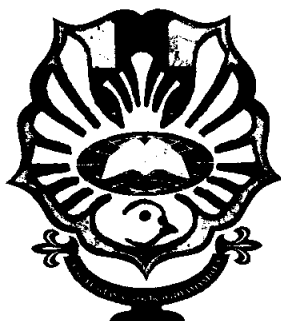


**PENGARUH KUALITAS LAYANAN INTERNAL DAN MOTIVASI
TERHADAP KEPUASAN KERJA DALAM MENINGKATKAN
KINERJA KARYAWAN *ASIAN FOOD RESTAURANT*
DI SURABAYA BARAT**

TESIS

OLEH

**MICHAEL RICKY SONDAK, S.E.
NIM 8112407011**



No. INDUK	
TGL. TERIMA	21.04.2009
REVISI	MM
REVISI	
No. BUKE	
RCPI KE	

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
AGUSTUS 2008**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN INTERNAL DAN MOTIVASI
TERHADAP KEPUASAN KERJA DALAM MENINGKATKAN KINERJA
KARYAWAN *ASIAN FOOD RESTAURANT* DI SURABAYA BARAT**

TESIS

**Diajukan kepada
Universitas Katolik Widya Mandala
untuk memenuhi persyaratan
dalam menyelesaikan program Magister
Manajemen**

OLEH

**MICHAEL RICKY SONDAK, S.E.
NIM 8112407011**

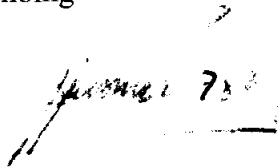
**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER
AGUSTUS 2008**

LEMBAR PERSETUJUAN

Tesis oleh MICHAEL RICKY SONDAK, S.E. NIM: 8112407011 ini telah disetujui untuk diuji.

Surabaya, 30 Juli 2008

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Teman Koesmono", written over a horizontal line. The signature is slanted and includes some additional scribbles.

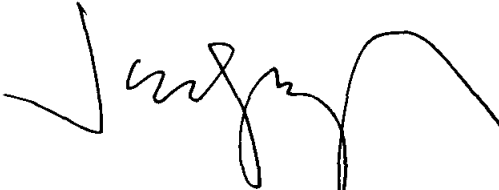
Dr. H. Teman Koesmono, M.M.

NIK 311.87.0134

**Tesis ini telah diuji dan dinilai
oleh Panitia Penguji pada
Program Pascasarjana Unika Widya Mandala Surabaya
Pada tanggal 6 bulan Agustus tahun 2008**

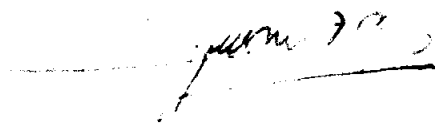
Panitia Penguji

1. Ketua



Prof. Dr. Soedjono Abipraja

2. Sekretaris



Dr. H. Teman Koesmono. M.M

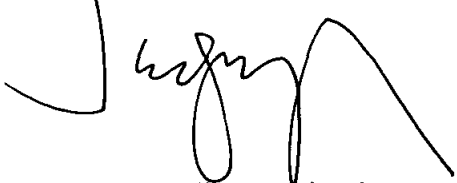
3. Anggota



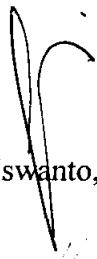
Y.B. Budi Iswanto, Ph.D

Tesis oleh MICHAEL RICKY SONDAK, S.E. NIM: 8112407011 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 6 Agustus 2008.

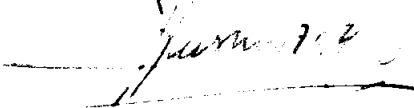
Dewan Penguji



Prof. Dr. Soedjono Abipraja, Ketua



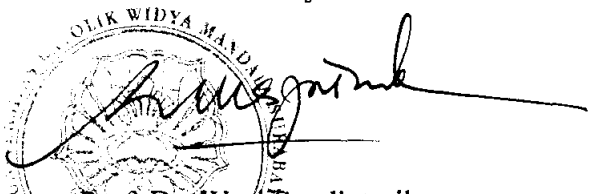
Y.B. Budi Iswanto, Ph.D, Anggota



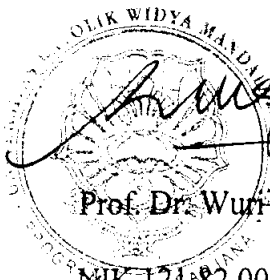
Dr. H. Teman Koesmono. M.M, Anggota

Mengetahui

Direktur Pascasarjana



Prof. Dr. Wuri Soedjatmiko



NIK 121:82.0093

UCAPAN TERIMA KASIH

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, atas kasih, rahmat dan anugerah yang dilimpahkan-Nya, sehingga tesis yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Layanan Internal dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan *Asian Food Restaurant* di Surabaya Barat “ dapat diselesaikan dengan baik.

Diakui bahwa penulisan tesis ini dapat tersusun karena bantuan dan partisipasi dari banyak pihak, sehingga dalam kesempatan yang baik ini, ingin penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. J. S. Ami Soewandi, Apt., selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Prof. Dr. Wuri Soedjatmiko, selaku Direktur Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Prof. Dr. Soedjono Abipraja, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Strategik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Dr. H. Teman Koesmono, M.M., Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan dan bimbingan saat penyusunan tesis ini berlangsung.
5. *Owner* dan *Manager* masing-masing *Asian Food Restaurant* yang telah bersedia menjadi obyek penelitian dalam tesis ini.
6. Staff Administrasi Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala serta rekan-rekan angkatan XV Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala

Surabaya, yang telah bersama-sama dalam suka dan duka selama perkuliahan dan pembuatan tesis ini.

7. Rekan-rekan Program Studi *Tourism & Hotel Management* Universitas Ciputra Surabaya, selaku tempat penulis bekerja, Bu Yuska, Pak Hari, Pak Sepsi, Bu Jenny, Pak Agoes, Imelda, Arlin dan Irawan yang banyak memberikan doa dan dorongan.
8. Papa, mama, tante, oma dan kakak yang turut membantu dalam pembuatan tesis ini dengan doa, dukungan moril dan materiil.
9. Teman-teman, secara khusus kepada Lucy Christina, Christian Ang, Christian Herdinata, Windatania, Michael 'junior' dan teman-teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Kiranya Tuhan, Allah yang Maha Kuasa berkenan memberikan perlindungan dan memberkati semua pihak yang telah berpartisipasi dalam menyelesaikan penulisan tesis ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan tesis ini masih jauh dari sempurna, untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan bantuan berupa kritik dan saran dari para pembaca yang sifatnya membangun demi kesempurnaan tesis ini.

Akhir kata, penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat untuk para pembaca.

Surabaya, Agustus 2008

Penulis

RINGKASAN

RINGKASAN

Dalam industri jasa, kualitas layanan internal mempunyai pengaruh yang penting dalam proses penyampaian jasa dan kepuasan konsumen. Penelitian yang dilakukan oleh Heinhuis dkk. (1998) di industri pelayanan dan jasa menunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat antara kualitas layanan internal dan kepuasan kerja. Pillai dan Bagavathi (2003:146) menyatakan bahwa kesuksesan dan kegagalan suatu organisasi tidaklah tergantung pada peralatan, mesin-mesin maupun materi lain, tetapi justru pada sumber daya manusianya. Untuk dapat menghasilkan sumber daya yang berkualitas, perusahaan perlu melakukan pengelolaan sumber daya manusia yang baik agar dapat memotivasi karyawan. Karyawan yang termotivasi diharapkan dapat menyajikan hasil yang terbaik. Fenomena yang diangkat dalam penelitian ini adalah tingkat kualitas layanan internal dan motivasi karyawan berbeda-beda dalam mengukur kepuasan kerja yang berdampak pada peningkatan kinerja karyawan. Karyawan yang menganggap rutinitas pekerjaan dan nilai uang atau gaji yang diterima sebagai sesuatu hal yang biasa atau normal akan sangat jauh berbeda dengan karyawan yang menuntut pemberian gaji yang adil, yang akan berdampak pada kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis pengaruh kualitas layanan internal terhadap kepuasan kerja karyawan, pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan, pengaruh kualitas layanan internal terhadap kinerja karyawan, pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan dan pengaruh

kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan *Asian Food Restaurant* di Surabaya Barat.

Heskett, dkk. (1994:164) mendefinisikan kualitas layanan internal sebagai kualitas dari lingkungan kerja yang memberikan kontribusi terhadap kepuasan karyawan. Menurut Parasuraman, dkk (1991) kualitas layanan internal dibagi atas beberapa pengukuran yaitu: kerjasama (*teamwork*), kesesuaian pekerjaan (*employee job fit*), kesesuaian fasilitas (*technology job fit*), kemampuan mengontrol diri (*perceived control*), sistem kontrol manajemen (*supervisory control system*), konflik peran (*role conflict*) dan kejelasan peran dalam bekerja (*role ambiguity*). Motivasi adalah suatu dorongan kebutuhan dan keinginan individu yang diarahkan pada tujuan untuk memperoleh kepuasan dari apa yang dibutuhkannya. Robbins (2005:85) kepuasan kerja didefinisikan sebagai suatu sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya. Mangkunegara (2001:67) kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian *explanatory* (penelitian penjelasan). Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. Menurut Sekaran (2006:136) pengambilan sampel secara bertujuan di mana pengambilan sampel tersebut ditujukan kepada responden yang memiliki kriteria yang diajukan. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan di Jade Imperial Restaurant, Quali, Fu Yuan, Mu Gung Hwa, Oba, Cong Ho, Ndokee & The Pool. Jumlah sampel yang ditetapkan adalah minimal 100 orang sesuai dengan pendapat Ferdinand (2002: 33). Data dianalisis dengan menggunakan

SEM (Structural Equation Modeling) program Analysis of Moment Structure (AMOS) Versi 5.0 (Ghozali: 2004) disertai dengan uji kesesuaian model (*Goodness of Fit*) pada persamaan struktural.

Dilihat dari model yang diuji, ada lima anak panah regresi sehingga ada lima hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini. Hipotesis 1: Kualitas layanan internal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan *Asian Food Restaurant* di Surabaya Barat. Nilai $P = 0,000 < 0,05$ menunjukkan hipotesis terdapat pengaruh signifikan dari kualitas layanan internal terhadap kepuasan kerja. Hipotesis 2: Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan *Asian Food Restaurant* di Surabaya Barat. Nilai $P = 0,000 < 0,05$ menunjukkan hipotesis terdapat pengaruh signifikan dari motivasi terhadap kepuasan kerja. Hipotesis 3: Kualitas layanan internal berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *Asian Food Restaurant* di Surabaya Barat. Nilai $P = 0,037 < 0,05$ menunjukkan hipotesis terdapat pengaruh signifikan dari kualitas layanan internal terhadap kinerja. Hipotesis 4: Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *Asian Food Restaurant* di Surabaya Barat. Nilai $P = 0,314 > 0,05$ menunjukkan hipotesis tidak terdapat pengaruh signifikan dari motivasi terhadap kinerja. Hipotesis 5: Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *Asian Food Restaurant* di Surabaya Barat. Nilai $P = 0,308 > 0,05$ menunjukkan hipotesis tidak terdapat pengaruh signifikan dari kepuasan kerja terhadap kinerja.

Berdasarkan Tabel 5.21, variabel kualitas layanan internal memiliki pengaruh langsung yang paling besar terhadap kinerja sebesar 1,576, sedangkan variabel kepuasan kerja terhadap kinerja memiliki pengaruh langsung yang paling

kecil sebesar -1,014. Selain itu terdapat pula pengaruh tidak langsung dari variabel kualitas layanan internal terhadap variabel kinerja sebesar -0,694, serta variabel motivasi terhadap variabel kinerja sebesar -0,655. Berdasarkan hasil tersebut dapat dilihat bahwa ada pengaruh tidak langsung dari kualitas layanan internal terhadap kinerja melalui variabel antara yaitu kepuasan kerja dan pengaruh tidak langsung dari variabel motivasi terhadap kinerja melalui variabel antara yaitu kepuasan kerja.

Terdapat pengaruh signifikan dari kualitas layanan internal terhadap kepuasan kerja yang didukung oleh data dalam penelitian ini. Dengan baiknya kualitas layanan internal menunjukkan kenyamanan karyawan dalam bekerja ditunjang dengan lingkungan kerja yang baik kesesuaian pekerjaan serta kerjasana yang baik antar-karyawan mampu menciptakan kepuasan karyawan dalam bekerja (Hesket, dkk. 1994:164). Variabel motivasi terbukti memiliki pengaruh pada kepuasan kerja. Motivasi dapat berupa keuangan dan non-keuangan yang akan berdampak pada kepuasan kerja (Grund dan Sliwka, 2001). Karyawan yang termotivasi karena kompensasi yang adil dan termotivasi untuk berprestasi mampu meningkatkan kepuasan kerjanya. Variabel kualitas layanan internal juga terbukti mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan restoran. Roth dan Jackson (1995) yang dikutip oleh Siehoyono (2004) yang menemukan bahwa kualitas layanan internal berhubungan secara langsung dengan kinerja perusahaan. Cheng (2001) menyatakan adanya korelasi yang positif antara kualitas layanan internal dengan kepuasan karyawan.

Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi dan kinerja karyawan. Padahal dalam beberapa penelitian dinyatakan bahwa motivasi

berpengaruh terhadap kinerja. Motivasi dipandang berbeda-beda oleh setiap orang. Ada pihak yang menganggap prestasi dan kompensasi merupakan suatu hal yang biasa saja, sedangkan di pihak lain, prestasi dan kompensasi memiliki andil yang sangat besar dalam meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan. Variabel kepuasan kerja terbukti tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, Menurut Vroom dan Strauss yang dikutip oleh Maryani dan Supomo (2001), produktivitas dapat ditingkatkan melalui peningkatan kepuasan kerja, karena kepuasan kerja memberikan semangat kepada pekerja untuk meningkatkan produktivitas. Adanya polemik antara manajemen dengan karyawan terkait besarnya upah yang diberikan, pembayaran upah yang tidak adil dan suasana kerja yang tidak kondusif dapat menjadi alasan tidak berpengaruhnya variabel kepuasan kerja terhadap kinerja.

Kesimpulan yang dapat ditarik dalam penelitian ini yaitu kualitas layanan internal berpengaruh terhadap kepuasan kerja, motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja, kualitas layanan internal berpengaruh terhadap kinerja, motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan *Asian Food Restaurant* di Surabaya Barat. Sehingga beberapa hal dapat disarankan terkait hasil dalam penelitian ini antara lain: kegiatan kebersamaan, perbaikan sarana dan prasarana, pemberian kompensasi yang adil serta promosi dan rotasi kerja. Sedangkan untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel budaya perusahaan, penggunaan *Zuckerman scale*, menambah indikator, menambah jumlah responden maupun mengadakan penelitian untuk industri yang berbeda.

ABSTRACT

ABSTRACT

This study aims to measure and examine the influence of the internal service quality on employee satisfaction, the influence of motivation on employee satisfaction, the influence of the internal service quality on employee productivity, the influence of motivation on employee productivity and the influence of employee satisfaction on employee productivity in Asian Food Restaurant in West Surabaya. The data were collected using purposive sampling method and questionnaires distributed to the respondents. Structural Equation Modeling (SEM) program *Analysis of Moment Structure* (AMOS) verse 4.0 is used in this research along with Goodness of Fit model of structural equation. The result shows that internal service quality variable has significant influence upon the job satisfaction. Also, the motivation variable has significant influence upon job satisfaction. Internal service quality has also significant influence upon the employees' productivity. But, motivation variable has no significant influence upon the employees' productivity. The same result is shown that the job satisfaction variable has no significant influence upon the employees' productivity.

Keywords: internal service quality, motivation, employee satisfaction, employee productivity.

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Dalam	
Halaman Prasyarat Gelar	
Halaman Persetujuan	
Halaman Penetapan Panitia Penguji	
Ucapan Terima Kasih	i
Ringkasan	iii
<i>Abstract</i>	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Landasan Teori	7
2.2.1 <i>Service Profit Chain</i>	7
2.2.2 Kualitas	11
2.2.3 Kualitas jasa	12
2.2.4 Kualitas layanan internal	13
2.2.5 Motivasi	15
2.2.6 Teori motivasi	16

2.2.7	Kepuasan kerja	19
2.2.8	Analisis tentang kepuasan kerja	22
2.2.9	Kinerja	24
2.2.10	Kriteria kinerja	26
2.2.11	Pengaruh hubungan kualitas layanan internal terhadap kepuasan kerja	27
2.2.12	Pengaruh hubungan motivasi terhadap kepuasan kerja	28
2.2.13	Pengaruh hubungan kualitas layanan internal terhadap kinerja	29
2.2.14	Pengaruh hubungan motivasi terhadap kinerja	30
2.2.15	Pengaruh hubungan kepuasan kerja terhadap kinerja	30
BAB 3	KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
	PENELITIAN	31
3.1	Kerangka Konseptual	31
3.2	Hipotesis Penelitian	32
BAB 4	METODE PENELITIAN	33
4.1	Rancangan penelitian yang digunakan.....	33
4.2	Populasi, sampel, besar sampel dan teknik pengambilan sampel	33
4.3	Definisi operasional variabel	34
4.4	Instrumen penelitian	37
4.5	Prosedur pengambilan atau pengumpulan data	38
4.6	Analisis data dan uji hipotesis	39
BAB 5	ANALISIS HASIL PENELITIAN	48
5.1	Gambaran umum obyek penelitian	48
5.2	Deskripsi hasil penelitian	50
5.3	Validitas dan Reliabilitas Data	54
5.4	Analisis model	55

5.5	Analisis data dan pengujian hipotesis	69
5.6	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	73
BAB 6	PEMBAHASAN	78
6.1	Pengaruh variabel kualitas layanan internal terhadap kepuasan kerja	78
6.2	Pengaruh variabel motivasi terhadap kepuasan kerja	79
6.3	Pengaruh variabel kualitas layanan internal terhadap kinerja	80
6.4	Pengaruh variabel motivasi terhadap kinerja	81
6.5	Pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap kinerja	83
BAB 7	SIMPULAN DAN SARAN	86
7.1	Simpulan	86
7.2	Saran	86
	DAFTAR KEPUSTAKAAN	92
	LAMPIRAN	100

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
2.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	6
5.1	Klasifikasi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	51
5.2	Klasifikasi Berdasarkan Usia Responden	52
5.3	Klasifikasi Berdasarkan Departemen Responden	52
5.4	Klasifikasi Berdasarkan Lama Bekerja Responden	53
5.5	Hasil Uji Validitas Untuk Masing-masing Item Variabel	54
5.6	Hasil Uji Reliabilitas Untuk Masing-masing Item Variabel	55
5.7	<i>Descriptive Statistics</i>	56
5.8	<i>Descriptive Statistics</i> (101 responden)	57
5.9	<i>Output observations furthest from the centroid</i>	58
5.10	<i>Assessment of normality variable</i>	59
5.11	<i>Goodness of fit index</i>	60
5.12	Perbandingan <i>Goodness of fit index</i>	61
5.13	<i>Standardized Regression Weights</i> Variabel Kualitas Layanan Internal	63
5.14	<i>Standardized Regression Weights</i> Variabel Motivasi	64
5.15	<i>Standardized Regression Weights</i> Variabel Kepuasan Kerja	64
5.16	<i>Standardized Regression Weights</i> Variabel Kinerja	65
5.17	<i>Construct Reliability and Variance Extract</i>	66
5.18	Perbandingan <i>Goodness of fit index</i> struktural awal	67
5.19	Perbandingan <i>Goodness of fit index</i> struktural akhir	69
5.20	<i>Output regression weights</i> struktural akhir	70

5.21	Pengaruh Langsung Variabel Penelitian	74
5.22	Pengaruh Tidak Langsung Variabel Penelitian	74
5.23	Pengaruh Total Variabel Penelitian	74
6.1	Deskripsi jawaban pernyataan 23-25	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 <i>The Service Profit Chain</i>	9
3.1 Kerangka konseptual pengaruh kualitas layanan internal dan motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan	31
4.1 Diagram Path (jalur)	40
5.1 <i>Measurement model</i>	61
5.2 Model struktural awal	67
5.3 Model struktural akhir.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 <i>Assessment of normality)</i>	100
2 <i>Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance) ..</i>	101
3 <i>Regression weights, Standardized regression weights, Covariances, Correlations, Variances</i>	103
4 <i>Standardized Total Effects-Estimates</i>	105
5 <i>Standardized Direct Effects-Estimates</i>	106
6 <i>Standardized Indirect Effects-Estimates</i>	107
7 <i>Fit Measures</i>	108
8 <i>Assessment of normality (struktural awal)</i>	109
9 <i>Regression weights, Standardized regression weights, Covariances, Correlations, Variances</i>	110
10 <i>Standardized Total Effects-Estimates</i>	112
11 <i>Standardized Direct Effects-Estimates</i>	113
12 <i>Indirect Effects-Estimates</i>	114
13 <i>Fit Measures</i>	115
14 <i>Assessment of normality (struktural modif)</i>	116
15 <i>Regression weights, Standardized regression weights, Covariances, Correlations, Variances</i>	117
16 <i>Standardized Total Effects-Estimates</i>	119
17 <i>Standardized Direct Effects-Estimates</i>	120
18 <i>Standardized Indirect Effects-Estimates</i>	121

19	<i>Fit Measures</i>	122
20	Kuesioner	123
21	Tabulasi jawaban responden	126