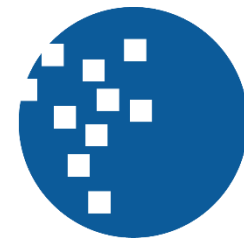


**PENGARUH *EMPLOYEE LOYALTY, WORK DISCIPLINE*, DAN
INTRINSIC MOTIVATION TERHADAP *EMPLOYEE*
PERFORMANCE GENERASI Z PADA INDUSTRI
PERHOTELAN DI TANGERANG**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Skripsi

Joanne Gracia Gunawan

00000071547

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

**PENGARUH *EMPLOYEE LOYALTY*, *WORK DISCIPLINE*, DAN
INTRINSIC MOTIVATION TERHADAP *EMPLOYEE*
PERFORMANCE GENERASI Z PADA INDUSTRI
PERHOTELAN DI TANGERANG**



Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen

Joanne Gracia Gunawan

00000071547

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Joanne Gracia Gunawan

Nomor Induk Mahasiswa : 00000071547

Program Studi : Manajemen

Skripsi dengan judul:

*PENGARUH EMPLOYEE LOYALTY, WORK DISCIPLINE, DAN INTRINSIC
MOTIVATION TERHADAP EMPLOYEE PERFORMANCE GENERASI Z
PADA INDUSTRI PERHOTELAN DI TANGERANG*

Merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari laporan karya tulis ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan karya tulis ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah yang telah saya tempuh.

Tangerang, 27 November 2025


Joanne Gracia Gunawan

HALAMAN PERNYATAAN PENGGUNAAN BANTUAN KECERDASAN ARTIFISIAL (AI)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Joanne Gracia Gunawan
NIM : 00000071547
Program Studi : Manajemen
Judul Laporan : Pengaruh *Employee Loyalty, Work Discipline*, dan
Intrinsic Motivation Terhadap Employee Performance Generasi Z pada
Industri Perhotelan di Tangerang

Dengan ini saya menyatakan secara jujur menggunakan bantuan Kecerdasan Artifisial (AI) dalam pengerjaan Tugas Akhir sebagai berikut (beri tanda centang yang sesuai):

- ☒ Menggunakan AI sebagaimana diizinkan untuk membantu dalam menghasilkan ide-ide utama saja
- ☐ Menggunakan AI sebagaimana diizinkan untuk membantu menghasilkan teks pertama saja
- ☐ Menggunakan AI untuk menyempurnakan sintaksis dan tata bahasa untuk pengumpulan tugas
- ☐ Karena tidak diizinkan: Tidak menggunakan bantuan AI dengan cara apa pun dalam pembuatan tugas

Saya juga menyatakan bahwa:

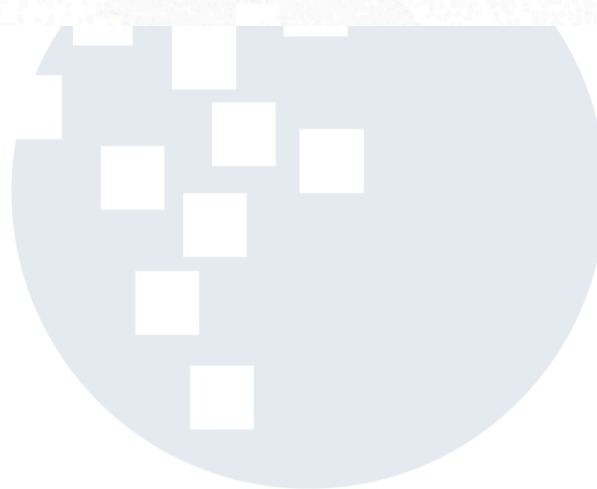
- (1) Menyerahkan secara lengkap dan jujur penggunaan perangkat AI yang diperlukan dalam tugas melalui Formulir Penggunaan Perangkat Kecerdasan Artifisial (AI)
- (2) Mengakui telah menggunakan bantuan AI dalam tugas saya baik dalam bentuk kata, paraphrase, penyertaan ide atau fakta penting yang disarankan oleh AI dan saya telah menyantumkan dalam sitasi serta referensi

(3) Terlepas dari pernyataan di atas, tugas ini sepenuhnya merupakan karya saya sendiri

Tangerang, 27 November 2020



(Joanne Gracia Gunawan)



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul
PENGARUH *EMPLOYEE LOYALTY, WORK DISCIPLINE, DAN INTRINSIC MOTIVATION* TERHADAP *EMPLOYEE PERFORMANCE* GENERASI Z PADA INDUSTRI PERHOTELAN DI TANGERANG

Oleh
Nama : Joanne Gracia Gunawan
NIM : 00000071547
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada
Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 23 November 2025

Pembimbing



Nurina Putri Handayani, S.E., M.M.
0325129002

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O
0323047801

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH *EMPLOYEE LOYALTY*, *WORK DISCIPLINE*, DAN *INTRINSIC MOTIVATION* TERHADAP *EMPLOYEE PERFORMANCE* GENERASI Z
PADA INDUSTRI PERHOTELAN DI TANGERANG

Oleh

Nama : Joanne Gracia Gunawan
NIM : 00000071547
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Senin, 22 Desember 2025

Pukul 15.30 s.d 17.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

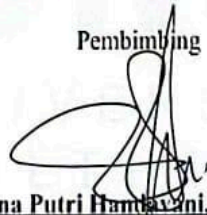
Ketua Sidang


Stefanus Bambang Widhiatnolo, S.T., M.M.
4954764665130262

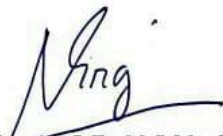
Penguji


Dr. Rajesh Pradyumn Singh, S.S., M.M.
0430107605

Pembimbing


Nurina Putri Hamdani, S.E., M.M.
0325129002

Ketua Program Studi Manajemen


Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O
0323047801

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Joanne Gracia Gunawan

NIM : 00000071547

Program Studi : Manajemen

Jenjang : S1

Judul Karya Ilmiah : Pengaruh Employee Loyalty, Work Discipline, dan Intrinsic Motivation Terhadap Employee Performance Generasi Z Pada Industri Perhotelan di Tangerang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

- ☒ Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.
- ☐ Saya tidak bersedia mempublikasikan hasil karya ilmiah ini ke dalam repositori Knowledge Center, dikarenakan: dalam proses pengajuan publikasi ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*) **.
- ☐ Lainnya, pilih salah satu:
- ☐ Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara
 - ☐ Embargo publikasi karya ilmiah dalam kurun waktu 3 tahun.

Tangerang, 27 November 2025



(Joanne Gracia Gunawan)

* Centang salah satu tanpa menghapus opsi yang tidak dipilih

** Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk dipublikasikan ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas selesainya penulisan skripsi ini dengan judul: "Pengaruh Employee Loyalty, Work Discipline, dan Intrinsic Motivation Terhadap Employee Performance Generasi Z Pada Industri Perhotelan di Tangerang". Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk gelar Sarjana (S1) Program Studi Manajemen pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Penulis menyadari bahwa akan sangat sulit menyelesaikan skripsi ini tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ir. Andrey Andoko, M.Sc. Ph.D., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Prio Utomo, S.T, MPC, selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
3. Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O, selaku Ketua Program Studi Manajemen, Universitas Multimedia Nusantara.
4. Nurina Putri Handayani, S.E., M.M., selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga terselesainya tugas akhir ini.
5. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Sebagai penutup, penulis berharap skripsi ini dapat menjadi pembelajaran dan berguna bagi pembaca. Selain itu, penulis terbuka terhadap masukan dan kritik yang membangun agar lebih baik kedepannya.

Tangerang, 27 November 2025



(Joanne Gracia Gunawan)

**PENGARUH *EMPLOYEE LOYALTY*, *WORK DISCIPLINE*, DAN
INTRINSIC MOTIVATION TERHADAP *EMPLOYEE*
PERFORMANCE GENERASI Z PADA INDUSTRI
PERHOTELAN DI TANGERANG**

Joanne Gracia Gunawan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *employee loyalty*, *work discipline*, dan *intrinsic motivation* terhadap *employee performance* Generasi Z pada industri perhotelan di Tangerang. Penelitian ini dilatarbelakangi dari Generasi Z yang kian mendominasi pasar tenaga kerja industri perhotelan dimana sumber daya manusia merupakan kunci bagi kesuksesan perusahaan. Penting adanya *employee performance* yang baik dari karyawan Generasi Z dalam mencapai kesuksesan perusahaan. Namun, Generasi Z cenderung dianggap memiliki loyalitas terhadap perusahaan yang rendah dan kedisiplinan yang kurang. Selain itu, motivasi intrinsik karyawan Generasi Z cenderung bergantung dengan kesempatan yang diberikan perusahaan dimana industri perhotelan tertentu belum dapat memberikan hal ini. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan Google Form. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *employee loyalty* berpengaruh secara signifikan terhadap *employee performance* Generasi Z pada industri perhotelan di Tangerang, *work discipline* berpengaruh secara signifikan terhadap *employee performance* Generasi Z pada industri perhotelan di Tangerang, *intrinsic motivation* berpengaruh secara signifikan terhadap *employee performance* Generasi Z pada industri perhotelan di Tangerang, dan *employee loyalty*; *work discipline*; dan *intrinsic motivation* memiliki pengaruh simultan terhadap *employee performance* Generasi Z pada industri perhotelan di Tangerang. Dengan ini, dapat disimpulkan bahwa industri perhotelan di Tangerang perlu kesempatan bagi karyawan untuk berkembang, penghargaan atas hasil kerja, sosialisasi tugas dan wewenang secara jelas, menegakkan peraturan dan SOP perusahaan, dan memberikan pelatihan yang relevan.

Kata kunci: *employee loyalty*, *work discipline*, *intrinsic motivation*, *employee performance*

***THE EFFECTS OF EMPLOYEE LOYALTY, WORK DISCIPLINE,
AND INTRINSIC MOTIVATION ON GENERATION Z
EMPLOYEE PERFORMANCE IN THE HOSPITALITY
INDUSTRY IN TANGERANG***

Joanne Gracia Gunawan

ABSTRACT

This research aims to analyse the effects of employee loyalty, work discipline, and intrinsic motivation on Generation Z employee performance in the hospitality industry in Tangerang. The background of this research is the rising numbers of Generation Z employees that get into the hospitality industry's job market. It is important for a company to have a good employee performance for reaching the company's goals. On the other hand, Generation Z is often seen as an employee that has a lack of employee loyalty and work discipline. In addition, Generation Z's intrinsic motivation comes from opportunities that companies give where certain hospitality industries have not given the opportunities. The research method of this research is using a quantitative approach with the data collection using Google Form. The data that have been collected is analysed by SPSS. The results of this research shows that employee loyalty has significantly affected Generation Z employee performance in the hospitality industry in Tangerang, work discipline has significantly affected Generation Z employee performance in the hospitality industry in Tangerang, intrinsic motivation has significantly affected Generation Z employee performance in the hospitality industry in Tangerang, and employee loyalty; work discipline; and intrinsic motivation simultaneously affected Generation Z employee performance in the hospitality industry in Tangerang. In conclusion, the hospitality industry in Tangerang needs to give opportunities for employees to grow, give recognition for employees, socialization for duties and authority, and give relevant training.

Keywords: *employee loyalty, work discipline, intrinsic motivation, employee performance*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN PENGGUNAAN BANTUAN KECERDASAN ARTIFISIAL (AI).....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Batasan Penelitian.....	10
1.6 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II	12
2.1 Tinjauan Teori.....	12
2.1.1 Manajemen.....	12
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	13
2.1.3 <i>Employee Loyalty</i>	15
2.1.4 <i>Work Discipline</i>	16
2.1.5 <i>Intrinsic Motivation</i>	17
2.1.6 <i>Employee Performance</i>	18
2.2 Model Penelitian.....	19
2.3 Hipotesis.....	20
2.3.1 <i>Employee Loyalty</i> terhadap <i>Employee Performance</i>	20
2.3.2 <i>Work Discipline</i> terhadap <i>Employee Performance</i>	20
2.3.3 <i>Intrinsic Motivation</i> terhadap <i>Employee Performance</i>	21
2.3.4 <i>Employee Loyalty, Intrinsic Motivation, dan Work Discipline</i> secara simultan berpengaruh terhadap <i>Employee Performance</i>	22
2.4 Penelitian Terdahulu.....	22

BAB III	25
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	25
3.2 Desain Penelitian.....	25
3.2.1 Jenis Desain Penelitian.....	25
3.2.2 Research Data.....	26
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	26
3.3.1 Populasi.....	26
3.3.2 Sampel.....	26
3.3.3 Sampling Size.....	27
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.4.1 Sumber dan Cara Pengumpulan Data.....	28
3.4.2 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.5 Variabel Penelitian.....	28
3.5.1 Variabel Independen.....	28
3.5.2 Variabel Dependen.....	28
3.6 Operasionalisasi Variabel.....	30
3.7 Teknik Analisis Data.....	35
3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	35
3.7.1.1 Uji Validitas.....	35
3.7.1.2 Uji Reliabilitas.....	35
3.7.2 Analisis Data Penelitian.....	35
3.7.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	35
3.7.2.1.1 Uji Normalitas.....	36
3.7.2.1.2 Uji Multikolinearitas.....	36
3.7.2.1.3 Uji Heteroskedastisitas.....	36
3.7.2.2 Uji Model.....	37
3.7.2.2.1 Uji Koefisien Determinasi.....	37
3.7.2.3 Uji Hipotesis.....	38
3.7.2.3.1 Uji Signifikansi Simultan.....	38
3.7.2.3.2 Uji Signifikan Parameter Individual.....	38
3.7.2.4 Analisis Regresi Berganda.....	39
BAB IV.....	40
4.1 Karakteristik Responden.....	40
4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan pada Industri Perhotelan.....	40
4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Tempat Bekerja.....	40
4.1.3 Profil Responden Berdasarkan Tahun Kelahiran.....	41
4.1.4 Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	41

4.2 Analisis Deskriptif.....	4
4.2.1 <i>Employee Loyalty</i> (X1).....	42
4.2.2 <i>Work Discipline</i> (X2).....	44
4.2.3 <i>Intrinsic Motivation</i> (X3).....	45
4.2.4 <i>Employee Performance</i> (Y).....	46
4.3 Uji Instrumen <i>Pre-Test</i>	47
4.3.1 Uji Validitas.....	47
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	50
4.4 Uji Main-Test.....	50
4.4.1 Uji Asumsi Klasik.....	50
4.4.1.1 Uji Normalitas.....	50
4.4.1.2 Uji Multikolinearitas.....	53
4.4.1.3 Uji Heteroskedastisitas.....	54
4.4.2 Uji Model.....	55
4.4.2.1 Uji Koefisien Determinasi.....	55
4.4.3 Uji Hipotesis.....	55
4.4.3.1 Uji F.....	56
4.4.3.2 Uji T.....	56
4.5 Pembahasan.....	57
4.5.1 Pengaruh <i>Employee Loyalty</i> Terhadap <i>Employee Performance</i>	58
4.5.2 Pengaruh <i>Work Discipline</i> Terhadap <i>Employee Performance</i>	58
4.5.3 Pengaruh <i>Intrinsic Motivation</i> Terhadap <i>Employee Performance</i>	59
4.5.4 Pengaruh <i>Employee Loyalty</i> , <i>Work Discipline</i> , dan <i>Intrinsic Motivation</i> Terhadap <i>Employee Performance</i>	59
4.6 Implikasi Manajerial.....	60
4.6.1 Upaya Dalam Meningkatkan Pengaruh <i>Employee Loyalty</i> Terhadap <i>Employee Performance</i>	60
4.6.2 Upaya Dalam Meningkatkan Pengaruh <i>Work Discipline</i> Terhadap <i>Employee Performance</i>	62
4.6.3 Upaya Dalam Meningkatkan Pengaruh <i>Intrinsic Motivation</i> Terhadap <i>Employee Performance</i>	62
BAB V.....	64
5.1 Simpulan.....	64
5.2 Saran.....	65
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	65
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	30
Tabel 4.1 Mean <i>Employee Loyalty</i>	42
Tabel 4.2 Mean <i>Work Discipline</i>	44
Tabel 4.3 Mean <i>Intrinsic Motivation</i>	45
Tabel 4.4 Mean <i>Employee Performance</i>	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas (<i>Employee Loyalty</i>).....	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas (<i>Work Discipline</i>).....	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas (<i>Intrinsic Motivation</i>).....	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas (<i>Employee Performance</i>).....	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas.....	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Nilai Pendapatan, Biaya Input dan Nilai Tambah Bruto Usaha Jasa Akomodasi (Triliun Rupiah), 2022 dan 2023.....	1
Gambar 1.2 Indonesia Didominasi Gen Z.....	3
Gambar 1.3 Gen Z is The Most Difficult Generation in The Workplace.....	7
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	19
Gambar 4.1 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan pada Industri Perhotelan..	40
Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Tempat Bekerja.....	40
Gambar 4.3 Profil Responden Berdasarkan Tahun Kelahiran.....	41
Gambar 4.4 Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	41
Gambar 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas.....	53
Gambar 4.6 Scatterplot.....	54
Gambar 4.7 Uji Glejser.....	54
Gambar 4.8 Uji Koefisien Determinasi.....	55
Gambar 4.9 Uji F.....	56
Gambar 4.10 Uji T.....	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Hasil Persentase Similarity & AI Turnitin.....	81
Lampiran B Formulir Bimbingan.....	84
Lampiran C Formulir Penggunaan Perangkat Kecerdasan Artifisial.....	86
Lampiran D Jurnal Utama.....	88
Lampiran E Kuesioner Google Form.....	96
Lampiran F Hasil Uji SPSS.....	102

