



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA



**PENGARUH KOMPETENSI, PELAYANAN PRIMA DAN  
BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
PADA ASTON RASUNA HOTEL JAKARTA**

SKRIPSI

Yogo Ismail

1302015205

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
JAKARTA  
2019



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**PENGARUH KOMPETENSI, PELAYANAN PRIMA DAN  
BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
PADA ASTON RASUNA HOTEL JAKARTA**

SKRIPSI

Yogo Ismail

1302015205

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
JAKARTA  
2019

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul, **“PENGARUH KOMPETENSI, PELAYANAN PRIMA DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA ASTON RASUNA HOTEL JAKARTA”** merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan, saya tidak mencantumkan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagian bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA atau perguruan tinggi lainnya. Semua sumber, baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Jakarta, September 2019



(Yogo Ismail)

NIM 1302015205

**PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI**

**JUDUL** : **PENGARUH KOMPETENSI, PELAYANAN PRIMA DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA ASTON RASUNA HOTEL JAKARTA**

**NAMA** : **YOGO ISMAIL**

**NIM** : **1302015205**

**PROGRAM STUDI** : **MANAJEMEN**

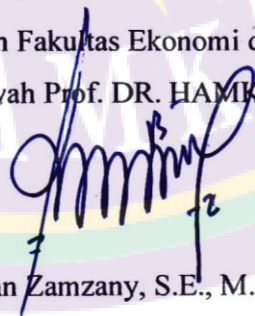
**TUJUAN AKADEMIK** : **2019**

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diajukan dalam ujian skripsi :

Pembimbing I	Dr. Andi Sessu, M.Si	
Pembimbing II	Emaridial Ulza, SE., MA	

**Mengetahui,**

Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas  
Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA



Faizal Ridwan Zamzany, S.E., M.M

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :  
**PENGARUH KOMPETENSI, PELAYANAN PRIMA DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA ASTON RASUNA HOTEL JAKARTA**

yang disusun oleh :

Yogo Ismail  
1302015205

telah diperiksa dan dipertahankan di depan panitia ujian kesarjanaan strata satu (S1) Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof.

DR. Hamka

Pada tanggal: September 2019

### Tim Penguji:

Ketua, merangkap anggota :

( Dr. Andi Sessu, M.Si )

Sekretaris, merangkap anggota :

( Tupi Setyowati, SE., MM. )

Anggota :

( Dr. Bambang Dwi Hartono, M.Si )

### Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Prof. DR. Hamka

(Faizal Ridwan Zamzany, SE, M.M.)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Prof. DR. Hamka

(Dr. Nuryadi Wijiharjono, SE, MM)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka, saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Yogo Ismail  
NIM : 1302015205  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“PENGARUH KOMPETENSI, PELAYANAN PRIMA DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA ASTON RASUNA HOTEL JAKARTA”** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : September 2019  
Yang Menyatakan



Yogo Ismail

## ABSTRAKSI

Yogo Ismail (1302015205)

### **PENGARUH KOMPETENSI, PELAYANAN PRIMA DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA ASTON RASUNA HOTEL JAKARTA.**

*Skripsi. Program Strata Satu Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka. 2019. Jakarta.*

Kata Kunci: Kompetensi, Pelayanan Prima, Budaya Organisasi, Kinerja Karyawan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara Kompetensi, Pelayanan Prima dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan.

Dalam penelitian ini digunakan metode survei. Variabel yang digunakan yaitu Kompetensi, Pelayanan Prima dan Budaya Organisasi sebagai variabel independen dan variabel Kinerja Karyawan sebagai variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Aston Rasuna Hotel Jakarta, yang berjumlah 67 orang. Teknik dalam pemilihan sampel dilakukan dengan sampel jenuh, sehingga seluruh populasi dalam penelitian ini dijadikan sampel yang berjumlah 67 orang sebagai responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan pengukurannya menggunakan skala likert. Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, regresi linier berganda, uji asumsi klasik, dengan menggunakan uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi, pengujian hipotesis uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), analisis koefisien korelasi parsial dan koefisien korelasi berganda.

Hasil Analisis Statistik Deskriptif yaitu variabel Kinerja Karyawan (Y) mendapati hasil rata-rata (*mean*) sebesar 60,69 dengan standar deviasi sebesar 4,710. Variabel Kompetensi ( $X_1$ ) mendapati hasil rata-rata (*mean*) sebesar 45,90 dengan standar deviasi sebesar 4,440. Variabel Pelayanan Prima ( $X_2$ ) mendapati hasil rata-rata (*mean*) sebesar 49,41 dengan standar deviasi sebesar 5,496.

Variabel Budaya Organisasi ( $X_3$ ) mendapati hasil rata-rata (mean) sebesar 55,92 dengan standar deviasi sebesar 7,086.

Hasil model regresi linier berganda yang diperoleh yaitu  $Y = 0,883 + 0,357X_1 + 0,340X_2 + 0,141X_3$ . Hasil uji asumsi klasik menunjukkan residual berdistribusi normal, tidak terjadi heteroskedastisitas, tidak ada autokorelasi dan tidak terjadi masalah multikolinearitas, sehingga dapat diinterpretasikan model regresi mempunyai sifat BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*).

Nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* sebesar 0,665 artinya variabel independen Kompetensi, Pelayanan Prima dan Budaya Organisasi mampu mempengaruhi variabel dependen Kinerja Karyawan sebesar 66,5% sedangkan sisanya 33,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

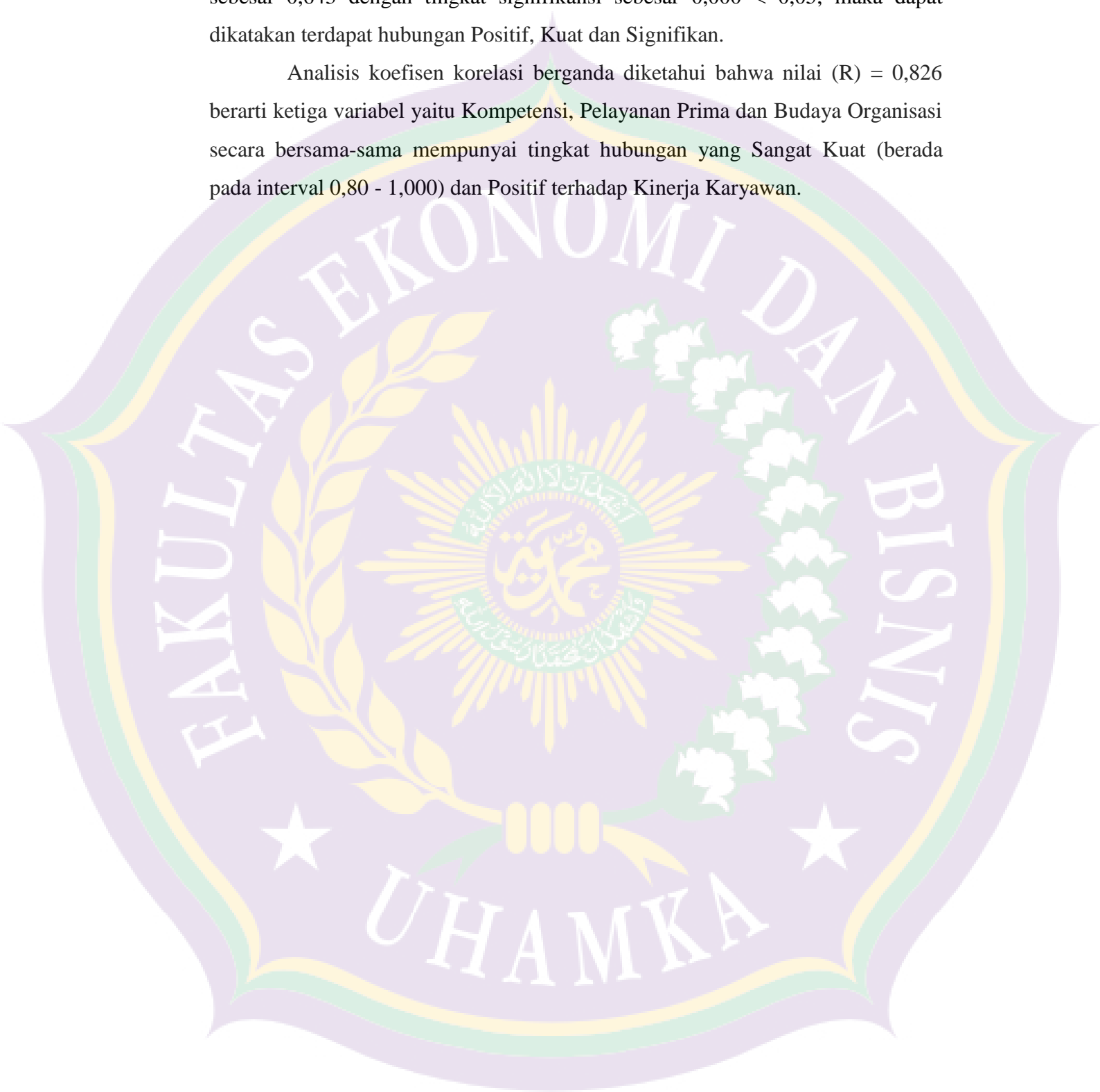
Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar  $39,374 > F_{0.05}(3;55) = 2,77$ , maka dapat diinterpretasikan bahwa Kompetensi, Pelayanan Prima dan Budaya Organisasi secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Hasil uji statistik t yaitu variabel Kompetensi ( $X_1$ ) menunjukkan t hitung sebesar  $4,820 > 2,004$ , maka Kompetensi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Selanjutnya nilai t hitung dari variabel Pelayanan Prima ( $X_2$ ) menunjukkan nilai t hitung sebesar  $5,371 > 2,004$ , maka Pelayanan Prima secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Serta nilai t hitung dari variabel Budaya Organisasi ( $X_3$ ) menunjukkan nilai sebesar  $2,136 > 2,004$ , maka Budaya Organisasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Nilai koefisien korelasi parsial variabel Kompetensi ( $X_1$ ) dengan Kinerja Karyawan sebesar 0,602 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka dapat dikatakan terdapat hubungan Positif, Kuat dan Signifikan. Nilai koefisien korelasi parsial variabel Pelayanan Prima ( $X_2$ ) dengan variabel Kinerja Karyawan sebesar 0,622 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka dapat dikatakan terdapat hubungan Positif, Kuat dan Signifikan. Nilai koefisien korelasi parsial variabel Budaya Organisasi ( $X_3$ ) dengan variabel Kinerja Karyawan



sebesar 0,643 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka dapat dikatakan terdapat hubungan Positif, Kuat dan Signifikan.

Analisis koefisien korelasi berganda diketahui bahwa nilai  $(R) = 0,826$  berarti ketiga variabel yaitu Kompetensi, Pelayanan Prima dan Budaya Organisasi secara bersama-sama mempunyai tingkat hubungan yang Sangat Kuat (berada pada interval 0,80 - 1,000) dan Positif terhadap Kinerja Karyawan.



## **ABSTRACT**

*Yogo Ismail (1302015205)*

### ***THE INFLUENCE OF COMPETENCY, EXCELLENCE SERVICE AND ORGANIZATIONAL CULTURE TOWARDS ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT THE ASTON RASUNA HOTEL JAKARTA***

*Essay, Bachelor Degree Management Study Program, Economy and Business Faculty of Muhammadiyah University of Prof. DR. Hamka. 2019. Jakarta.*

*Key Word: Competency, Service Excellence, Organizational Culture, Employee Performance.*

*This study aims to determine the effect of Competence, Excellent Service and Organizational Culture on Employee Performance.*

*In this study used survey methode. The variables used are Competence, Excellent Service and Organizational Culture as independent variables and Employee Performance variables as the dependent variable. The population in this study were all employees of Aston Rasuna Hotel Jakarta, which numbered 67 people.*

*The technique in selecting samples is done with saturated samples, so that the entire population in this study is used as a sample of 67 people as respondents.*

*Data collection techniques using questionnaires and measurements using a Likert scale. Processing and data analysis techniques used are descriptive analysis, multiple linear regression, classic assumption test, using normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, and autocorrelation test, testing the partial test hypothesis (t test), simultaneous test (F test), analysis of partial correlation coefficients and multiple correlation coefficients. The results of the Descriptive Statistics Analysis, namely the Employee Performance variable (Y) found that the mean was 60.69 with a standard deviation of 4.710. The Competency Variable (X1) finds the results of the mean of 45.90 with a standard deviation of 4.440. Prime Service Variables (X2) find the average results (mean) of 49.41 with a standard deviation of 5.496. The Organizational Culture Variable (X3) finds the mean of 55.92 with a standard deviation of 7.086.*

*The results of the multiple linear regression model obtained were  $Y = 0.883 + 0.357X_1 + 0.340X_2 + 0.141X_3$ . The classic assumption test results show the residuals are normally distributed, there is no heteroscedasticity, there is no autocorrelation and there are no multicollinearity problems, so the regression model can be interpreted as having the BLUE (Best Linier Unbiased Estimator) property.*

*The F test results show the value of F count is  $39.374 > F_{0.05}(3; 55) = 2.77$ , so it can be interpreted that Competence, Excellent Service and Organizational Culture simultaneously (together) have a significant effect on Employee Performance. The results of the statistical test t, namely the Competency variable ( $X_1$ ) shows t count of  $4.820 > 2.004$ , then Competence partially has a positive and significant effect on Employee Performance. Furthermore, the value of t arithmetic of the Prime Service variable ( $X_2$ ) shows the value of t count of  $5.371 > 2.004$ , then the Prima Service partially has a positive and significant effect on Employee Performance. And the value of t count from the variable Organizational Culture ( $X_3$ ) shows a value of  $2.136 > 2.004$ , then the Organizational Culture partially has a positive and significant effect on Employee Performance.*

*The Competence variable partial correlation coefficient ( $X_1$ ) with Employee Performance of 0.602 with a significance level of  $0.000 < 0.05$ , it can be said that there is a Positive, Strong and Significant relationship. Prime Service variable partial correlation coefficient ( $X_2$ ) with Employee Performance variable of 0,622 with a significance level of  $0,000 < 0,05$ , it can be said that there is a positive, strong and significant relationship. Partial correlation coefficient value of Organizational Culture variable ( $X_3$ ) with Employee Performance variable of 0.643 with a significance level of  $0.000 < 0.05$ , then it can be said that there is a Positive, Strong and Significant relationship. Analysis of multiple correlation coefficients is known that the value ( $R$ ) = 0.826 means that the three variables namely Competence, Excellent Service and Organizational Culture together have a very strong level of relationship (at intervals of 0.80 - 1,000) and Positive to Employee Performance.*

## KATA PENGANTAR

### *Assalamu'alaikum Warohmatullohi Wabarokatuh*

Puji syukur kita panjatkan atas kehadiran Alloh Subhanahu Wata'ala yang telah memberikan segala nikmat dan karunia-Nya kepada kita semua. Sehingga atas izin-Nya lah saya dapat menyusun skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka. Sholawat serta salam tak lupa kita ucapkan kepada Nabi Besar Muhammad Sholallahu Alaihi Wassallam yang telah membawa umat manusia dari zaman yang gelap ke zaman yang penuh cahaya.

Dalam penulisan skripsi ini banyak pihak yang memberi bantuan dan dukungan, terutama adalah kedua orang tua saya sendiri. Selanjutnya, berikut saya sampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Gunawan Suryoputro, M.Hum., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka.
2. Bapak Dr. Nuryadi Wijiharjono, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka.
3. Bapak Zulpahmi, S.E. M.Si., Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka.
4. Bapak Dr. Sunarta, S.E. M.M., selaku Wakil Dekan II di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka.
5. Bapak Tohirin, S.Th.I. M.Pd.I., Selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka.
6. Bapak Faizal Ridwan Zamzany, S.E. M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka.
7. Bapak Dr. Andi Sessu, M.Si., selaku Dosen Pembimbing I Skripsi saya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka.
8. Bapak Emaridial Ulza, SE. MA., selaku Dosen Pembimbing II Skripsi saya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka.

9. Bapak Mohammad Fasial selaku HR Manager, serta semua Bagian/Departemen di Aston Rasuna Hotel Jakarta yang memberi dukungan atas penelitian ini.
10. Kedua orang tua saya, Bapak dan ibu yang tidak pernah lelah dan bosan dalam memberikan dukungan serta nasihat agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Para sahabat dan orang yang saya sayangi, atas kritik dan sarannya pada penelitian ini yakni Nur Saidah S.E., Ibnu S.E., Anita Suryani S.E., Satriyo Wibowo S.E., Prisca D. Irmayanti S.E., Deviani I. S.E., dan Rista Murwati.

Akhir kata, penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini terdapat kesalahan yang tidak disadari. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

*Wassalamu'alaikum Warohmatullohi Wabarokatuh.*

Jakarta, September 2019



Yogo Ismail  
(1302015205)

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI .....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	v
ABSTRAKSI/INTISARI .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar belakang .....	1
1.2. Permasalahan .....	6
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	6
1.2.2 Pembatasan Masalah .....	6
1.2.3 Perumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1. Gambaran Penelitian Terdahulu .....	9
2.2. Landasan Teori .....	36
2.2.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	36
2.2.2. Pengertian Kompetensi .....	36
2.2.2.1 Karakteristik Kompetensi .....	37
2.2.2.2 Faktor-Faktor Mempengaruhi Kompetensi.....	38
2.2.2.3 Manfaat Penggunaan Kompetensi .....	41

2.2.2.4 Mengatasi Hambatan Kompetensi .....	42
2.2.3. Pengertian Pelayanan Prima.....	43
2.2.3.1 Konsep Pelayanan Prima.....	44
2.2.3.2 Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan.....	45
2.2.3.3 Dimensi Kualitas Layanan.....	46
2.2.3.4 Tujuan Pelayanan Prima .....	47
2.2.3.5 Manfaat Pelayanan Prima .....	47
2.2.4. Pengertian Budaya Organisasi .....	47
2.2.4.1 Fungsi Budaya Organisasi.....	49
2.2.4.2 Manfaat Budaya Organisasi .....	49
2.2.4.3 Karakteristik Budaya Organisasi.....	50
2.2.4.4 Hubungan Budaya Organisasi dengan Kinerja.....	51
2.2.5. Pengertian Kinerja .....	52
2.2.5.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	53
2.2.5.2 Evaluasi Kinerja.....	53
2.2.5.3 Tujuan Penilaian Kinerja.....	54
2.2.5.4 Masalah-masalah dalam Evaluasi Kinerja.....	55
2.2.5.5 Indikator Kinerja .....	56
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis .....	56
2.3.1 Hubungan antara Kompetensi dengan Kinerja.....	56
2.3.1 Hubungan antara Pelayanan Prima dengan Kinerja .....	57
2.3.1 Hubungan antara Budaya Organisasi dengan Kinerja .....	58
2.4. Rumusan Hipotesis .....	61
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1. Metode Penelitian .....	62
3.2. Operasionalisasi Variabel .....	63
3.3. Populasi dan Sampel.....	66
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	67
3.4.1. Tempat dan Waktu Penelitian .....	67
3.4.2. Teknik Pengumpulan Data .....	67
3.5. Teknik Pengolahan Data.....	69

3.5.1. Analisis Deskriptif.....	69
3.5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	69
3.5.3. Uji Asumsi Klasik .....	70
3.5.3.1 Uji Normalitas Residual.....	71
3.5.3.2 Uji Multikolinieritas.....	71
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	72
3.5.3.4 Uji Autokorelasi .....	73
3.6. Analisis Data.....	74
3.6.1. Analisis Regresi Linier Berganda .....	74
3.6.2. Analisis Korelasi Pearson .....	75
3.6.3. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	75
3.7. Pengujian Hipotesis .....	76
3.7.1 Uji T (Uji Koefisien Regresi Secara Parsial).....	76
3.7.2 Uji F (Uji Koefisien Regresi Secara Simultan).....	77
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	79
4.1.1. Lokasi Penelitian .....	79
4.1.2. Sejarah Singkat Perusahaan .....	79
4.1.3. Struktur Organisasi .....	81
4.2. Hasil Pengolahan Data dan Pembahasan.....	82
4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	82
4.2.1.1 Karakteristik Responden .....	82
4.2.1.2 Analisis Variabel.....	85
4.2.1.2.1 Kompetensi ( $X_1$ ) .....	85
4.2.1.2.2 Pelayanan Prima ( $X_2$ ) .....	94
4.2.1.2.3 Budaya Organisasi ( $X_3$ ) .....	103
4.2.1.2.4 Kinerja Karyawan ( $Y$ ) .....	114
4.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	124
4.3.1 Uji Validitas .....	124
4.3.1.1 Uji Validitas Variabel Kompetensi .....	124
4.3.1.2 Uji Validitas Variabel Pelayanan Prima .....	125



4.3.1.3 Uji Validitas Variabel Budaya Organisasi .....	125
4.3.1.4 Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan .....	126
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	127
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	128
4.4.1 Uji Multikolinearitas .....	128
4.4.2 Uji Autokorelasi .....	129
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	131
4.4.4 Uji Normalitas .....	131
4.5 Analisis Data .....	132
4.5.1 Analisis Korelasi Pearson .....	132
4.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	134
4.5.3 Analisis Koefisien Korelasi Berganda .....	135
4.5.4 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	136
4.6 Pengujian Hipotesis .....	137
4.6.1 Uji $t$ (Uji koefisien regresi secara parsial) .....	137
4.6.2 Uji $F$ (Uji koefisien regresi secara simultan) .....	139
4.7 Pembahasan Penelitian .....	140
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	144
5.2 Saran .....	146
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	148
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Data Keluhan Tamu .....	3
Tabel 2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel X <sub>1</sub> , X <sub>2</sub> , X <sub>3</sub> dan Y .....	64
Tabel 3.2	Interpretasi Koefisien Korelasi.....	75
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	82
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia (Tahun).....	83
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen.....	83
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	84
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	84
Tabel 4.6	Saya menyukai tantangan dalam pekerjaan yang diberikan kepada saya (X1.1).....	85
Tabel 4.7	Saya selalu bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan kepada saya (X1.2).....	86
Tabel 4.8	Saya selalu menerima setiap kritik dan saran yang ditunjukkan kepada saya sebagai masukan (X1.3).....	86
Tabel 4.9	Saya selalu percaya terhadap diri sendiri, dalam melakukan tugas sehari-hari (X1.4) .....	87
Tabel 4.10	Dalam suatu kasus, saya selalu mencari solusi untuk memecahkan masalah (X1.5) .....	88
Tabel 4.11	Saya selalu mengikuti perintah atasan, siapapun yang menjadi pimpinan demi menjaga profesionalitas (X1.6) .....	88
Tabel 4.12	Bagi saya, penting untuk bijaksana dalam menghadapi sesuatu dan mengambil keputusan (X1.7).....	89
Tabel 4.13	Saya sangat memahami dengan baik, tugas, pokok dan fungsi yang dibebankan kepada saya sendiri (X1.8).....	90
Tabel 4.14	Saya sangat paham akan tanggung jawab dari pekerjaan atau jabatan yang diberi kepada saya (X1.9).....	90
Tabel 4.15	Saya selalu dapat menyelesaikan target yang diberikan kepada saya dalam suatu pekerjaan (X1.10) .....	91
Tabel 4.16	Saya masih mampu mengatasi setiap tugas tambahan yang dibebankan kepada saya (X1.11).....	92
Tabel 4.17	Indikator Kompetensi (X <sub>1</sub> ).....	92

Tabel 4.18	Saya harus selalu bisa menunjukkan kemampuan komunikasi yang sangat baik kepada siapapun (X2.1) .....	94
Tabel 4.19	Saya mampu membina hubungan yang baik terhadap tamu hotel dan atau rekan kerja (X2.2) .....	94
Tabel 4.20	Saya harus selalu mampu menciptakan kondisi kepuasan serta keramahan terhadap tamu hotel (X2.3).....	95
Tabel 4.21	Saya wajib menjaga profesionalitas di dalam pekerjaan dalam situasi dan kondisi bagaimanapun (X2.4) .....	96
Tabel 4.22	Saya selalu menerapkan penampilan yang bersih dan rapih demi kenyamanan rekan kerja dan tamu hotel (X2.5) .....	96
Tabel 4.23	Saya harus memberikan penampilan yang baik, sebab hal tersebut akan memberikan dampak positif kepada siapapun (X2.6) .....	97
Tabel 4.24	Saya selalu menawarkan dan memberi bantuan kepada Atasan, rekan kerja khususnya tamu hotel (X2.7) .....	98
Tabel 4.25	Saya harus selalu siap ketika menerima kritik dan saran baik oleh atasan, rekan kerja atau tamu hotel (X2.8) .....	98
Tabel 4.26	Setiap waktu saya selalu mengevaluasi hasil kinerja pelayanan saya sendiri (X2.9) .....	99
Tabel 4.27	Saya berusaha meningkatkan kinerja pelayanan saya melalui suatu inovasi dan kreativitas (X2.10).....	100
Tabel 4.28	Saya wajib untuk selalu memenuhi kebutuhan/keinginan tamu hotel (X2.11) .....	100
Tabel 4.29	Saya harus selalu bisa mengatasi keluhan/komplain yang ada dengan mencari solusi terbaik dan komunikasi yang baik (X2.12) .....	101
Tabel 4.30	Indikator Pelayanan Prima (X <sub>2</sub> ) .....	102
Tabel 4.31	Saya memiliki keberanian untuk merubah diri dan cara bekerja secara lebih baik (X3.1).....	103
Tabel 4.32	Saya memiliki keberanian untuk bersaing dalam menjadi yang terbaik serta berprestasi (X3.2).....	104
Tabel 4.33	Saya selalu memperhatikan hal-hal kecil yang akan berpengaruh terhadap hasil pekerjaan saya (X3.3) .....	104
Tabel 4.34	Saya selalu bersikap hati-hati dan cermat terhadap tugas yang diberikan kepada saya (X3.4) .....	105
Tabel 4.35	Saya selalu memfokuskan pekerjaan yang dilakukan pada hasil akhir, ketimbang proses yang digunakan (X3.5) .....	106

Tabel 4.36	Saya berusaha untuk melakukan pekerjaan sebaik mungkin, sehingga tercipta rasa kepuasan dalam bekerja (X3.6) .....	106
Tabel 4.37	Saya selalu menginginkan kesejahteraan karyawan meningkat sehingga bisa meningkatkan kinerja (X3.7) .....	107
Tabel 4.38	Saya selalu mengutamakan kerjasama tim daripada harus bekerja secara masing-masing (X3.8) .....	108
Tabel 4.39	Saya mendukung setiap kebijakan yang dibuat perusahaan yang akan memihak karyawan (X3.9).....	108
Tabel 4.40	Bagi saya, kerjasama tim harus lebih diutamakan sehingga dapat memaksimalkan hasil kerja (X3.10).....	109
Tabel 4.41	Saya bertindak dengan cepat dan tepat serta agresif dalam mengerjakan tugas (X3.11) .....	110
Tabel 4.42	Saya selalu tertantang untuk berkompetisi secara sehat, sehingga saya bisa berprestasi (X3.12) .....	110
Tabel 4.43	Saya selalu menyesuaikan setiap perubahan yang ada, demi kemajuan di perusahaan (X3.13).....	111
Tabel 4.44	Saya harus memilih setiap hal yang baik yang berasal dari luar untuk menghindari dampak negatifnya terhadap budaya perusahaan (X3.14) .....	112
Tabel 4.45	Indikator Budaya Organisasi (X <sub>3</sub> ).....	112
Tabel 4.46	Saya selalu bekerja dengan kualitas hasil kerja yang maksimal (Y.1).....	114
Tabel 4.47	Saya selalu bekerja dengan kualitas layanan yang baik kepada pelanggan, atasan maupun rekan kerja (Y.2).....	114
Tabel 4.48	Saya selalu menghasilkan produk berupa barang atau jasa yang bermutu (Y.3) .....	115
Tabel 4.49	Saya bekerja dengan penuh ketekunan sehingga hasil penilaian kinerja saya selalu baik (Y.4) .....	116
Tabel 4.50	Saya bekerja lebih lama apabila ada tugas tambahan yang harus segera diselesaikan (Y.5) .....	116
Tabel 4.51	Saya selalu bekerja dengan baik sehingga kuantitas pekerjaan saya cenderung meningkat (Y.6) .....	117
Tabel 4.52	Saya bekerja dengan memanfaatkan waktu seefisien mungkin, sehingga saya lebih produktif (Y.7).....	117
Tabel 4.53	Saya selalu menuntaskan pekerjaan/tugas yang diberikan tanpa membebarkannya kepada orang lain (Y.8) .....	118

Tabel 4.54	Saya selalu mampu melaksanakan tugas/pekerjaan tanpa ada hambatan atau masalah yang berarti (Y.9) .....	119
Tabel 4.55	Hasil kerja saya selalu mencapai target yang diberikan kepada saya (Y.10).....	119
Tabel 4.56	Saya bekerja lebih lama apabila membantu pekerjaan rekan saya yang belum selesai(Y.11).....	120
Tabel 4.57	Saya bertanggung jawab terhadap kelancaran operasional atas pekerjaan saya (Y.12) .....	121
Tabel 4.58	Saya selalu bertanggung jawab terhadap hasil kerja yang saya lakukan kepada atasan saya (Y.13) .....	121
Tabel 4.59	Saya selalu bertanggung jawab untuk menyelesaikan masalah yang timbul yang berkaitan dengan pekerjaan saya (Y.14) .....	122
Tabel 4.60	Indikator Kinerja Karyawan (Y) .....	123
Tabel 4.61	Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi (X <sub>1</sub> ).....	125
Tabel 4.62	Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Prima (X <sub>2</sub> ) .....	125
Tabel 4.63	Hasil Uji Validitas Variabel Budaya Organisasi (X <sub>3</sub> ).....	126
Tabel 4.64	Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y) .....	126
Tabel 4.65	Hasil Reliabilitas Variabel X dan Y .....	128
Tabel 4.66	Hasil Uji Multikolinieritas.....	128
Tabel 4.67	Membandingkan Nilai VIF Variabel X <sub>1</sub> , X <sub>2</sub> dan X <sub>3</sub> .....	129
Tabel 4.68	Tabel <i>Durbin-Watson Test</i> .....	129
Tabel 4.69	Hasil Uji Autokorelasi.....	130
Tabel 4.70	Hasil Uji Korelasi Pearson .....	133
Tabel 4.71	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	134
Tabel 4.72	Hasil Koefisien Korelasi Berganda .....	136
Tabel 4.73	Hasil Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R<sup>2</sup></i> ).....	136
Tabel 4.74	Hasil Uji T Hitung.....	137
Tabel 4.75	Membandingkan Hasil Uji T.....	138
Tabel 4.76	Hasil Uji F Hitung .....	139

## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Budaya Organisasi berdampak pada Kinerja.....	51
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran .....	60
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Aston Rasuna Hotel Jakarta.....	81
Gambar 4.2	Grafik Scatter Plot .....	131
Gambar 4.3	Grafik P-P Plot.....	132

## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian .....	1/32
2.	Data Hasil Kuesioner Variabel .....	6/32
3.	Tabel r .....	14/32
4.	Tabel t .....	15/32
5.	Tabel F .....	16/32
6.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kompetensi (X1).....	17/32
7.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pelayanan Prima (X2).....	18/32
8.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Budaya Organisasi (X3).....	19/32
9.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja Karyawan (Y) .....	20/32
10.	Hasil Uji Multikolinearitas .....	21/32
11.	Hasil Uji Autokorelasi .....	23/32
12.	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	24/32
13.	Hasil Uji Normalitas .....	25/32
14.	Hasil Analisis Korelasi Pearson.....	26/32
15.	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	27/32
16.	Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R<sup>2</sup></i> ) .....	29/32
17.	Hasil Analisis Uji t.....	30/32
18.	Hasil Analisis Uji F.....	31/32
19.	Daftar Riwayat Hidup.....	32/32

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini, telah jauh mengalami kemajuan pesat daripada apa yang diperkirakan pada puluhan tahun yang lalu. Teknologi seakan menjadi faktor penting di dalam hidup banyak orang. Banyak yang merasa tidak bisa hidup tanpa menggunakan teknologi karena sudah mengalami ketergantungan terhadap kemajuan teknologi di zaman ini. Sebagian besar dari kita terbiasa menggunakan suatu aplikasi yang berbasis *online* dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Berbagai jenis aplikasi tersebut meliputi jasa transportasi, jasa pengantaran (makanan/minuman, barang), jasa penjualan tiket, toko belanja *online*, pembayaran listrik/pulsa/air minum serta masih banyak lagi jenisnya, semuanya tidak lepas dari penawaran jasa melalui aplikasi yang berbasis *online*.

Bila kita perhatikan, perkembangan teknologi itu cenderung memudahkan masyarakat dalam memilih suatu produk khususnya jasa. Kemudahan masyarakat sebagai konsumen dalam memilih suatu produk jasa itu melalui suatu aplikasi *online* yang mana tidak adanya batas antara jasa yang ditawarkan baik oleh perusahaan menengah ke atas maupun perusahaan menengah ke bawah. Sehingga persaingan di antara perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa menjadi lebih sengit atau kompetitif. Seperti yang kita ketahui bersama, bahwa setiap risiko tidak hanya bersifat merugikan, namun juga bisa dimanfaatkan sebagai peluang untuk memperoleh keuntungan. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa



dituntut untuk bisa memanfaatkan perkembangan teknologi yang dibarengi dengan peningkatan kinerja sumber daya manusianya. Apabila perusahaan mampu memaksimalkan kedua hal tersebut, maka perusahaan diharapkan mampu bertahan dari kerasnya persaingan dunia bisnis serta memiliki keunggulan dan menjadi pemain utama di bidangnya.

Salah satu industri di bidang jasa yang sedang mengalami pertumbuhan pesat adalah jasa industri pariwisata, yang mana berhubungan langsung dengan jasa akomodasi perhotelan. Aston Rasuna Hotel Jakarta adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang akomodasi perhotelan yang mengikuti perkembangan teknologi baik dalam melakukan kegiatan promosi sampai dengan memberikan pelayanan terhadap pelanggannya. Berada di Komplek Apartemen Taman Rasuna Tower A, Jl. H.R. Rasuna Said, Kuningan, Jakarta Selatan, bisnis utama perusahaan ialah penyewaan kamar, terdapat hampir 200 kamar yang tersedia, lalu terdapat restoran yang menjual makanan dan minuman kepada para tamu. Selanjutnya hotel ini juga menyewakan ruang pertemuan/*function room* yang biasa digunakan untuk rapat, konvensi, pameran, pernikahan, ulang tahun, dan masih banyak lagi.

Menurut Ketua Persatuan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Hariyadi B. Sukamdani dikutip dari laman surabaya-bisnis mengatakan, jumlah kamar hotel di Indonesia di tahun 2018 mencapai 600.000 unit, dan diperkirakan tambahan 50.000 unit masih dibutuhkan di 2019 demi mengakomodasi kunjungan wisata. Namun, tambahan unit ini dinilai menurun dibanding tahun sebelumnya disebabkan pasar perhotelan yang sudah jenuh. Ditambah lagi harus bersaing dengan kompetitor

dari segmen akomodasi non bintang seperti Airbnb. Munculnya Airbnb, telah mengubah platform digital dalam industri perhotelan. Sehingga industri perhotelan menengah ke atas harus mampu bersaing dengan memanfaatkan teknologi dalam melayani pelanggan. Sebab bila tidak mampu bersaing dalam memanfaatkan teknologi maka terancam akan berguguran. Persaingan ketat di era digital membuat terjadinya penurunan pertumbuhan industri perhotelan.

Kemajuan teknologi di dunia industri khususnya dalam industri jasa perhotelan, tidak akan maksimal atau kurang berarti bila sumber daya manusia itu tidak menghasilkan kinerja yang tinggi atau berkinerja rendah. Yang mana hal ini akan berdampak pula pada rendahnya kinerja perusahaan itu. Inilah yang menjadi fokus masalah yang sedang terjadi di Aston Rasuna akhir-akhir ini. Berikut merupakan data yang menyajikan beberapa keluhan dari bulan Juli sampai Desember 2018 yang terjadi di Aston Rasuna Hotel Jakarta :

**Tabel 1.1**  
**Data Keluhan Tamu 2018.**

No.	Jenis Keluhan	Kuantitas	Presentase
1.	Properti kurang moderen	8	12,4%
2.	Pelayanan kurang cepat	23	35,4%
3.	Informasi tidak sampai (salah paham)	13	20%
4.	Keluhan pada saat reservasi	6	9,3%
5.	Ruangan memiliki wangi kurang sedap	1	1,5%
6.	Makanan kurang higienis	1	1,5%
7.	AC/Pendingin ruangan bocor (tidak dingin)	1	1,5%
8.	Kebersihan kamar	12	18,4%
<b>Jumlah</b>		<b>65</b>	<b>100%</b>

Sumber: (Dok. Aston Rasuna Hotel Jakarta 2018).

Terkait dengan data yang ada di atas, beberapa masalah keluhan yang dicatat seperti pelayanan kurang cepat, informasi tidak sampai (salah paham), keluhan

pada saat reservasi, ruangan memiliki wangi kurang sedap, makanan kurang higienis, pendingin ruangan bocor/kurang dingin, serta kebersihan kamar adalah permasalahan yang disebabkan oleh kinerja karyawan di perusahaan. Hal tersebut bisa dikarenakan oleh yang pertama beberapa karyawan bagian operasional yang memberikan pelayanan kurang cepat, kedua beberapa karyawan yang bertemu langsung dengan tamu memberikan informasi yang tidak sampai tuntas sehingga mengakibatkan salah paham, ketiga terjadinya kesalahan pada saat reservasi yang disebabkan oleh karyawan kantor depan, keempat ruangan yang kurang sedap serta kebersihan yang kurang baik disebabkan karyawan bagian tata graha/*housekeeping* yang kurang baik dalam menyelesaikan tugasnya, kelima makanan yang kurang higienis yang diolah oleh karyawan bagian *kitchen* ataupun yang disajikan oleh pramusaji, terakhir pendingin ruangan yang bocor/kurang dingin disebabkan oleh teknisi/*engineer* yang tidak rutin dalam melakukan perawatan pendingin ruangan.

Permasalahan tersebut yang menjadi penyebab rendahnya kinerja karyawan di Aston Rasuna akhir-akhir ini sehingga perhatian perusahaan. Rendahnya kinerja karyawan diduga disebabkan oleh beberapa variabel yang pertama adalah rendahnya tingkat kompetensi yang dimiliki karyawan. Wibowo menjelaskan kompetensi dinilai memberikan pengaruh terhadap organisasi dalam membantu menciptakan budaya kinerja yang tinggi. Kompetensi juga merupakan karakteristik individu yang mendasari kinerja atau perilaku di tempat kerja. Kompetensi merupakan kemampuan menjalankan tugas atau pekerjaan dengan dilandasi oleh pengetahuan, keterampilan, dan didukung oleh sikap yang menjadi

karakteristik individu (Wibowo, 2016: 271-273). Kedua, penyebab rendahnya kinerja karyawan berikutnya adalah pelayanan prima yang tidak berkualitas. Menurut Deddy Mulyadi, pelayanan terhadap publik akan menjadi suatu tolak ukur kinerja bagi instansi pemerintah (2018: 191). Begitu juga pada suatu perusahaan dalam industri perhotelan, pelanggan (tamu) akan menilai kinerja suatu hotel berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Sedangkan pengertian pelayanan menurut Moenir (dalam Mulyadi, 2018: 192) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Ketiga permasalahan yang diduga menyebabkan rendahnya kinerja karyawan adalah budaya organisasi yang tidak diimplementasikan secara maksimal. Budaya Perusahaan/Organisasi dinilai penting, sebab kebiasaan/budaya kerja yang tinggi dinilai akan menentukan hasil kerja yang baik pula. Menurut Robbins (dalam Sudarmanto, 2015: 181), budaya organisasi akan memengaruhi kinerja dan kepuasan karyawan, baik mendukung atau tidak mendukung. Dalam hal ini karyawan dinilai belum secara nyata menerapkan nilai-nilai seperti integritas, antusiasme, keunggulan, rasa memiliki, dan belas kasih yang disosialisasikan perusahaan. Budaya organisasi saat ini dirasa hanya sebagai slogan-slogan atau teori tanpa diterapkan secara sungguh-sungguh dengan sepenuh hati.

Melihat hal tersebut, penulis ingin mengangkat masalah dan melakukan penelitian berkaitan dengan variabel kompetensi, pelayanan prima, budaya organisasi serta kinerja karyawan. Penulis ingin melakukan penelitian dalam

bentuk skripsi dengan judul, **“Pengaruh Kompetensi, Pelayanan Prima dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan pada Aston Rasuna Hotel Jakarta”**.

## **1.2 Permasalahan**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini dapat diidentifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh positif (signifikan) kompetensi terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah terdapat pengaruh positif (signifikan) pelayanan prima terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah terdapat pengaruh positif (signifikan) budaya organisasi terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah terdapat pengaruh kompetensi, pelayanan prima dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan?

### **1.2.2 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka perlu dilakukan pembatasan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di perusahaan jasa yang bergerak di bidang akomodasi perhotelan, yakni Aston Rasuna Hotel yang juga merupakan anggota dari Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI).
2. Penelitian ini berfokus pada kompetensi, pelayanan prima dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.

3. Karyawan yang dimaksud adalah yang bekerja dan menjadi bagian dari Aston Rasuna Hotel Jakarta serta bukan merupakan karyawan *outsourcing*.

### **1.2.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah ada pengaruh kompetensi, pelayanan prima dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada Aston Rasuna Hotel Jakarta?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk memperoleh bukti empiris apakah terdapat pengaruh positif (signifikan) kompetensi terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk memperoleh bukti empiris apakah terdapat pengaruh positif (signifikan) pelayanan prima terhadap kinerja karyawan.
3. Untuk memperoleh bukti empiris apakah terdapat pengaruh (signifikan) budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.
4. Untuk memperoleh bukti empiris apakah terdapat pengaruh kompetensi, pelayanan prima dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada semua pihak yang berkepentingan, anatara lain:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memberikan sekaligus menambah wawasan penulis dalam menilai kinerja karyawan berdasarkan kompetensi dan budaya organisasi yang diterapkan oleh para karyawan perusahaan.

## 2. Bagi Universitas

Penelitian ini juga berguna untuk referensi penelitian dan atau karya ilmiah mengenai kompetensi, pelayanan prima dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. Selain itu penelitian ini dapat membantu bagi mahasiswa lain yang mengalami kesulitan dan ingin melakukan penelitian yang mungkin berhubungan.

## 3. Bagi Perusahaan

Perusahaan dapat mengetahui sejauh mana tingkat kompetensi karyawan, kualitas pelayanan dan penerapan budaya organisasi oleh karyawan serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan selama ini. Sehingga penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi perusahaan demi memperbaiki dan meningkatkan kinerja karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Admadjati, Arista, (2018). *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish.
- Arikunto, Suharsimi, (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bintoro dan Daryanto, (2017). *Manajemen Penelitian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Penerbit Gaya Media.
- Fattah, Hussein, (2017). *Kepuasan Kerja & Kinerja Pegawai (Budaya Organisasi, Perilaku Pemimpin, dan Efikasi Diri)*. Yogyakarta: Elmatara.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryono, Budi, (2016). *How to Win Customer Through Customer Service with Heart*. Yogyakarta: Andi.
- Kasmir, (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Mahsun, Mohamad, (2016). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Edisi Pertama. Cet. Ke-6. Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Cetakan ke-11. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, Deddy, (2018). *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan : Konsep dan Aplikasi Administrasi, Manajemen dan Organisasi Modern*. Bandung: Alfabeta.
- Mulyasa, (2013). *Pengembangan dan Implementasi Kurikulum 2013*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Prayitno, Duwi, (2013). *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.



- Rangkuti, Freddy, (2017). *CUSTOMER CARE EXCELLENCE (Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rismawati dan Mattalata, (2018). *Evaluasi Kinerja (Penilaian Kinerja atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan)*. Makassar : Celebes Media Perkasa.
- Robbins, S.P., dan Judge, (2015). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sudarmanto, (2015). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM: Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi*, Cetakan ke-3. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy, (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan ke-8. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sutrisno, Edy, (2016). *Budaya Organisasi*, Cetakan ke-4. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Tim Penyusun Buku Pedoman Penyusunan Skripsi, (2014). *Pedoman Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Uhamka Press.
- Tjiptono, Fandy, (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tobari, (2015). *Membangun Budaya Organisasi Pada Instansi Pemerintahan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Uha, Ismail Nawawi, (2017). *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Wibowo, (2016). *Manajemen Kinerja*, Edisi ke-5. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Afandi, Pandi, dan Bambang Supeno, (2016). *The Influence of Competence, Organization Culture and Work Environment to Teacher's Performance As Well As Its Implication on Grad Competence of State Senior Islam Schools*

*on Padang City*. International Journal of Business and Management. ISSN 1833-3850, E-ISSN 1833-8119 Vol. 11, No. 5: 283-295.

Al-Adwan, Abood S. A. dan Al-Tarawneh Samar S., (2017). “*The Impact of Electronic Banking Service Quality in Enhancing Performance (A Study on Jordanian Commercial Banks)*.” International Journal of Human Resource Studies, Macrothink Institute. Vol. 7, No. 3, ISSN: 2162-3058. DOI: 10.5296/ijhrs.v7i3.11344.

Arifin, H. Muhammad, (2015). *The Influence of Competence, Motivation, and Organization Culture to High School Teacher Job Satisfaction and Performance*. International Education Studies. Publish by Canadian Center of Science and Education. Vol. 8, No. 1: 2015. ISSN 1913-9020 E-ISSN 1913-9039.

Awino, Beatrice A., Charles O. O., Beatrice E. A., (2018). *Effect of Service Quality Management on Performance of Vernacular Radio Broadcasting Firms in Western Kenya*. European Scientific Journal, Vol.14, No. 25, ISSN: 1857-7881, E-ISSN: 1857-7431.

Faridha Islamiah, Raisa, (2017). *Pengaruh Pelayanan Prima, Komunikasi dan Pengetahuan Produk terhadap Kinerja Karyawan PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya*. Skripsi UIN Sunan Ampel Surabaya (Digital Library).

Hakim, Adnan, (2015). *Effect of Organizational Culture, Organizational Commitment to Performance: Studi in Hospital of District South Konawe of Southeast Sulawesi*. The International Journal of Engineering and Science (IJES). Vol. 4 Issue 5 PP. (33-41). E-ISSN : 2319-1813 ISSN : 2319-1805.

Mukhtar, Afiah, B. Moding, B. Latief, (2018). *The Influence of Competence, Organizational Culture and Work Stress on Job Satisfaction and Performance of Sharia Bank Employees in Makassar*. Quest Journals. Journal of Research in Humanities and Social Science. Vol. 6 Issue 5 (58-64) ISSN (Online) : 2321-9467.

- Nair, Girish, (2016). *“Impact of Service Quality on Business Performance in Hospitality Industries: An Empirical Study.”* Journal of Tourism, Hospitality and Sports. An International Peer-reviewed Journal. Vol. 17, ISSN: 2312-5187, E-ISSN: 2312-5179.
- Rina dan Aditya Halim Perdana Kusuma, (2017). *Pengaruh Kompetensi, Budaya Organisasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Dosen Perguruan Tinggi Swasta di Kota Makassar.* Jurnal Riset Edisi XIX UNIBOS Makassar. Vol. 3, No. 008.
- Sabuhari, Rahmat dan Ruslan Kamis, (2018). Pengaruh Budaya Organisasi, Karakteristik Kompetensi, Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Layanan Publik Pegawai pada Kantor P.T. Pos Indonesia (Persero) di Kota Ternate. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, Vol. 6, No. 1, (137s-156).
- Setiawati, Lulu, Budiman C., Lena E., (2017). *The Effect of Organizational Service Orientation, Strategic Leadership and Strategic Competence on The Organizational Performance of Private University.* International Journal of Advanced Research (IJAR). ISSN : 2320-5407 DOI: 10.21474/IJAR01/3370.
- Singh, Kuldeep, (2016). *Influence of Internal Service Quality on Job Performance: A Case Study of Royal Police Department.* 6<sup>th</sup> International Research Symposium in Service Management (IRSSM). Procedia-Social and Behavioral Sciences 224 (28-34). ISSN:1877-0428. DOI:10.1016/j.sbspro.2016.05.396.
- Srikaningsih, Ana, dan Djoko Setyadi, (2015). *The Effect of Competence, Motivation and Cultural Organization towards Organizational Commitment and Performance on State University Lecturers in East Kalimantan Indonesia.* European Journal of Business and Management. ISSN 2222-1905 (Paper), ISSN 2222-2839 (Online) Vol.7, No.17: 208-219.

Sujarwo, Edi, Cicih Ratnasih, Akhmad Sodikin (2018). *The Effect of Organizational Culture and Environmental Work on Employee Performance Through Organization Commitment PT. Ciwangi Berlian Motor*. International Journal of Business and Applied Science (IJBSS). VOL. 4, ISSUE : 5. E-ISSN : 2469-6501.

Summual, Tinneke E. M., (2015). *Pengaruh Kompetensi Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai di Universitas Manado*. Jurnal Mimbar. Online ISSN: 2303-2499 Vol. 31: 71-80.

Suryana H., Achmad, (2016). *The Effect of Competency, Motivation and Organizational Culture on The Employee Performance at The Jayakarta Hotel, Bandung, Indonesia*. Journal of Business on Hospitality and Tourism. Vol. 02 Issue 1, 136-146. ISSN 2527-9092.

Syahrum, Andi, Ida Aju Brahmasari, dan Riyadi Nugroho, (2016). *Effect of Competence, Organizational Culture and Climate of Organization to the Organizational Commitment, Job Satisfaction and the Performance of Employees in the Scope of Makassar City Government*. International Journal of Business and Management Invention. ISSN (Online): 2319 – 8028, ISSN (Print): 2319 – 801X Vol. 5 Issue 4: 52-64.

Tejo, Guntur Aryo, dan Machasin, (2015). *Pengaruh Kompetensi Dan Budaya Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Personil Bid. Humas Polda Riau*. Jurnal Tepak Manajemen Bisnis. Vol. 7 No. 3: 437-454.

Wasiman, (2018). *Pengaruh Budaya Organisasi dan Sistem Imbalan terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel di Kota Batam dengan Komitmen Organisasi sebagai variabel perantara*. E-Jurnal Apresiasi Ekonomi, Vol. 6, No. 3, (305-313), ISSN : 2337-3997, EISSN : 2613-9774.

Widodo, Djoko Setyo, (2017). *The Influence of Leadership, Competence, and Organizational Culture on Organizational Performance of the Border*

*Region mediated by trust.* Australian Journal of Basic and Applied Sciences.  
ISSN: 1991-8178 EISSN: 2309-8414 Pages: 1-9.

Yamali, Fakhrol Rozi, (2018). *Effect of Compensation, Competencies and Organizational Culture on Organizational Comitment its Implication Experts Performance of Construction Services Company in Jambi Province.* International Journal of Advances in Management and Economics (IJAME). Vol. 7 Issue 2 (29-42). ISSN : 2278-3369.

Bisnis.Com (13 November 2018). *2019, Perhotelan Indonesia Butuh Tambahan 50.000 Kamar Baru.* diunduh 4 April 2019.  
<https://surabaya.bisnis.com/read/20181113/12/859296/2019-perhotelan-indonesia-butuh-tambahan-50.000-kamar-baru>