



**PENGARUH *HOSPITALITY CULTURE*, KESEJAHTERAAN  
PSIKOLOGIS, DAN KEPUASAN HIDUP TERHADAP  
KUALITAS LAYANAN KARYAWAN PADA HOTEL  
MARILYN SERPONG**

**TESIS**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**IVAN SETIAWAN  
55116120057**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
2020**



**PENGARUH *HOSPITALITY CULTURE*, KESEJAHTERAAN  
PSIKOLOGIS, DAN KEPUASAN HIDUP TERHADAP  
KUALITAS LAYANAN KARYAWAN PADA HOTEL  
MARILYN SERPONG**

**TESIS**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program  
Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen**

**MERCU BUANA**

**IVAN SETIAWAN**

**55116120057**

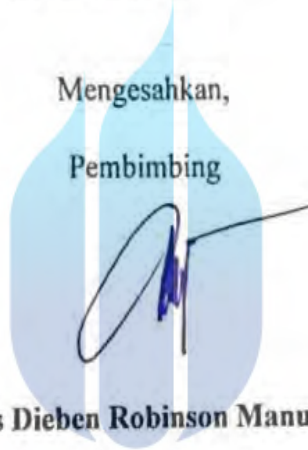
**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
2020**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Hospitality Culture*, Kesejahteraan Psikologis, dan Kepuasan Hidup terhadap Kualitas Layanan Karyawan pada Hotel Marilyn Serpong  
Bentuk Tesis : Penelitian  
Nama : Ivan Setiawan  
NIM : 55116120057  
Program : Magister Manajemen  
Tanggal : 04 Maret 2020

Mengesahkan,

Pembimbing



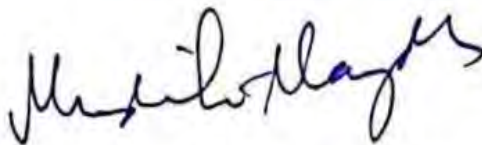
**Dr. Antonius Dieben Robinson Manurung, M.Si.**

UNIVERSITAS

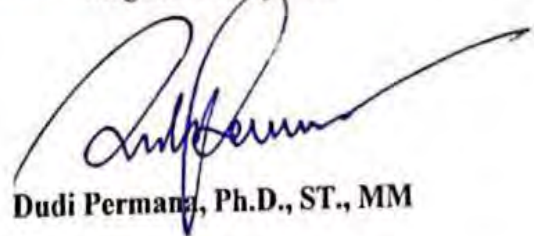
Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi  
Magister Manajemen

MERCU BUANA



**Prof. Dr. -Ing Mudrik Alaydrus**



**Dudi Permana, Ph.D., ST., MM**

## PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh:

Nama : Ivan Setiawan  
NIM : 55116120057  
Program Studi : Magister Manajemen

Dengan judul “Pengaruh *Hospitality Culture*, Kesejahteraan Psikologis, dan Kepuasan Hidup terhadap Kualitas Layanan Karyawan pada Hotel Marilyn Serpong”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 11 Maret 2020 dan dapat disimpulkan nilai persentase sebesar 29 %.

Jakarta, September 2020  
Administrator Turnitin

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

  
Arie Pangudi, A.Md

## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Pengaruh *Hospitality Culture*, Kesejahteraan Psikologis, dan Kepuasan Hidup terhadap Kualitas Layanan Karyawan pada Hotel Marilyn Serpong

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Ivan Setiawan

NIM : 55116120057

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 26 Februari 2020

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan dosen pembimbing yang ditetapkan dengan surat keputusan program studi magister manajemen program pascasarjana universitas mercu buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 26 Februari 2020



Ivan Setiawan

## **ABSTRACT**

*This study aims to examine and analyze the influences of hospitality culture, psychological well-being, and life satisfaction on the service quality of employee of Marilyn Hote Serpong. This study used a causal comparative research design with quantitative method. Samples used in this research is all employees who worked at Marilyn Hotel that used saturated sampling method with 130 employees. Data were analyzed using multiple linear regression with the help of SPSS. The results of this study show that (1) there is a positive and significant influence of hospitality culture on service quality; (2) there is a positive and significant influence of psychological well-being on service quality; (3) there is a positive and significant influence of life satisfaction on service quality; (4) there are simultaneous positive and significant influences of hospitality culture, psychological well-being, and life satisfaction on service quality. It is suggested that Marilyn Hotel management should pay attention and ensure the implementations of effective hospitality culture, strong psychological well-being, and good life satisfaction to improve service quality.*

**Keywords:** *Hospitality Culture, Psychological Well-being, Life Satisfaction, Service Quality*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis Pengaruh *Hospitality Culture*, Kesejahteraan Psikologis, dan Kepuasan Hidup terhadap Kualitas Layanan Karyawan Pada Hotel Marilyn Serpong. Penelitian ini menggunakan desain kausal komparatif dengan metode kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di hotel marilyn serpong dengan menggunakan teknik penentuan data sampling jenuh sebanyak 130 karyawan. Data dianalisa menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan *Hospitality Culture* terhadap kualitas layanan; (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan kesejahteraan psikologis terhadap kualitas layanan; (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan hidup terhadap kualitas layanan; (4) terdapat pengaruh positif dan signifikan *hospitality culture*, kesejahteraan psikologis, dan kepuasan hidup secara simultan terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, manajemen hotel Marilyn Serpong disarankan agar memberikan perhatian dan memastikan penerapan *hospitality culture* yang efektif, kesejahteraan psikologis yang kuat, dan kepuasan hidup yang baik untuk meningkatkan kualitas layanan.

**Kata Kunci:** *Hospitality Culture*, Kesejahteraan Psikologis, Kepuasan Hidup, Kualitas Layanan

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas rahmat dan karunia-Nya pada peneliti, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul: Pengaruh *Hospitality Culture*, Kesejahteraan Psikologis, Dan Kepuasan Hidup Terhadap Kualitas Layanan Karyawan Pada Hotel Marilyn Serpong.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberi kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini.

Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

- 1) Yth. Bapak Prof. Dr. –Ing Mudrik Alaydrus selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.
- 2) Yth. Bapak Dudi Permana, ST, MM, PhD. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.
- 3) Yth. Bapak Dr. Antonius D. Robinson Manurung, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan tesis ini.
- 4) Yth. Ibu Dr. Lenny Christina Nawangsari, S.T., M.M., selaku Penguji pada Seminar Proposal Tesis
- 5) Yth. Bapak Dr. Singmin Johanes Lo, M.M. selaku Penguji I pada Sidang Tesis.
- 6) Yth. Bapak Dr. Chaerudin, M.M. selaku Penguji II pada Sidang Tesis.



- 7) Yth. Bapak/Ibu Dosen dan staff administrasi Universitas Mercu Buana Jakarta Program Studi Magister Manajemen yang telah membimbing dan memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti.
- 8) Seluruh Karyawan Hotel Marilyn Serpong yang telah banyak membantu dengan meluangkan waktu untuk menjadi responden dalam penelitian ini.

Semoga segala bantuan yang tidak ternilai harganya ini mendapat imbalan yang terbaik dari Tuhan Yang Maha Esa, Amin.

Peneliti menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan demi perbaikan-perbaikan ke depan. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih dalam masalah pengembangan pasar modal di Indonesia.

Peneliti



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN <i>SIMILARITY</i></b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TESIS</b> .....	iv
<b><i>ABSTRACT</i></b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
I.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
I.2. Identifikasi, Pembatasan, dan Perumusan Masalah Penelitian .....	18
I.2.1. Identifikasi Masalah .....	18
I.2.2. Pembatasan Masalah Penelitian .....	19
I.2.3. Perumusan Masalah Penelitian .....	20
I.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	20
I.3.1. Tujuan Penelitian .....	20
I.3.2. Manfaat Penelitian .....	21
I.3.2.1. Manfaat Teoritis .....	21
I.3.2.2. Manfaat Praktis .....	21

<b>BAB II KAJIAN TEORI, PENELITIAN TERDAHULU, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS, DAN HIPOTESIS PENELITIAN</b>	23
.....	23
II.1. Kajian Teori.....	23
II.1.1. Kualitas Layanan .....	23
II.1.1.1. Pengertian Kualitas Layanan .....	23
II.1.1.2. Dimensi Kualitas Layanan .....	25
II.1.1.3. Indikator Kualitas Layanan.....	27
II.1.2. Kepuasan Hidup.....	29
II.1.2.1. Pengertian Kepuasan Hidup.....	29
II.1.2.2. Dimensi Kepuasan Hidup .....	32
II.1.2.3. Faktor-faktor Kepuasan Hidup .....	34
II.1.3. Kesejahteraan Psikologis .....	35
II.1.3.1. Pengertian Kesejahteraan Psikologis .....	35
II.1.3.2. Dimensi Kesejahteraan Psikologis.....	36
II.1.3.3. Indikator Kesejahteraan Psikologis.....	37
II.1.4. <i>Hospitality Culture</i> .....	39
II.1.4.1. Pengertian <i>Hospitality Culture</i> .....	39
II.1.4.2. Dimensi <i>Hospitality Culture</i> .....	41
II.1.4.3. Indikator <i>Hospitality Culture</i> .....	42
II.2. Penelitian Terdahulu.....	43
II.3. Kerangka Pemikiran .....	47
II.3.1. Dinamika Pengaruh <i>Hospitality Culture</i> terhadap Kualitas Layanan .....	47
II.3.2. Dinamika Pengaruh Kesejahteraan Psikologis terhadap Kualitas Layanan .....	48
II.3.3. Dinamika Pengaruh Kepuasan Hidup terhadap Kualitas Layanan .....	50

II.3.4. Dinamika Pengaruh <i>Hospitality Culture</i> , Kesejahteraan Psikologis, dan Kepuasan Hidup secara Simultan terhadap Kualitas Layanan .....	51
II.4. Hipotesis Penelitian .....	54
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>55</b>
III.1. Desain Penelitian.....	55
III.2. Definisi Konseptual, Definisi Operasional, dan Pengukuran Variabel .....	55
III.2.1. Definisi Konseptual .....	55
III.2.2. Definisi Operasional .....	56
III.2.3. Pengukuran Variabel .....	58
III.2.3.1. Skala Kualitas Layanan .....	58
III.2.3.2. Skala <i>Hospitality Culture</i> .....	60
III.2.3.3. Skala Kesejahteraan Psikologis .....	61
III.2.3.4. Skala Kepuasan Hidup.....	63
III.3. Populasi dan Sampel Penelitian .....	64
III.3.1. Populasi Penelitian .....	64
III.3.2. Sampel Penelitian .....	65
III.4. Teknik Pengumpulan Data.....	65
III.4.1. Jenis Data.....	65
III.4.2. Sumber Data .....	65
III.5. Teknik Analisis Data.....	67
III.5.1. Uji Kualitas Instrumen.....	67
III.5.1.1. Uji Validitas.....	67
III.5.1.2. Uji Reliabilitas.....	68
III.5.2. Analisis Deskriptif.....	68
III.5.3. Uji Asumsi Klasik .....	69
III.5.3.1. Uji Normalitas .....	69
III.5.3.2. Uji Linieritas.....	70

III.5.3.3. Uji Multikolinieritas .....	70
III.5.3.4. Uji Heteroskedastisitas .....	71
III.5.4. Uji Hipotesis .....	72
III.5.4.1. Uji Regresi Linier Sederhana .....	72
III.5.4.2. Uji Regresi Linier Berganda .....	74
III.5.4.3. Analisis Matriks Korelasi antar Dimensi .....	76
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>78</b>
IV.1. Hasil Penelitian .....	78
IV.1.1. Deskripsi Obyek Penelitian .....	78
IV.1.1.1. Sejarah Singkat Organisasi .....	78
IV.1.1.2. Struktur Organisasi .....	80
IV.1.2. Hasil Uji Kualitas Instrumen .....	81
IV.1.2.1. Hasil Uji Validitas .....	82
IV.1.2.2. Hasil Uji Reliabilitas .....	86
IV.1.3. Hasil Analisis Deskriptif .....	87
IV.1.3.1. Karakteristik Responden .....	87
IV.1.3.2. Deskripsi Statistik Variabel Penelitian .....	89
IV.1.3.3. Statistik Deskriptif .....	97
IV.1.4. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	99
IV.1.4.1. Hasil Uji Normalitas .....	99
IV.1.4.2. Hasil Uji Linearitas .....	103
IV.1.4.3. Hasil Uji Multikolinearitas .....	104
IV.1.4.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	105
IV.1.5. Hasil Uji Hipotesis .....	106
IV.1.5.1. Regresi Linear Sederhana .....	106
IV.1.5.2. Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	111
IV.1.6. Hasil Analisis Matriks Korelasi antar Dimensi .....	114
IV.2. Pembahasan .....	116
IV.2.1. Pengaruh <i>Hospitality Culture</i> Terhadap Kualitas Layanan .....	117

IV.1.2.2. Pengaruh Kesejahteraan Psikologi Terhadap Kualitas Layanan.....	118
IV.1.2.3. Pengaruh Kepuasan Hidup Terhadap Kualitas Layanan.....	120
IV.1.2.4. Pengaruh <i>Hospitality Culture</i> , kesejahteraan psikologis dan kepuasan hidup secara Simultan terhadap Kualitas Layanan.....	122
IV.1.2.5. Implikasi Manajerial.....	125

**BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN**

.....	127
V.1. Kesimpulan.....	127
V.2. Keterbatasan Penelitian.....	128
V.3. Saran.....	128
V.3.1. Saran Teoritis.....	129
V.3.2. Saran Praktis.....	129
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	132
<b>LAMPIRAN</b> .....	137
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	177





## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Tingkat Penghuni Kamar Tangerang Selatan .....	3
Tabel 1.2. Data Tamu Hotel Marilyn (2015-2018) .....	5
Tabel 1.3. Hasil Pra-penelitian Kualitas Layanan.....	7
Tabel 1.4. Hasil Pra-penelitian Kepuasan Hidup .....	10
Tabel 1.5. Hasil Pra-penelitian Kesejahteraan Psikologis .....	13
Tabel 1.6. Hasil Pra-penelitian <i>Hospitality Culture</i> .....	16
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	45
Tabel 3.1. <i>Blue Print</i> Skala Kualitas Layanan .....	61
Tabel 3.2. Operasional Variabel Kualitas Layanan .....	61
Tabel 3.3. <i>Blue Print</i> Skala <i>Hospitality Culture</i> .....	62
Tabel 3.4. Operasional Variabel <i>Hospitality Culture</i> .....	63
Tabel 3.5. <i>Blue Print</i> Skala Kesejahteraan Psikologis.....	64
Tabel 3.6. Operasional Variabel Kesejahteraan Psikologis .....	64
Tabel 3.7. <i>Blue Print</i> Skala Kepuasan Hidup .....	65
Tabel 3.8. Operasional Variabel Kepuasan Hidup.....	65
Tabel 4.1. Data Harga Kamar Hotel Marilyn Serpong .....	79
Tabel 4.2. Hasil Uji ValiditasInstrument .....	82
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Hospitality Culture</i> .....	83
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Instrumen Kesejahteraan Psikologis.....	84
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Hidup.....	85
Tabel 4.6. Hasil Uji Realibilitas.....	86
Tabel 4.7. Pernyataan Responden Terhadap <i>Hospitality Culture</i> .....	90
Tabel 4.8. Pernyataan Responden Terhadap Kesejahteraan Psikologis.....	92
Tabel 4.9. Pernyataan Responden Terhadap Kepuasan Hidup .....	94
Tabel 4.10. Pernyataan Responden Terhadap Kualitas Layanan.....	96
Tabel 4.11. Statistik Deskriptif .....	97
Tabel 4.12. Hasil Uji Normalitas .....	102
Tabel 4.13. Hasil Uji Linearitas .....	103
Tabel 4.14. Hasil Uji Multikolinearitas.....	104

Tabel 4.15. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana H1.....	106
Tabel 4.16. Koefisien Determinasi <i>Hospitality Culture</i> Terhadap Kualitas Layanan.....	107
Tabel 4.17. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana H2.....	108
Tabel 4.18. Koefisien Determinasi Kesejahteraan Psikologis Terhadap Kualitas Layanan.....	109
Tabel 4.19. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana H3.....	110
Tabel 4.20. Koefisien Determinasi Kepuasan Hidup Terhadap Kualitas Layanan .....	110
Tabel 4.21. Hasil Uji Hipotesis Simultan.....	111
Tabel 4.22. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	112
Tabel 4.23. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $r^2$ ).....	114
Tabel 4.24. Hasil Analisis Matriks Korelasi antar Dimensi.....	115



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Grafik Tingkat Penghuni Kamar Tangerang Selatan .....	3
Gambar 1.2. Diagram Tamu Hotel Marilyn (2015-2018).....	6
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran mengenai Dinamika Pengaruh <i>Hospitality Culture</i> , Kesejahteraan Psikologis, dan Kepuasan Hidup terhadap Kualitas Layanan .....	53
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Hotel Marilyn 2019 .....	81
Gambar 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	87
Gambar 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	88
Gambar 4.4. Karakter Responden Berdasarkan Pendidikan .....	89
Gambar 4.5. Hasil Uji Normalitas Variabel Kualitas Layanan.....	100
Gambar 4.6. Hasil Uji Normalitas Variabel <i>Hospitality Culture</i> .....	100
Gambar 4.7. Hasil Uji Normalitas Variabel Kesejahteraan Psikologis .....	101
Gambar 4.8. Hasil Uji Normalitas Variabel Kepuasan Hidup .....	101
Gambar 4.9. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	105

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I. Hasil Similarity dengan Turnitin
- Lampiran II. Bukti Publish Jurnal Internasional
- Lampiran III. Jurnal Internasional
- Lampiran IV. Kuesioner Pra-Penelitian
- Lampiran V. Kuesioner Penelitian
- Lampiran VI. Hasil Penelitian
- Lampiran VII. Surat Tugas Pembimbing Tugas Akhir
- Lampiran VIII. Surat Pengantar Permohonan Survey Penelitian
- Lampiran IX. Surat Permohonan Penelitian (TA)
- Lampiran X. Surat Pengambilan Data Tuga Akhir
- Lampiran XI. Surat Keterangan Hasil Penelitian
- Lampiran XII. Curriculum Vitae



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA