

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP LOYALITAS  
KARYAWAN DENGAN DUKUNGAN PEMIMPIN SEBAGAI VARIABEL  
PEMEDIASI**

**(Studi pada Karyawan Hotel Ahava Magelang)**

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana**

**Manajemen (S1)**

**Pada Program Studi Manajemen**

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun oleh:**

**FLORENSIA ERVINDA KRISTY**

**NPM: 18 03 24571**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA**

**JULI 2023**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP LOYALITAS  
KARYAWAN DENGAN DUKUNGAN PEMIMPIN SEBAGAI VARIABEL  
PEMEDIASI**

**(Studi pada Karyawan Hotel Ahava Magelang)**



**Disusun oleh:**

**Florensia Ervinda Kristy**

**NPM: 18 03 24571**

**Telah dibaca dan disetujui oleh :**

**Pembimbing**



**Debora Wintriarsi Handoko, SE., MM., M.Sc**

**13 Juli 2023**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP LOYALITAS**  
**KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL**  
**PEMEDIASI**

**(Studi pada Karyawan Hotel Ahava Magelang)**  
**yang dipersiapkan dan disusun oleh**  
**Florensia Ervinda Kristy**  
**NPM: 18 03 24571**

**Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji**  
**Pada tanggal 9 Agustus 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat**  
**untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana**  
**Manajemen Program Studi Manajemen**

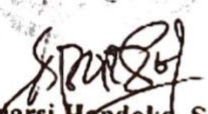
**SUSUNAN PANITIA PENGUJI**

**Ketua Penguji**

  
**Parnawa Putranta MBA., Ph.D.**

**Anggota Penguji**

  
**Tegar Satya Putra S.E., M.Sc.**

  
**Debora Wintriarsi Handoko, S.E., MM., M.Sc.**

**Yogyakarta 9 Agustus 2023**  
**Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika**  
**Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

  
**Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.**

  
**FAKULTAS BISNIS**  
**DAN EKONOMIKA**  
**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

### **PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN DENGAN DUKUNGAN PEMIMPIN SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI**

**(Studi Pada Karyawan Hotel Ahava Magelang)**

Benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan daftar Pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi Sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 13 Juli 2023

Yang menyatakan,



**Florensia Ervinda Kristy**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karena berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berupa skripsi dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan dengan Dukungan Pemimpin Sebagai Variabel Pemediasi (Studi Pada Karyawan Hotel Ahava Magelang)”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen di Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Dalam menyusun skripsi ini, penulis kerap mengalami kesulitan yang berdampak pada kesehatan fisik maupun mental penulis. Namun, saat menghadapi kesulitan ini penulis banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus yang senantiasa selalu memberi berkat dan pendampingan melalui doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Debora Wintriarsi Handoko, SE., MM, M.Sc. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing dan memberikan saran-saran yang bermanfaat dalam proses penulisan skripsi ini
3. Kedua orang tua penulis, Bapak dan Ibu yang telah membiayai peneliti dalam menempuh perguruan tinggi hingga menyelesaikan tugas akhir ini. Berkat Bapak dan Ibu, peneliti tidak menyerah dalam pengerjaan skripsi ini walaupun terdapat hambatan dan kesulitan yang dilalui selama ini.

4. Kakak-kakak, Mbak Yessi dan Mbak Anggun, terima kasih karena telah memaklumi dan membantu peneliti ketika menghadapi kesulitan dalam mengerjakan skripsi ini.
5. Hotel Ahava Magelang yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian.
6. Teman-teman satu bimbingan yang senantiasa membantu dan menyemangati peneliti dalam pengerjaan skripsi ini.
7. Teman seperjuangan angkatan 2018 yang sedang maupun telah menyelesaikan skripsinya.
8. Teman-teman online peneliti yang berada di *Twitter*, *Line*, dan Anonim yang selalu menyemangati lewat platform *Secreto*.
9. Teman peneliti, Choi Chihoon, yang selalu mendengarkan keluh kesah dan menyemangati peneliti melalui lisan dan lagu-lagunya.

Dalam pengerjaan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang tidak penulis sadari. Untuk itu, penulis akan sangat menghargai segala saran dan masukan yang bersifat membangun supaya penulis dapat memperbaiki skripsi ini agar menjadi lebih baik.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak.

Magelang, 13 Juli 2023

Penulis,



Florensia Ervinda Kristy

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN DEKAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Batasan Penelitian .....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Kepuasan Kerja .....	10

2.1.1	Definisi Kepuasan Kerja (Tambah jurnal utama) .....	10
2.1.2	Aspek Kepuasan Kerja .....	11
2.1.3	Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Kerja.....	11
2.2	Dukungan Pemimpin .....	14
2.2.1	Definisi Dukungan Pemimpin.....	14
2.2.2	Indikator Dukungan Pemimpin .....	16
2.3	Loyalitas Karyawan.....	17
2.3.1	Definisi Loyalitas Karyawan.....	17
2.3.2	Aspek Loyalitas Karyawan .....	18
2.3.3	Faktor Loyalitas Karyawan .....	19
2.4	Hotel Ahava Magelang.....	20
2.5	Penelitian Terdahulu.....	21
2.6	Pengembangan Hipotesis .....	22
2.6.1	Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Dukungan Pemimpin .....	22
2.6.2	Pengaruh Dukungan Pemimpin terhadap Loyalitas Karyawan .....	23
2.6.3	Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan .....	23
2.6.4	Dukungan Pemimpin Pemediasi Pengaruh antara Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan .....	24
2.7	Kerangka Penelitian .....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>26</b>



3.1	Jenis Penelitian .....	26
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	26
3.3	Populasi dan Sampel .....	26
3.3.1	Populasi.....	26
3.3.2	Sampel.....	27
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel .....	27
3.4	Sumber Data .....	28
3.5	Metode Pengumpulan Data .....	28
3.5.1	Kuesioner .....	28
3.6	Variabel Penelitian .....	29
3.7	Metode Pengukuran Data .....	30
3.8	Metode Pengujian Instrumen.....	31
3.8.1	Uji Validitas .....	31
3.8.2	Uji Reliabilitas .....	32
3.9	Metode Analisis Data .....	32
3.9.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	32
3.9.2	Analisis Regresi Linear Sederhana .....	33
3.9.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	34
3.9.4	Analisis Mediasi.....	37
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>40</b>

4.1	Pengujian Instrumen .....	40
4.1.1	Uji Validitas .....	41
4.1.2	Uji Reliabilitas .....	43
4.2	Analisis Data .....	44
4.2.1	Analisis Deskriptif Statistik Responden .....	44
4.2.2	Analisis Deskriptif Statistik Variabel .....	46
4.3	Pengujian Hipotesis .....	50
4.3.1	Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Dukungan Pemimpin .....	51
4.3.2	Pengaruh Dukungan Pemimpin terhadap Loyalitas Karyawan .....	51
4.3.3	Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan .....	52
4.3.5	Uji Mediasi .....	54
<b>BAB V PENUTUP DAN SARAN .....</b>		<b>60</b>
5.1	Kesimpulan .....	<b>60</b>
5.2	Implikasi Manajerial .....	<b>61</b>
5.3	Keterbatasan Penelitian .....	<b>64</b>
5.4	Saran .....	<b>65</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>66</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Hotel Ahava Magelang .....	20
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian .....	36

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Tingkat kuesioner.....	41
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas .....	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan umur .....	45
Tabel 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4.6 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	46
Tabel 4.7 Karakteristik Responden berdasarkan Lama Bekerja .....	47
Tabel 4.8 Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Kerja .....	48
Tabel 4.9 Distribusi Responden Berdasarkan Dukungan Pemimpin .....	50
Tabel 4.10 Distribusi Responden Berdasarkan Loyalitas Karyawan.....	50
Tabel 4.11 Hasil Regresi Sederhana X terhadap M .....	52
Tabel 4.12 Hasil Regresi Sederhana M terhadap Y .....	52
Tabel 4.13 Hasil Regresi Sederhana X terhadap Y .....	53
Tabel 4.14 Hasil Regresi Berganda X dan M terhadap Y .....	54
Tabel 4.15 Hasil Analisis Mediasi .....	55

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	71
Lampiran 2 Hasil Tabulasi Kuesioner.....	79
Lampiran 3 Uji Validitas.....	83
Lampiran 4 Uji Reliabilitas X.....	93
Lampiran 5 Uji Reliabilitas Y.....	95
Lampiran 6 Uji Reliabilitas M.....	96
Lampiran 7 Distribusi Frekuensi Umur Responden.....	97
Lampiran 8 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	97
Lampiran 9 Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden.....	97
Lampiran 10 Distribusi Frekuensi Lama Bekerja Responden.....	97
Lampiran 11 Jawaban Responden Kepuasan Kerja.....	98
Lampiran 12 Jawaban Responden Loyalitas Karyawan.....	104
Lampiran 13 Jawaban Responden Dukungan Pemimpin.....	107
Lampiran 14 Hasil Uji X terhadap M.....	109
Lampiran 15 Hasil Uji M terhadap Y.....	110
Lampiran 17 Hasil Uji X terhadap Y.....	112
Lampiran 18 Hasil Uji X dan M terhadap Y.....	113

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP LOYALITAS  
KARYAWAN DENGAN DUKUNGAN PEMIMPIN SEBAGAI VARIABEL  
PEMEDIASI  
(Studi Kasus pada Karyawan Hotel Ahava Magelang)  
TAHUN 2023**

**Disusun oleh:  
Florensia Ervinda Kristy  
NPM : 18 03 24571**

**Pembimbing  
Debora Wintriarsi Handoko SE., MM., M.Sc**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dari karyawan terhadap loyalitas terhadap perusahaan dengan variabel dukungan pemimpin sebagai pemediasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan melibatkan 44 karyawan Hotel Ahava Magelang sebagai responden dari penelitian. Perolehan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online menggunakan Google Form yang berisi 28 pertanyaan. Peneliti menggunakan program IBM SPSS Statistics versi 26. Data diolah menggunakan metode analisis deskriptif, analisis regresi linear sederhana dan berganda, serta analisis mediasi dengan metode kausal step.

Berdasarkan pada hasil pengolahan data, disimpulkan: (1) kepuasan kerja memengaruhi dukungan pemimpin, (2) dukungan pemimpin memengaruhi loyalitas karyawan, (3) kepuasan kerja memengaruhi loyalitas karyawan, (4) dukungan pemimpin tidak memediasi hubungan antara kepuasan kerja dan loyalitas karyawan.

**Kata kunci : Kepuasan kerja, Loyalitas Karyawan, Dukungan Pemimpin.**