instrumen	66
4.3.1	Uji Pretest	66
4.3.1.1	Uji Validitas	66
4.3.1.2	Uji Reliabilitas	68
4.3.2	Uji Main Test	70
4.3.2.1	Uji Validitas	71
4.3.2.2	Uji Reliabilitas	72
4.4	Uji Asumsi Klasik	74
4.4.1	Uji Multikolonieritas.....	74
4.4.2	Uji Normalitas	76
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	78
4.5	Uji Model	79
4.5.1	Uji Koefisien Determinasi R^2	79
4.6	Uji Hipotesis	80
4.6.1	Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t).....	80
4.6.2	Analisis Regresi Linier.....	81

4.7	Interpretasi Hasil	83
4.7.1	Pengaruh <i>Employee Loyalty</i> terhadap <i>Employee Engagement</i>	83
4.7.2	Pengaruh <i>Affective Commitment</i> terhadap <i>Employee Engagement</i>	83
	H2 : <i>Affective Commitment</i> Berpengaruh Positif Terhadap <i>Employee Engagement</i>	83
4.7.3	Pengaruh <i>Continuous Commitment</i> terhadap <i>Employee Engagement</i>	84
	H3 : <i>Continuous Commitment</i> Berpengaruh Positif Terhadap <i>Employee Engagement</i> . .	84
4.8	Implikasi Manajerial	84
4.8.1	Upaya Meningkatkan <i>Employee Loyalty</i> terhadap <i>Employee Engagement</i> . 84	
4.8.2	Upaya Meningkatkan <i>Affective Commitment</i> terhadap <i>Employee Engagement</i>	85
4.8.3	Upaya Meningkatkan <i>Continuous Commitment</i> terhadap <i>Employee Engagement</i>	86
BAB V		87
5.1	Kesimpulan	87
5.2	Saran	88
5.2.1	Saran untuk Perusahaan	88
5.2.2	Saran untuk Penelitian Selanjutnya	90
DAFTAR PUSTAKA		91
LAMPIRAN		94

UMN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tenaga Kerja Milenial di Indonesia	3
Gambar 2.1 Model Penelitian	18
Gambar 3.1 Logo Hotel	24
Gambar 3.2 kamar <i>Grand Deluxe Room</i>	27
Gambar 3.3 Kamar <i>Premiere Club</i>	29
Gambar 3.4 Kamar <i>Executive Business Room</i>	30
Gambar 3.5 Gambar RIVA.....	34
Gambar 3.6 Gambar Café One.....	35
Gambar 4.1 Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Gambar 4.2 Presentase Responden Berdasarkan Departemen.....	54
Gambar 4.3 Presentase Responden Berdasarkan Usia Saat Ini.....	55
Gambar 4.4 Presentase Responden Berdasarkan Status Karyawan	56
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas untuk variabel <i>Employee Loyalty, Affective Commitment, dan Continuous Commitment</i> terhadap <i>Employee Engagement</i>	71
Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas untuk variabel <i>Employee Loyalty, Affective Commitment, dan Continuous Commitment</i> terhadap <i>Employee Engagement</i>	72
Gambar 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas untuk variabel <i>Employee Loyalty, Affective Commitment, dan Continuous Commitment</i> terhadap <i>Employee Engagement</i>	73

UMN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Peneliti Terdahulu	19
Tabel 3.1 Tabel Operasional	44
Tabel 4.1 Tabel Skala Interval.....	57
Tabel 4.2 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Employee Engagement</i>	57
Tabel 4.3 Tabel Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Employee Loyalty</i>	59
Tabel 4.4 Tabel Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Affective Commitment</i>	60
Tabel 4.5 Tabel Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Continuous Commitment</i>	61
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas <i>Pre-Test</i>	62
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i>	64
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas <i>Main-Test</i>	66
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas <i>Main-Test</i>	68
Tabel 4.10 Uji Multikoloniritas pada variabel <i>Employee Loyalty, Affective Commitment, dan Continuous Commitment</i> terhadap <i>Employee Engagement</i>	70
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser untuk variabel <i>Employee Loyalty, Affective Commitment, dan Continuous Commitment</i> terhadap <i>Employee Engagement</i>	79
Tabel 4.12 Hasil Uji Model untuk variabel <i>Employee Loyalty, Affective Commitment, dan Continuous Commitment</i> terhadap <i>Employee Engagement</i>	79
Tabel 4.13 Hasil Uji t pada variabel <i>Employee Loyalty, Affective Commitment, dan Continuous Commitment</i> terhadap <i>Employee Engagement</i>	80
Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesis untuk variabel <i>Employee Loyalty, Affective Commitment, dan Continuous Commitment</i> terhadap <i>Employee Engagement</i>	81