

ABSTACT

Sentul Highlans Golf Club is a company engaged in the field of services (hospitality industry). In sevice, the human resource especially employees who deal directly with customers is very important. This research aims to analyze the effect of compensation and leadership to service quality through employees' job satisfaction. The research involved 115 respondents entirely is the caddy (pramu golf) a woman's status as a freelance employee. Data analysis using SEM analyst model assisted program Amos version 21.

The results showed that the quality of services performed by the caddy is very dependent from the compensation from the player, where the player who gave the tip that was satisfactory, the caddy also gives a pretty good service. The caddy gave good service in order to get the reward (tip) which is bigger than the players. Leadership and influential compensation significantly to job satisfaction of employees. But the next job satisfaction did not significantly affect the quality of the service. This can mean that the employee job satisfaction as an intervening variable shows only minor influence.

Keywords: hospitality industry, caddy, freelance employees



ABSTRAK

Sentul Highlans Golf Club merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan (*hospitality industry*). Dalam jasa pelayanan, sumberdaya manusia terutama peran karyawan pelaksana yang berhubungan langsung dengan *customer* adalah hal sangat penting. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan dan kompensasi terhadap kualitas layanan melalui kepuasan kerja karyawan. Penelitian melibatkan 115 responden yang keseluruhannya adalah para *caddy* (pramu golf) wanita yang berstatus sebagai karyawan *freelance*. Analisis data menggunakan model SEM analisis dibantu program Amos versi 21.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dilakukan oleh para *caddy* sangat tergantung dari kompensasi dari para pemain, dimana para pemain yang memberikan tip yang cukup memuaskan, maka para *caddy* pun memberikan pelayan yang cukup baik. Para *caddy* tersebut memberikan pelayanan yang baik agar supaya mendapatkan imbalan (tip) yang lebih besar dari para pemain. Kepemimpinan dan kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Namun kepuasan kerja selanjutnya tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan kerja karyawan sebagai variabel intervening hanya menunjukkan pengaruh yang kecil.

Kata kunci: jasa pelayanan, *caddy*, karyawan *freelance*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA