

BAB 7
SIMPULAN DAN SARAN

BAB 7

SIMPULAN DAN SARAN

7.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan interpretasi data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa :

1. Variabel kualitas layanan internal berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja dari karyawan di *Asian Food Restaurant* di Surabaya Barat.
2. Variabel motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja dari karyawan di *Asian Food Restaurant* di Surabaya Barat.
3. Variabel kualitas layanan internal berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja dari karyawan di *Asian Food Restaurant* di Surabaya Barat.
4. Variabel motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja dari karyawan di *Asian Food Restaurant* di Surabaya Barat.
5. Variabel kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja dari karyawan di *Asian Food Restaurant* di Surabaya Barat.

7.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian ini pula, maka saran yang dapat diberikan kepada beberapa *Asian Food Restaurant* di Surabaya Barat adalah:

1. Variabel kualitas layanan internal

- a. Heskett, et al. (1994: 164) mengungkapkan bahwa kualitas layanan internal yang diartikan sebagai kualitas dari lingkungan kerja yang memberikan kontribusi terhadap kepuasan karyawan. Oleh karena itu, perlu melakukan kegiatan mengikutsertakan karyawan agar tercipta rasa kebersamaan, persahabatan dan membangun *team work* yang solid.
- b. Kesesuaian kemampuan karyawan dalam melakukan pekerjaan juga harus menjadi perhatian manajemen restorasi, yang bisa disarankan adalah proses pemilihan dan penempatan karyawan sesuai dengan bakat dan kemampuan yang dimiliki. Karyawan yang ada saat ini, perlu diberikan latihan secara insentif agar lambat laun, walaupun penempatan tidak berdasarkan bakat dan kemampuan yang ada, dapat menyesuaikan diri dan menjadi mahir.
- c. Kondisi dan kelengkapan fasilitas yang baik, bersih, memadai dan lengkap dapat menunjang karyawan untuk dapat bekerja dengan baik seperti jaminan kesehatan berupa asuransi ataupun hal kecil seperti kotak P3K, loker untuk karyawan serta ruang ganti dan ruang istirahat yang memadai.
- d. Kemampuan mengontrol diri terhadap kolega, atasan dan penggunaan peralatan juga harus seimbang. Kegiatan yang

dapat mengakrabkan sesama karyawan terlebih dengan atasan dapat membuat karyawan merasa betah dan nyaman dalam bekerja.

- e. Sistem pengawasan manajemen khususnya dalam mengevaluasi karyawan, harus dilakukan secara adil dan terbuka. Evaluasi kerja dapat dilakukan dalam beberapa periode, dengan menyebarkan *performance appraisal* setiap 3 (tiga) bulan untuk melihat perkembangan setiap karyawan, yang dilakukan oleh *manager* tiap departemen sehingga dapat diketahui perubahan-perubahan yang perlu dilakukan untuk memperbaiki setiap hasil penilaian yang kurang memuaskan.
- f. Untuk menghindari konflik, perlunya suasana kerja yang kondusif dan perlakuan kerja yang adil sehingga disarankan untuk menggunakan istilah *coordinate* untuk mengganti istilah karyawan apalagi bawahan.
- g. Pembagian kerja, *job description* yang jelas serta rotasi kerja memungkinkan karyawan atas ambiguitas peran yang didapatkannya.

2. Variabel motivasi

- a. Pemberian kompensasi yang adil dan rutin, akan menghindari dari kemungkinan yang tidak diinginkan oleh restoran.

Pemberian insentif yang dapat memacu semangat karyawan juga dapat dilakukan.

- b. Pihak manajemen restoran hendaknya memberikan kesempatan yang seluas-luasnya kepada karyawan dalam meningkatkan kemampuan, gagasan dan potensi diri yang dimiliki.

3. Variabel kepuasan kerja

- a. Peningkatan kualitas sarana dan prasarana kerja, serta hubungan antara manajemen dan karyawan yang baik, sehingga dalam pelaksanaan pekerjaan karyawan tidak ditemui hambatan-hambatan yang dapat mengganggu kelancaran kerja.
- b. Pemberian gaji atau tunjangan yang layak dengan disesuaikan dengan kondisi perekonomian. Manajemen restoran juga perlu melakukan peningkatan kualitas dan tingkatan pekerjaan karyawan. Rotasi atau promosi jabatan baik di restoran yang sama maupun restoran lain yang berada dalam naungan pemilik restoran yang sama.
- c. Nilai intrinsik yang dirasakan setiap karyawan terhadap pekerjaan perlu selalu ditumbuhkan dan ditingkatkan dengan cara membina hubungan baik antara karyawan dan manajemen serta antar-karyawan. Peran manajemen, manajer

atau atasan sebagai rekan kerja yang dapat menjadi tempat untuk berapresiasi dan berargumentasi untuk menyampaikan saran, keluhan atau hanya sekedar bercerita.

4. Variabel kinerja
 - a. Kualitas pekerjaan harus selalu dijaga dan ditingkatkan dengan pelatihan dan program *training* menghadapi konsumen yang baik, peningkatan resep, kualitas dan penyajian makanan serta membuat suasana nyaman konsumen ketika datang.
 - b. Menerapkan disiplin dalam hal jam kerja sangatlah penting untuk menunjukkan profesionalitas suatu restoran. Menerapkan sistem *check-clock* untuk mengantisipasi kecurangan absensi karyawan selalu melakukan pengecekan dan rekapitulasi kehadiran karyawan.

5. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah:
 - a. Mengingat kondisi masing-masing restoran berbeda-beda, penelitian selanjutnya mungkin dapat memasukkan variabel budaya perusahaan sebagai pertimbangan.
 - b. Faktor kepribadian dari individu juga merupakan determinan penting *Zuckerman scale* dapat dimasukkan sebagai *moderating variable* yang berpengaruh terhadap respon

individu. *Zuckerman scale* menggolongkan individu berdasarkan kecenderungannya untuk mencari atau menghindari stimulus atau rangsangan terhadap emosinya. Penggunaan *Zuckerman Scale* ini sesuai dengan saran dari Donovan dan Rossiter (1982), di mana penjelasan mengenai *Zuckerman Scale* ini dapat dilihat pada Zuckerman et al. (1994: 474-475).

- c. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneliti variabel-variabel lain yang berhubungan dengan masalah kinerja, seperti sistem penilaian kinerja. Diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat memilih alat ukur sendiri mengenai produktivitas kerja.
- d. Untuk mencermati hipotesis yang ditolak, terkait pengaruh variabel motivasi terhadap kinerja karyawan serta variabel kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, disarankan untuk:
 - Menambah indikator dari variabel motivasi maupun variabel kepuasan kerja.
 - Mengevaluasi elemen-elemen pembentuk dalam setiap variabel yang ada.
 - Melakukan penelitian untuk industri yang berbeda, di luar industri jasa, ataupun tetap pada industri yang sama, untuk mengukur hasilnya.
 - Memperbanyak jumlah responden.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- As'ad, M. 1995. *Psikologi Industri*. Edisi keempat, Yogyakarta: Liberty.
- Arbuckle, J.L. and Worthike, W. 1999. *Amos 4.0 user's guide*. USA: Small Waters Corporation.
- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badra, I. W. dan Prawitasari, J. E. 2005. Hubungan Antara Stres dan Motivasi dengan Kinerja Dosen Tetap Pada Akper Sorong. *Working Paper Series*. No.8 Januari 2005, hal. 1-12. Tidak untuk disitasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Bernardin, H. J. and Russell. J.E.A. 1993. *Human Resource Management: An Experiential Approach*, New York: McGraw-Hill.
- Breidert, C. 2006. *Estimation of Willingness-to-Pay: Theory, Measurement, Application*. Wiesbaden: Deutscher Universitats-Verlag.
- Cascio, W. F. 1995. *Managing Human Resources: Productivity, Quality of worklife, Profits*. Fourth Edition. Singapore: McGraw Hill Inc.
- Cheng, Y. H. 2001. *A Study on the factors of internal service quality--Nurse for example*. pp. 1-2. Disertasi Doktoral diterbitkan: The National Sun Yat-sen University Taiwan.
- Donovan, R. J. and Rossiter, J.R. 1982. *Store Atmosphere: An Environmental Psychology Approach* (Spring): 34-57.

- Engko, C. 2006. *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Individu Dengan Self Esteem dan Self Efficacy Sebagai Variabel Intervening*. Agustus 2006, hal 1-24. Simposium Nasional Akuntansi 9 Padang.
- Ferdinand, A. 2002. *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- , 2006. *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. Edisi keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fritzsimmmons, J.A, and Fritzsimmmons M.J. 1998. *Service Management*. 2nd edition. Singapore: McGraw-Hill International Editions.
- Ghozali, I. 2008. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program Amos 16.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M. and J. H. Donnelly, Jr. 2000. *Organizations: Behavior, Structure, Processes*. Boston: Irwin McGraw-Hill.
- Griffin, R. W. and Ronald J. E. 1998. *Business*. 4th edition, Prentice-Hall, Inc., New Jersey.
- Grund, C. and Sliwka, D. 2001. *The Impact of Wage Increase on Job Satisfaction- Empirical Evidence and Theoretical Implications*, IZA'S Research Area Mobility and Flexibility of Labor Market, pp.13-14. Bonn: Germany.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L. and Black W L. 1995. *Multivariate Data Analysis*. Fourth Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Handoko, M. 1992. *Motivasi Daya Penggerak Tingkah Laku*, Cetakan ke 4. Yogyakarta: Kanisius.

- Heinhuis, E., Zwaal, W., Swint, F. and Tuuren, M. 1998. *The service profit chain in the hospitality industry: a pilot study in six companies. Paper presented in the 8th workshop on quality management in service.* Catholic University of Eichstaett, Ingolstadt Germany. Volume VIII, pp. 503-511.
- Herpen, M., Praag, M. and Cools, K. 2002. *The Effects of Performance Measurement and Compensation on Motivation and Empirical Study,* Conference of The Performance Measurement Association in Boston pp. 1-34.
- Heskett, J.L., Jones, T.O., Loveman, G. W., Sasser, W.E. Jr. and Schleisinger, L.A. 1994. Putting the service profit chain to work. *Harvard Business Review*, March-April: 164-174.
- Heskett, J.L., Sasser, W.E. Jr. and Schleisinger, L.A. 1997. *The service profit chain: How leading companies link profit and growth to loyalty, satisfaction and value.* New York: The Free Press.
- Hodgetts, M R. 1988. *Management.* San Diego : Harcourt Brace Paramovich. Inc.
- Hu, P. J., Chau, P.Y.K., Sheng L.R. and Tam, K.Y. 1999. Examining the Technology Acceptance Model Using Physician Prance of Telemedicine, *Journal of Management Information Systems*, Vol.16 (2): 91-112.
- Kline, R.B. 1998. *Principles and practice of structural equation modeling.* New York: The Guilford Press.
- Koesmono, T. 2005. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Motivasi dan Kepuasan Kerja Serta Kinerja Karyawan Pada Sub Sektor Industri

- Pengolahan Kayu Skala Menengah Di Jawa Timur. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* (Online), Vol. 7. No. 2: 162-179.
- Koontz, H., O'Donnel, C. and Weihrich, H. 1990. *Manajemen*. Cetakan ketiga, Jakarta: Erlangga.
- Kustiningsih, I., 2007, *Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Ketata Usahaan di Sekolah Menengah Pertama (SMP)*. Pelatihan Jardiknas Kabupaten Boyolali, (<http://media.diknas.go.id>, diakses pada 18 Februari 2008).
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Edisi 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Luthans, F. 1995. *Organizational Behavior*. 7th edition. Singapore: McGraw Hill Book Co.
- Malhotra, N. K. 2007. *Marketing Research An Applied Orientation*. 5th edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Mangkunegara, AA dan Anwar, P. 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Maryani, D. dan Supomo, B. 2001. Studi empiris pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja individual, *Jurnal bisnis dan akuntansi*, Vol. 3, No.1: 367-376.
- Metters, R., Metters, K.K., Pullman, M. and Walton, S. 2006. *Successful Service Operation Management*, 2nd edition. New Jersey: Thomson.

Mondy R. W. and Noe, R. M. 1996. *Human Resource Management*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.

Nasution, S. 1992. *Metode Penelitian Naturalistik-Kualitatif*, Bandung: Tarsito.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, Vol. 49: 41-50.

-----, 1988. *SERVQUAL*: A multi item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64: 12-40.

-----, 1991. Refinement and Reassess of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*. 67 (4): 420-450.

Pareek, U. 1991. *Perilaku Organisasi*. Cetakan II. Jakarta: PT Karya Unipress.

Pillai, R.S.N. and Bagavathi. 2003: *Office management*. New Delhi: S. Chand and Company Ltd.

Ribhan. 2003. *Perbandingan Kepuasan Kerja dan Theory of Reasoned Action Dalam Memprediksi Niat Tidak Hadir di Tempat Kerja dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Pemediasi*. JMK. 1 (1): 61-75.

Ricky, M. dan Sugianto, R. 2002. *Analisis Variabel-Variabel yang Mempengaruhi Motivasi Kerja dalam Peningkatan Prestasi Kerja Karyawan di Hotel Novotel Surabaya*. Surabaya: Universitas Kristen Petra.

Robbins, S.P. 1989. *Essential of Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice Hall.

-----, 2005. *Organizational Behavior*, New Jersey, USA: Prentice Hall.

- Rucci, A.J., Steven, P.K, S.P and Quinn, R.T. 1998. The Employee-customer-profit chain at Sears. *Harvard Business Review*, 76 (January-February): 82-97.
- Rust, R., Zahorik, A. and Keiningham, T. 1989. *Return on Quality*. Chicago: Probus Publishing.
- Sampson, S.E. 1999. *Understanding Service Business*. Brigham Young University, Salt Lake City, Utah, 330-331.
- Santoso, S. 2002. *SPSS: Statistik Multivariat*. Jakarta: Gramedia.
- Sarwoto. 1983. *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*. Medan: Ghalia Indonesia.
- Segars, A. H. and Grover, V. 1993. Re-Examining Perceived Ease of Use and Usefulness: A Confirmatory Factor Analysis, *MIS Quarterly*, December, pp. 517-525.
- Sekaran, U. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Buku Kedua Edisi Keempat. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Siagian, S.P. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan kelima, Jakarta: Bumi Aksara.
- Siehojono, L. 2004. *Am I satisfied?: Analysing the influence of employee backgrounds and internal service quality on employee satisfaction in economics faculty of Petra Christian University, Surabaya*. Proposal penelitian internal. Surabaya: Program Manajemen Perhotelan.

- , 2005. *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Internal Terhadap Kepuasan Karyawan di Industri Perhotelan Surabaya*. Usul Penelitian Dosen Muda. Maret 2005. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- , 2006. Analisa Hubungan Latar Belakang Karyawan dan Pengaruh Kualitas layanan Internal Terhadap Kepuasan Karyawan di Hotel X, Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, (Online), Vol. 2. No. 1: 18-26 (<http://www.petra.ac.id/~puslit/journals/>, diakses 17 Juli 2007, pukul 13.27).
- Singarimbun, M. dan Effendi, S. 1995. *Motede Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.
- Soedjono. 2005. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi dan Kepuasan Kerja Karyawan pada Terminal Penumpang Umum di Surabaya. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 7, No. 1: 22-47. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Soeprihantono, J. 1988. *Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan dan Pengembangan Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Solimun. 2005. *Aplikasi Software Amos: Structural Equation Modeling*. Diklat Structural Equation Modelling (SEM) Jurusan Matematika FMIPA. Malang: Universitas Brawijaya.
- Sugiyono. 2003. *Statistika Untuk Mahasiswa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sulung, N. dan Sanusi, R. 2007. *Hubungan Antara Motivasi dan Kinerja Dosen Jurusan Kebidanan Politeknik Kesehatan Padang*. Yogyakarta, Working Paper Series, (Tidak untuk disitasi), No.9 April 2007, hal. 1-9. (<http://lrc-kmpk.ugm.ac.id>, diakses 18 Februari 2008).

- Tabachnick, B.G. and Fidell, L.S. 2001. *Using multivariate statistics*, 4th Edition. Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Tjiptono, F. 2004. *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Waldman, D. A. 1994. The Contribution of Total Quality Management to A Theory of Work performance, *Academy of Management Review*, Vol 19 (3): 510-536.
- Yamit, Z. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Cetakan keempat, Yogyakarta: Penerbit Ekonsia.
- Zuckerman, A.J., Banatvala, J.E. and Pattison, J.R. 1994. *Principles and Practice of Clinical Virology*, 3rd edition. England: John Wiley & Sons.