

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN BAGIAN *WAITER/WAITRESS* DI RESTORAN  
AYAM GORENG NELONGSO SURABAYA**

**SKRIPSI**



**OLEH**

**REYNALDO SANDYA PRAWIRANEGARA**

**NIM : 20141221063**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**2019**

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN BAGIAN *WAITER/WAITRESS* DI RESTORAN  
AYAM GORENG NELONGSO SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi  
persyaratan dalam menyelesaikan  
Program Sarjana Ekonomi

**OLEH**

**REYNALDO SANDYA PRAWIRANEGARA**

**NIM : 20141221063**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**2019**

## PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Reynaldo Sandya Prawiranegara

NIM : 20141221063

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi yang ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik secara sebagian atau seluruhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti dan dapat dibuktikan skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya

Surabaya, 17 Juli 2019  
Yang membuat pernyataan,



Reynaldo Sandya Prawiranegara

Persetujuan Untuk Ujian Skripsi

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN BAGIAN *WATER/WAITRESS* DIRESTORAN  
AYAM GORENG NELONGSO SURABAYA**

Oleh:

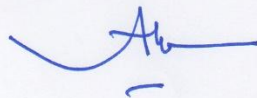
**Reynaldo Sandya Prawiranegara**

**NIM: 20141221063**

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan setuju untuk diujikan

Surabaya, 09 Juli 2019

**Dosen Pembimbing I,**



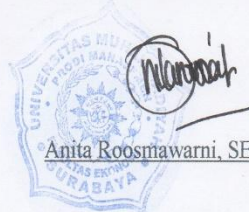
Andi Wardhana, SH. M,SI.

**Dosen Pembimbing II,**



Dr. M. Mocklas, MM.

**Mengetahui,  
Kaprosdi Manajemen**



Anita Roosmawarni, SE. M.SE.

## PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disahkan komisi penguji.

Judul : Pengaruh Beban Kerja dan kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian *Waiter/Waitress* Di Restoran Ayam Goreng Nelongso Surabaya

Skripsi ini disusun Oleh :

Nama: Reynaldo Sandya Prawiranegara

NIM: 20141221063

Program Studi: Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surabaya

Pada Hari/Tanggal : Selasa, 16 Juli 2019

Pukul : 11:00 WIB

Komisi Penguji terdiri dari :

Ketua Penguji :

Dr. Drs. Ec Sentot Imam Wahjono, M.Si.

Anggota

Andi Wardhana SH, M.Si.

Anggota

Dr. Mochammad Mochklas, MM.

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Anna Marina, M.Si, Ak, CA

Kaprodi Manajemen

Anita Roosmawarni, SE, M.SE

## **PERSEMBAHAN DAN MOTTO**

### **Tugas Akhir ini ku persembahkan kepada:**

*Kedua Orang tua tercinta yang selalu mendoakan saya setiap waktu dan membesarkan saya hingga seperti ini, dengan keringat yang mereka cucurkan serta pengorbanannya yang tiada henti demi melihat sukses buah hatinya Keluarga serta saudara tersayang yang selalu mensupport saya, memeberikan nasehat serta menjadi contoh untuk menjadi seseorang yang bermanfaat dan berguna bagi orang lain khususnya Teman-teman fakultas ekonomi dan bisnis angkatan setia menemani saya hingga sekarang, baik suka maupun duka Seluruh dosen Universitas Muhammadiyah Surabaya khususnya seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang termulyakan yang selalu memberikan nasehat dan bimbingannya selama ini serta ilmu yang tak ternilai harganya bagi saya*

### **Motto:**

*Lihatlah Dan pelajari Unsur ES BATU, Yang Tak Akan Bisa Dikotori Oleh Apapun.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Penyayang atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian, pembahasan, dan penyusunan skripsi.

Dengan judul “Pengaruh Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan bagian *Waiter/Waitress* Di Restoran Ayam Goreng Nelongso Surabaya” penelitian ini disusun untuk memenuhi persyaratan gelar Sarjana Ekonomi (SE) Jurusan Manajemen S-1 Universitas Muhammadiyah Surabaya sekaligus berfungsi sebagai sarana bagi penulis untuk mengaplikasikan teori-teori yang telah diperoleh selama studi di Universitas Muhammadiyah Surabaya ini.

Dengan terwujudnya penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Sang pencipta Allah SWT, yang telah mencurahkan rahmad serta hidayahnya sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan benar.
2. Bapak Dr. dr. Sukadiono, MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya
3. Ibu Dr. Drs. Anna Marina, M.Si., AK., CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya
4. Ibu Anita Roosmawarni, SE, M. SE. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya
5. Bapak Andi Wardhana, SH, M. SI. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dari rencana awal hingga tahap akhir penyusunan skripsi ini.



6. Bapak Dr. Mochammad Mochklas, MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dari rencana awal hingga tahap akhir penyusunan skripsi.
7. Bapak dan ibu dosen yang telah memberikan tenaga dan waktu untuk mendidik dan membimbing penulis selama masa study di Universitas Muhammadiyah Surabaya.
8. Kedua orang tua saya yang terus menerus mengingatkan saya akan jerih payah yang diberikan kepada saya, serta keluarga yang memberikan dorongan tanpa henti hingga saya bisa sampai seperti ini. Dan juga untuk seorang yang spesial entah dalam hal apa (Nima) yang selalu memberi dukungan dan semangat yang berarti.
9. Teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis 2014 terutama Baskhara, Ivan Satria, Ryan dan Amirudin yang selalu memberi motivasi dan semangat.
10. Teman seperjuangan Pasukan Remboso 39 yang telah banyak belajar dari dalam maupun luar kampus dengan rasa suka duka bersama.

Penulis sadar bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karenanya penulis mengharapkan masukan yang membangun guna perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca maupun pihak-pihak yang memerlukannya.

Surabaya, 09 Juli 2019

Penulis



## DAFTAR ISI

Daftar Isi.....	
Daftar Tabel .....	
Daftar Gambar.....	
Daftar Pustaka .....	

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Sistematika Penulisan Skripsi .....	6

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

A. Landasan Teori.....	7
1. Kinerja.....	7
a. Pengertian Kinerja .....	7
b. Faktor-Faktor Kinerja.....	7
c. Indikator-indikator Kinerja.....	8
2. Beban Kerja.....	9
a. Pengertian Beban Kerja .....	9
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja.....	10
c. Indikator-indikator Beban Kerja.....	11
3. Kepuasan Kerja .....	12
a. Pengertian Kepuasan Kerja .....	12
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	12
c. Danpak Ketidakpuasan Kerja .....	13
4. <i>Turnover Intention</i> .....	14
a. Pengertian <i>Turnover Intention</i> .....	14
b. Faktor Yang Mempengaruhi <i>Turnover Intention</i> .....	15
c. Indikator Terjadinya <i>Turnover Intention</i> .....	16

d. Indicator <i>Turnover Intention</i> .....	17
B. Penelitian Terdahulu .....	18
C. Kerangka Konseptual.....	19
D. Hipotesis .....	19

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan Penelitian .....	21
B. Identifikasi Variabel.....	21
C. Definisi Operasional .....	22
D. Teknik Pengumpulan Data.....	24
E. Populasi dan Sampel .....	25
F. Teknik Pengolahan Data .....	27
G. Teknik Analisis data .....	27

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian .....	31
B. Deskripsi Hasil Penelitian.....	34
C. Uji Instrumen .....	38
D. Analisis Data .....	40
E. Hasil Penelitian Dan Pengujian Hipotesis.....	43
F. Pembahasan Hasil Penelitian .....	50

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	53
B. Saran.....	53

### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

Lampiran I .....	57
Lampiran II .....	63
Lampiran III .....	70

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Keluarnya Karyawan .....	3
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia .....	35
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	35
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	35
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan .....	35
Tabel 4.6 Jawaban responden dalam Variabel Beban Kerja (X1) .....	36
Tabel 4.7 Jawaban Responden Dalam Variabel Kepuasan Kerja (X2) .....	36
Tabel 4.8 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kinerja (Y).....	37
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validasi .....	39
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas .....	40
Tabel 4.11 Uji Multikolieritas.....	42
Tabel 4.12 Model Persamaan Regresi.....	44
Tabel 4.13 koefisien Korelasi Dan Determinasi .....	45
Tabel 4.14 interval Koefisien Korelasi .....	45
Tabel 4.15 UJI F .....	46
Tabel 4.16 UJI T .....	47
Tabel 4.17 Pengujian Hipotesis .....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Penelitian Terdahulu .....	18
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual .....	19
Gambar 4.1 struktur Organisasi Regional Surabaya .....	33
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Outlet.....	33
Gambar 4.3 Uji Normalitas .....	41
Gambar 4.4 Gambar <i>Scatterplot</i> .....	43
Gambar 4.5 kerangka konseptual .....	50

## Daftar Rujukan

- Ambarwati, F. R. (2014). *Konsep Kebutuhan Dasar Manusia*. Yogyakarta: Dua Satria Offset.
- Andini, R. (2006). Analisis Pengaruh Kepuasan Gaji, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention. *Magister Manajemen*, Universitas Diponegoro Semarang.
- Anwar, S. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Selemba Empat.
- Dheasey Amboningtyas, F. W. (2017). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Turnover Intention. *PT Geogiven Visi Mandiri Semarang*.
- Fatinudin, D. (2015). *Metode Penelitian Untuk Ilmu Ekonomi Manajemen Dan Akutansi*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Florida Dessy, P., & Rosa, W. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Semen Tonasa. *ISSN 0852-1875, Modus Vol. 25 (2):217-231*.
- Fuhasari, L. (2016). Pengaruh Komitmen Organisasi Beban Kerja Terhadap Turnover Intention Pada PT Bale ayu Indonesia.
- Ghozali. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariates Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Gibson, Ivancevich, & Donnelly. (2011). *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta.
- Handoko, H. T. (2014). *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hartono. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Hasibuan, M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hubeis, A. V., & Mangkuprawiranegara, S. (2007). *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ilyas, Y. (2000). *Perencanaan Sumber Daya Manusia PT (Teori Metododan Formula)*. Jakarta: Pusat Kajian Ekonomi Informasi FKM-UI Depok.
- Luthans. (2016). *Manajemen Personalia Edisi Kesepuluh*. Jakarta: PT. Erlangga.
- Malayu Hasibuan, H. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mobley. (1978). An Evaluation Of Precursors Of Hospital Employee Turnover. *Journal Of Applied Pscology*, 63, 408-414.
- Pio, J. R. (2015). *Kepemimpinan Spiritual; Dimensi-Dimensi Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Kepel Pers.
- Prabu Mangkunegara, A. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Rosdakarya Offset.
- Prihartini, L. D. (2007). Analisis Pengaruh Beban Kerja dengan Stress Kerja Perawat Di Tiap Ruang Rawat Inap RSUD Sidikalang. *thesis*.
- Putra, A. S. (2012). Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Marketing Dan Kredit PT WOM Finace Cabang Depok. *Jurnal Study Manajemen Indonesia*.
- Queresy, M. I., Iftkhar, M., Abbas, S. G., Khan, K., & K., Z. (2013). Relationship Betwen Job Stess, Workload, Environment And EMPloyees Turnover Intention: What Should We Know. *Journal Of Manajemen Info*, 23(6).

- Rahma, D. D. (2010). Pengaruh Stres Kera, Beban Kerja, Terhadap Stres Kerja; Study Pada Representatif Dikota Kudus. *Jurnal Psikologi Universitas Muria Kudus*, Vol 1 No. 1.
- Raymond, A. N. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia; Keunggulan Bersaing*. Jakarta: Selemba Empat.
- Riski , D., Agustina, H., & Afriadi, C. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Non Medis Rs Islam Siti Khdiyah Palembang). *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Terapan*, Tahun XV No 2.
- Robbin, S. (2016). *Perilaku Organisasi Edisi 16 (Terjemahan Ratna Saraswati Dan Febriella Sirait)*. Jakarta: Selemba Empat.
- Schultz, D. S. (2006). *Psychology & Work Today Ninth Edition*. New Jersey: Pearson Education. Inc.
- Sondang, P. (2012). *Teori Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudarmayati. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwanto, & Priansa, J. (2011). *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Triastuti, D. A. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Journal Of ManajementReview*, ISSN-P: 2580-4138ISSN-E2579-812X Volume 2 Number 2 page (203-208).
- Tsui. (1997). Alternative Approaches Too The Employee OrganizationRelationship; Does Invesment In Employees Pay Off. *ACADMANAGE J*, 1997 Vol. 40 No. 5 1089-1121.
- Wahjono, S. I. (2010). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Selemba Empat.
- Wahjono, S. I. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Selemba Empat.
- Zeffane, R. (1994). Understanding Employee Turnover. The Need For A Contingency Approach. *International Journal Of Manpower*, 15(9), 1-4.