

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
LOYALITAS KARYAWAN DI SHERATON MUSTIKA
YOGYAKARTA RESORT & SPA**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program
Diploma IV
Program Studi Pengelolaan Perhotelan
Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun Oleh:
LAIFA NUR FATHIRA HERLIN
NIM : 201923378

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN HOSPITALITI
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS KARYAWAN DI SHERATON MUSTIKA
YOGYAKARTA RESORT & SPA

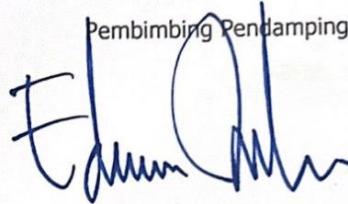
NAMA : LAIFA NUR FATHIRA HERLIN
NIM : 201923378
JURUSAN : HOSPITALITI
PROGRAM STUDI : PENGELOLAAN PERHOTELAN

Pembimbing Utama,



Dr. R. Fajar Kusnadi Kusumah Putra, M.Sc.,
CHIA., CHE
NIP. 198504252 01101 1 005

Pembimbing Pendamping,



Edwin Adriyansyah, S.ST.Par., M.M.Par
NIP. 197601092 00912 1 002

Bandung, 26 Juni 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par., CHE.

NIP. 19710316 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

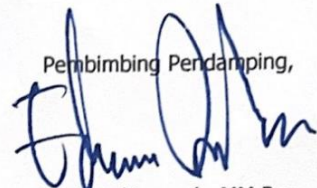
"FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS KARYAWAN DI SHERATON MUSTIKA
YOGYAKARTA RESORT & SPA"

NAMA : LAIFA NUR FATHIRA HERLIN
NIM : 201923378
JURUSAN : HOSPITALITI
PROGRAM STUDI : PENGELOLAAN PERHOTELAN


Pembimbing Utama,


Dr. Raden Fajar Kusnadi Kusumah
Putra, M.Sc., CHIA., CHE.
NIP. 198504252 01101 1 005


Pembimbing Pendamping,


Edwin Adriansyah, MM.Par.
NIP. 197601092 00912 1 002

Penguji I,


Drs. Rachmat Mulyawan, MM.Par.
NIP. 196201291 99203 1 001

Penguji II,


Dr. Mohamad Liga Suryadana, M.Si.
NIP. 19600504 198503 1 001

Bandung, 7 Agustus 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par CHE.
19710316 199603 2 001



Andi Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., CHE
NIP. 19710506 199803 1 001

MOTTO

"Success is not the key to happiness. Happiness is the key to success. If you love what you are doing, you will be successful." - Albert Schweitzer

PERSEMBAHAN

“Kepada diri sendiri, kedua orang tua,
Dan semua yang selalu ada dalam kisah perjalanan menyelesaikan skripsi ini”

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Laifa Nur Fathira Herlin
Tempat/Tanggal Lahir : Sukabumi, 16 Agustus 2000
NIM : 201923378
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:
"Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa" ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 27 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,


Laifa Nur Fathira Herlin
201923378

ABSTRAK

Pesatnya perkembangan globalisasi menyebabkan persaingan antar perusahaan semakin ketat. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memperhatikan loyalitas sumber manusianya. Karena loyalitas karyawan memainkan peran krusial dalam kesuksesan operasional dan keberlanjutan hotel. Loyalitas karyawan merupakan elemen penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa menggunakan pendekatan kualitatif dan menerapkan teori Steers dan Porter. Fokus penelitian ini adalah untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan dan faktor yang paling dominan di Sheraton Mustika Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah wawancara kepada karyawan yang bekerja di Sheraton Mustika Yogyakarta dengan masa kerja yang berbeda dengan total 7 informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat faktor yang diungkapkan oleh Steer dan Porter saling terkait dan berperan dalam membentuk loyalitas karyawan. Keempat faktor tersebut yaitu karakteristik pribadi, karakteristik pekerjaan, karakteristik perusahaan, dan pengalaman kerja. Kemudian faktor yang paling dominan pengaruhnya terhadap loyalitas karyawan di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa adalah faktor usia dan faktor lingkungan.

Kata kunci: Lingkungan Kerja, Loyalitas, Pengalaman, Usia.

ABSTRACT

The rapid development of globalization has led to increasingly intense competition among companies. Therefore, it is important for companies to pay attention to the loyalty of their human resources. Employee loyalty plays a crucial role in the operational success and sustainability of hotels. Employee loyalty is an important element in achieving organizational goals. The purpose of this research is to identify the factors that influence employee loyalty at Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa using a qualitative approach and applying Steers and Porter's theory. The focus of this research is to understand the factors that influence employee loyalty and the most dominant factors at Sheraton Mustika Yogyakarta. The research method used is interviews with employees working at Sheraton Mustika Yogyakarta with different lengths of service, involving a total of 7 informants. The results of the research indicate that the four factors identified by Steer and Porter are interrelated and play a role in shaping employee loyalty. These four factors are personal characteristics, job characteristics, company characteristics, and work experience. The most dominant factors influencing employee loyalty at Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa are age and environmental factors.

Key words: *Age, Employee Loyalty, Environment, Experience.*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan atas berkat dan rahmat Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir yang berjudul “**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS KARYAWAN DI SHERATON MUSTIKA YOGYAKARTA RESORT & SPA**”. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang selalu menjadi panutan kita.

Proyek Akhir ini dibuat untuk melengkapi rangkaian perencanaan Proyek Akhir sebagai salah satu syarat penyelesaian Diploma IV Perhotelan pada program studi Pengelolaan Perhotelan Politeknik Pariwisata NHI Bandung. Penyerahan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak dalam proses penyusunannya. Dengan dukungan dan bantuan yang kuat dari semua pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom S.Sos., M.Sc, CHE. Selaku direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par., CHE. Selaku Kabag Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama Politeknik NHI Pariwisata Bandung.
3. Bapak Pudir Saepudin, S.ST.Par., M.P.Par., CHE. Selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Ita Maemunah, S.ST.Par., MM.Par., CHE. Selaku Ketua Program Studi Administrasi Hotel.
5. Bapak Dr. R. Fajar Kusnadi Kusumah Putra, M.Sc., CHIA. Selaku Dosen Pembimbing Utama peneliti yang telah memberikan bimbingan serta arahan dan dukungan dalam penyusunan Proyek Akhir ini.
6. Bapak Edwin Adriansyah, S.ST.Par.,M.M.Par. Selaku Dosen Pembimbing Pendamping peneliti yang telah memberikan bimbingan serta arahan.

7. Bapak Drs. Dede Kuswandi, M.Hum. Sekalu Dosen Pembimbing Akademik peneliti yang selalu memberikan semangat dan arahan sejak semester pertama.
8. Kepada seluruh dosen Politeknik Pariwisata NHI Bandung khususnya dosen Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
9. Bapak Ery Ansyari selaku Human Resources Manager Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa, yang telah memberikan akses dan izin untuk melakukan penelitian di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa.
10. Ibu Elvi Yanti Fitri selaku Asst. Human Resources Manager Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa.
11. Kepada Orang Tua dan keluarga peneliti yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan mental maupun material selama penulis melaksanakan perkuliahan dan Menyusun Proyek Akhir ini.
12. Kepada seluruh teman seperjuangan PPH 8B yang selalu mendukung dan memberi motivasi selama proses penulisan berlangsung.

Peneliti meyakini bahwa Proyek Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu penulis mohon maaf apabila terdapat penyusunan atau penulisan kata-kata yang tidak berkenan ataupun adanya hal-hal yang tidak sesuai dengan hati pembaca. Akhir kata, semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan, terutama dalam bidang manajemen sumber daya manusia di industri perhotelan. Serta dapat menjadi sumber informasi, motivasi dan inspirasi bagi para pembaca.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Bandung, 26 Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	6
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN TEORI.....	10
A. Landasan Teori.....	10
B. Kerangka Pemikiran.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Rancangan Penelitian.....	29
B. Partisipan & Tempat Penelitian	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Hasil Penelitian	43
B. Pembahasan.....	96
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	102
A. Simpulan	102
B. Rekomendasi.....	105
DAFTAR PUSTAKA	7
LAMPIRAN.....	111

DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
1 Usia Karyawan Sheraton Mustika Yogyakarta	6
2 Jadwal Penelitian	43
3 Karakteristik Partisipan.....	45
4 Hasil Wawancara dengan Human Resources Manager	45
5 Hasil Wawancara dengan Purchasing Manager	52
6 Hasil Wawancara dengan Asst. IT Manager.....	58
7 Hasil Wawancara dengan Executive Secretary.....	66
8 Hasil Wawancara dengan Telephone Operator	72
9 Hasil Wawancara dengan Linen Attendant	78
10 Hasil Wawancara dengan Purchasing Staff	85

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	Halaman
1 Masa Kerja Karyawan	5
2 Kerangka Pemikiran.....	26
3 Komponen dalam analisis data (interactive model).....	35
4 Jenis Uji Keabsahan Data Penelitian Kualitatif.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN

1. *Check List* Observasi
2. Pedoman Wawancara Untuk Manajemen
3. Pedoman Wawancara Untuk Karyawan
4. Surat Izin Narasumber
5. Dokumentasi Wawancara
6. Surat Izin Lokus
7. Surat Telah Melakukan Penelitian
8. Daftar Riwayat Hidup
9. Bukti Bimbingan
10. Hasil Turnitin

DAFTAR PUSTAKA

- Ady Pratama, P. I., & Mudiarta Utama, I. W. (2013). Pengaruh Penempatan dan Pengalaman Kerja serta Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan.
- Al-edenat, M., & Alhawamdeh, N. (2019). The Mediating Effect of Employee's Loyalty in the Relationship Between Empowerment and Employees' Performance: A Case from Jordanian SMEs. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 8(4). <https://doi.org/10.6007/ijarafms/v8-i4/5454>
- Andriani, R. (2019). Marital Status dan Gender: Investigasi Kepuasan Kerja Karyawan Hotel. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 10.
- Ariana, I. W. J., & Riana, I. G. (2016). Pengaruh Working-Family Conflict, Keterlibatan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(7).
- Astuti, D., Luthfiana, H., Putri, N. H., Alieviandy, N. S., Sari, N. S., & Pratama, N. A. (2022). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Kerja: Lingkungan Kerja, Stress Kerja dan Insentif (Literature Review Manajemen Kinerja). 4(2). <https://doi.org/10.31933/jimt.v4i2>
- Churniawati, N. (2021). Pengaruh Disiplin dan Masa Kerja Terhadap Loyalitas Kerja dengan Religius Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada Karyawan PT Miswak Utama). *Jurnal Transparan*, 3(1).
- Hafni, L., & Sari, D. D. (2019). Analysis Effect of Compensation, Job Stress and Employee Loyalty on The Turnover Intention of Employees PT. Wiradjaja Prima Kencana Pekanbaru. 7(1).
- Hidayat, T. (2019). Pembahasan Studi Kasus Sebagai Metodologi Penelitian. <https://www.researchgate.net/publication/335227300>
- Hidayatullah, S., & Rosita, S. (2020). Pengaruh pengelolaan keberagaman SDM terhadap kinerja karyawan Grand Hotel Jambi. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 8(3).
- Jayanti, K. T., & Wati, L. N. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Karyawan. *Jurnal EKOBIS: Ekonomi, Bisnis & Manajemen*, 9(1). <http://ejournal.stiemj.ac.id/index.php/ekobis>
- Kurniawan, I. S. (2019). Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan. *J A*, 16(1), 85–97. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA>

- Lumiu, C. A., & Pio, R. J. (2019). Pengaruh Karakteristik Pekerjaan, Pengembangan Karir dan Kompensasi Terhadap Loyalitas Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(3).
- Mamesah, A. M. C., Kawet, L., & Lengkong, V. P. K. (2016). Pengaruh lingkungan kerja, disiplin kerja, dan loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan pada LPP RRI Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(3).
- Miranti, E., Herkulana, & Yacoub, Y. (2016). Pengaruh Tingkat Pendidikan, Masa Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. 5(3).
- Muis, M. R., Jufrizen, J., & Fahmi, M. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 1(1).
- Naufalia, S., Darmawan, D., Jahroni, J., Anjanarko, T. S., Munir, M., & Arifin, S. (2022). Pengaruh Quality of Work Life, Total Kualitas Manajemen dan Stres Kerja terhadap Loyalitas Karyawan. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 2(4), 114–120. <https://doi.org/10.47065/jtear.v2i4.281>
- Ningrum, P., & Purnamasari, W. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Kerja Karyawan. 4(2).
- Nurhayati, D., Minarsih, M. M., & Wulan, H. S. (2016). Pengaruh kepuasan kerja, lingkungan kerja dan loyalitas kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)(Studi kasus pada PT. Perwirabhakti Sentrasejahtera di Kota Semarang). *Journal of Management*, 2(2).
- Sri Sutriniasih, K. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan Pada PT. Plasa Telkom Group Singaraja. *Jurnal Pendidikan Ekonomii Undiksha*, 10(1).
- Putra, I. W. S. P., & Sriathi, A. A. A. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja dan Kompensasi terhadap Loyalitas Karyawan. *E-Jurnal Manajemen*, 8(2).
- Rosaliza, M. (2015). Wawancara Sebuah Interaksi Komunikasi Dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Ilmu Budaya*, 11(2).
- Salam, H. I., Widodo, J., & Zulianto, M. (2019). Strategi Pemasaran Pada PT Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour & Travel Jember. *JURNAL PENDIDIKAN*

- EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial, 13(1), 66. <https://doi.org/10.19184/jpe.v13i1.10422>
- Sampul, C. R. (2020). Pengaruh Loyalitas Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan. Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Sukmana, I. T. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan di Hotel Adhijaya Sunset (Vol. 7, Issue 1).
- Soegandhi, V. M. (2013). Pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas kerja terhadap organizational citizenship behavior pada karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim. *Agora*, 1(1), 808–819.
- Sondak, S. H., Taroreh, R. N., & Uhing, Y. (2019). Faktor-faktor Loyalitas Pegawai Di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA*, 7(1), 671–680.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (19th ed.). ALFABETA, CV.
- Suhartini, Y. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan Pada Pertokoan di Sepanjang Jalan Malioboro.
- Sunarto, H. (2020). Strategi Branding Pengembangan Industri Pariwisata 4.0 melalui Kompetitif Multimedia di Era Digital. *Journal of Tourism and Creativity*, 4(1).
- Susanti, D., & Halilah, I. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention (Studi Pada CV Rabbani Asysa).
- Wina Dwipayoga, K. S., & Dewi Adnyani, I. G. A. (2011). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik, Kepemimpinan dan Kompensasi Terhadap Loyalitas Karyawan Pada PT. Gino Valentino Bali.