

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Eagle Restaurant Permata Sentul Golf memiliki visi yang jelas dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif bagi karyawan. Dengan menekankan tanggung jawab dan kejujuran, restoran ini berupaya untuk membangun budaya kerja yang solid, di mana setiap karyawan merasa dihargai dan termotivasi untuk memberikan yang terbaik. Dalam konteks ini, kepuasan kerja menjadi fokus utama, karena dampaknya yang luas terhadap semangat, motivasi, dan kinerja karyawan. Tiga faktor utama yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja di restoran ini adalah lingkungan kerja, komunikasi, dan beban kerja.

Lingkungan kerja yang kondusif sangat penting untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Aspek-aspek seperti pencahayaan yang memadai, sirkulasi udara yang baik, dan tata letak ruang kerja yang efisien dapat mempengaruhi kenyamanan dan produktivitas karyawan. Di *Eagle Restaurant* Permata Sentul Golf, terdapat beberapa masalah yang berkaitan dengan lingkungan kerja, seperti kebisingan yang ditimbulkan oleh aktivitas restoran dan suhu ruangan yang tidak nyaman. Semua faktor ini dapat mengganggu kenyamanan karyawan dan mengurangi semangat mereka dalam bekerja. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk melakukan evaluasi berkala terhadap kondisi fisik tempat kerja dan melakukan perbaikan yang diperlukan untuk menciptakan suasana yang lebih nyaman.

Komunikasi yang efektif antar divisi juga merupakan kunci untuk meningkatkan kepuasan kerja. Ketidakjelasan dalam instruksi sering kali menyebabkan kesalahpahaman yang berujung pada kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Misalnya, ketidakjelasan dalam instruksi dapat mengakibatkan kesalahan dalam penyajian makanan atau pelayanan kepada pelanggan, yang pada gilirannya dapat menyebabkan karyawan mendapatkan teguran dari atasan. Oleh karena itu, penting bagi *Eagle Restaurant* untuk meningkatkan kualitas komunikasi internal melalui pertemuan rutin, pelatihan komunikasi, dan penggunaan alat komunikasi yang efektif. Dengan komunikasi yang baik, karyawan akan merasa lebih terhubung dan didukung dalam pekerjaan mereka. Selain itu, komunikasi yang terbuka juga dapat membantu manajemen untuk lebih memahami kebutuhan dan harapan karyawan, sehingga dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan kepuasan kerja.

Beban kerja adalah faktor lain yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Beban kerja yang seimbang sangat penting untuk menjaga motivasi dan moral karyawan. Karyawan yang merasa terbebani dengan tugas yang terlalu banyak cenderung mengalami stres, yang dapat menurunkan kepuasan kerja mereka. Oleh karena itu, *Eagle Restaurant* perlu melakukan penilaian rutin terhadap beban kerja karyawan dan memastikan bahwa tugas-tugas yang diberikan sesuai dengan kapasitas dan kemampuan mereka. Pengelolaan beban kerja yang baik akan membantu karyawan merasa lebih mampu dan termotivasi dalam menyelesaikan tugas mereka. Selain itu,

manajemen juga harus memberikan dukungan yang diperlukan, seperti pelatihan dan sumber daya, untuk membantu karyawan mengatasi tantangan yang mereka hadapi.

Selain ketiga faktor utama tersebut, pengakuan dan penghargaan juga memainkan peran penting dalam kepuasan kerja. Karyawan yang merasa dihargai atas kontribusi mereka cenderung lebih puas dan termotivasi. *Eagle Restaurant* dapat menerapkan sistem penghargaan yang adil dan transparan, di mana karyawan yang menunjukkan kinerja baik mendapatkan pengakuan yang layak. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan kerja, tetapi juga mendorong karyawan lain untuk berusaha lebih baik. Penghargaan dapat berupa bonus, sertifikat, atau bahkan pengakuan publik dalam pertemuan tim.

Peluang pengembangan karir juga merupakan faktor yang tidak boleh diabaikan. Karyawan yang melihat adanya peluang untuk berkembang dan maju dalam karir mereka cenderung lebih berkomitmen terhadap pekerjaan mereka. *Eagle Restaurant* perlu menyediakan program pelatihan dan pengembangan yang dapat membantu karyawan meningkatkan keterampilan mereka dan mempersiapkan mereka untuk posisi yang lebih tinggi. Dengan memberikan kesempatan untuk belajar dan berkembang, restoran ini tidak hanya meningkatkan kepuasan kerja, tetapi juga membangun tim yang lebih kompeten dan siap menghadapi tantangan di masa depan.

Dengan memperhatikan pengaruh lingkungan kerja, komunikasi, dan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan, *Eagle Restaurant Permata Sentul Golf* dapat menciptakan suasana kerja yang lebih baik. Perbaikan

dalam tata letak ruang kerja, peningkatan komunikasi antar divisi, dan pengelolaan beban kerja yang seimbang akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan kerja karyawan. Karyawan yang merasa dihargai dan diperhatikan akan lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, yang pada gilirannya akan meningkatkan reputasi dan keberhasilan restoran.

Investasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, komunikasi yang efektif, dan pengelolaan beban kerja yang seimbang adalah langkah strategis yang akan memberikan dampak positif jangka panjang. Dengan fokus pada kepuasan kerja, *Eagle Restaurant* Permata Sentul Golf dapat memastikan pertumbuhan dan keberhasilan yang berkelanjutan di masa depan. Melalui pendekatan ini, restoran tidak hanya akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan, tetapi juga menciptakan budaya kerja yang positif yang akan menarik dan mempertahankan talenta terbaik di industri.

Tabel 1
Prasurvey Lingkungan Kerja

NO	Pertanyaan	Jawaban	
		Setuju	Tidak Setuju
Suasana Kerja			
1	Saya merasa lingkungan kerja terasa nyaman	7 (35%)	13 (65%)
2	Saya mendapat dukungan dari para atasan tentang kinerja saya	10 (50%)	10 (50%)
Hubungan Dengan Rekan Kerja			
3	Saya merasa hubungan dengan para rekan kerja baik	8 (40%)	12 (60%)

4	Saya merasa lingkungan kerja ini dapat mendorong kerja sama tim	9 (45%)	11 (55%)
Tersedianya Fasilitas dan Perlengkapan Yang Memadai			
5	Saya merasa bahwa kondisi fasilitas dan perlengkapan di restoran ini memadai untuk menjalankan tugas dengan efisien dan efektif	6 (30%)	14 (70%)
6	Fasilitas dan perlengkapan yang tersedia di restoran ini cukup untuk mendukung pekerjaan saya sehari-hari	9 (45%)	11 (55%)

Sumber: Prasurvey Lingkungan Kerja

Dapat dilihat pada tabel 2 dapat dilihat hasil prasurvey bahwa lingkungan kerja yang ada di *Eagle Restaurant Permata Sentul Golf* masih belum memenuhi keinginan para pekerja yang dapat mengakibatkan kinerja kerja mereka menurun.

Aspek sumber daya manusia sebagai elemen penggerak organisasi memerlukan perhatian yang lebih mendalam. Untuk mencapai tujuannya, *Eagle Restaurant Permata Sentul Golf* perlu fokus pada peningkatan kepuasan kerja karyawan dengan menciptakan lingkungan yang mendukung komunikasi yang efektif. Tanpa upaya untuk meningkatkan baik kualitas maupun kuantitas komunikasi, kepuasan kerja karyawan dapat menurun. Penurunan ini berpotensi berdampak negatif pada produktivitas, menciptakan persaingan yang tidak sehat, mengurangi kekompakan di antara staf, serta meningkatkan tingkat *turnover* dan absensi karyawan. Berikut prasurvey komunikasi:

Tabel 2
Prasurvey Komunikasi

NO	Pertanyaan	Jawaban	
		Setuju	Tidak Setuju
Mudahnya Mendapatkan Informasi			
1	Saya merasa bahwa informasi yang diperlukan untuk menjalankan tugas saya di <i>Eagle Restaurant</i> Permata Sentul <i>Golf</i> mudah diakses dan tersedia	6 (30%)	14 (70%)
2	Saluran komunikasi yang ada di restoran ini memudahkan saya untuk mendapatkan informasi yang saya butuhkan dengan cepat dan efisien	7 (35%)	13 (65%)
Intensitas Komunikasi			
3	Saya berkomunikasi dengan rekan kerja saya secara rutin dalam menjalankan tugas sehari-hari di <i>Eagle Restaurant</i> Permata Sentul <i>Golf</i>	8 (40%)	12 (60%)
4	Frekuensi komunikasi antara manajemen dan karyawan di restoran ini cukup tinggi, sehingga informasi dapat disampaikan dengan baik	9 (45%)	11 (55%)
Komunikasi yang Efektif			
5	Saya merasa bahwa komunikasi yang terjadi di <i>Eagle Restaurant</i> Permata Sentul <i>Golf</i> membantu saya memahami tugas dan tanggung jawab saya dengan lebih baik	9 (45%)	11 (55%)
6	Informasi yang disampaikan oleh manajemen jelas dan mudah dipahami, sehingga saya dapat mengambil tindakan yang tepat	6 (30%)	14 (70%)
Level Mengerti Pesan			
7	Saya merasa bahwa saya dapat dengan mudah memahami pesan yang disampaikan oleh rekan kerja dan manajemen di restoran ini	7 (35%)	13 (65%)
8	Saya jarang mengalami kesalahpahaman terkait informasi yang disampaikan di <i>Eagle Restaurant</i> Permata Sentul <i>Golf</i>	6 (30%)	14 (70%)

Sumber: Prasurvey Komunikasi

Dapat dilihat pada tabel 3 dapat dilihat bahwa terjadi masalah pada komunikasi yang dilakukan para karyawan *Eagle Restaurant* Permata Sentul *Golf*, maka hal ini mengakibatkan berkurangnya kepuasan kerja yang dilakukan karyawan *Eagle Restaurant* Permata Sentul *Golf*.

Selain lingkungan kerja dan komunikasi, hal lain yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja yaitu beban kerja. Beban kerja merupakan sesuatu yang timbul ketika karyawan berinteraksi dengan tuntutan tugasnya dimana. Dari hasil penelitian tersebut dapat diartikan bahwa beban kerja merupakan tugas dan pekerjaan yang harus dikerjakan karyawan sebagai bentuk tanggung jawab kepada perusahaan. Beban kerja yang berlebihan tentunya akan memberikan dampak pada keresahan karyawan karena tidak ada pilihan lain dimana karyawan harus tetap menyelesaikan tugasnya namun melebihi kapasitas kemampuan. Sehingga menimbulkan tekanan pada diri karyawan. Pemberian beban kerja yang baik dan sesuai dengan kemampuan karyawan akan memberikan dampak yang positif, sebab dengan pemberian beban kerja yang efektif, perusahaan akan mengetahui sejauh mana karyawan dapat diberikan tugas kerja yang maksimal dan dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan karyawan. Tentunya jika semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan apa yang diharapkan karyawan maka akan semakin tinggi juga tingkat kepuasan yang dirasakan oleh karyawan. Berikut prasurey untuk variabel beban kerja:

Tabel 3
Prasurey Beban Kerja

NO	Pertanyaan	Jawaban	
		Setuju	Tidak Setuju
Target Yang Harus Dicapai			
1	Saya memahami dengan jelas target penjualan bulanan yang harus dicapai.	9 (45%)	11 (55%)
2	Saya merasa mampu mencapai target kepuasan pelanggan yang ditetapkan	10 (50%)	10 (50%)

NO	Pertanyaan	Jawaban	
		Setuju	Tidak Setuju
Kondisi Pekerjaan			
3	Kondisi kerja di <i>Eagle Restaurant</i> Permata Sentul Golf mendukung kenyamanan dan keselamatan saya	7 (35%)	13 (65%)
4	Fasilitas yang ada di tempat kerja memadai untuk mendukung tugas saya	9 (45%)	11 (55%)
Penggunaan Waktu			
5	Saya merasa efisien dalam mengelola waktu kerja saya	8 (40%)	12 (60%)
6	Sistem pemantauan waktu kerja yang diterapkan membantu saya menyelesaikan tugas tepat waktu	9 (45%)	11 (55%)
Standar Pekerjaan			
7	Saya memahami standar pekerjaan yang harus diikuti dalam tugas saya	10 (50%)	10 (50%)
8	Saya merasa dapat mematuhi etika kerja dan sikap profesional di tempat kerja	8 (40%)	11 (60%)

Sumber: Prasurvey Beban Kerja

Berdasarkan tabel 4 diatas maka dapat disimpulkan bahwa kebanyakan karyawan merasakan beban kerja yang terjadi di *Eagle Restaurant* Permata Sentul.

Karyawan menilai kepuasan kerja mereka dengan membandingkan persepsi mereka terhadap kondisi kerja yang mereka alami (*perception*) dengan harapan yang mereka miliki (*expectation*). Ketika karyawan merasa sangat puas dengan lingkungan kerja dan dukungan yang diberikan oleh perusahaan, mereka cenderung untuk tetap bertahan dan berkontribusi secara maksimal (*retention*). Dengan kata lain, perusahaan yang mampu memuaskan karyawan akan memiliki tenaga kerja yang loyal dan produktif.

Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat, karyawan memiliki lebih banyak alternatif dalam memilih tempat kerja yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka. Hal ini mendorong karyawan untuk selalu mencari nilai terbaik dari lingkungan kerja yang ditawarkan. Kualitas lingkungan kerja memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan kerja, di mana lingkungan kerja yang baik dapat mendorong karyawan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan.

Dalam jangka panjang, hubungan yang kuat ini memungkinkan perusahaan untuk lebih memahami harapan dan kebutuhan karyawan. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan kerja dengan memaksimalkan aspek-aspek positif dari lingkungan kerja dan meminimalkan faktor-faktor yang kurang menyenangkan. Apabila kondisi kerja yang diterima karyawan lebih baik atau setara dengan harapan mereka, maka karyawan akan merasa puas dan cenderung untuk tetap berkomitmen. Sebaliknya, jika kondisi kerja di bawah harapan, karyawan mungkin akan mencari alternatif lain. Berikut adalah hasil prasurvey kepuasan kerja:

Tabel 4
Prasurvey Kepuasan Kerja

NO	Pertanyaan	Jawaban	
		Setuju	Tidak Setuju
Pekerjaan			
1	Saya merasa bahwa tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada saya di tempat kerja sesuai dengan kemampuan dan keahlian saya	5 (25%)	15 (75%)
2	Saya merasa puas dengan variasi dan tantangan yang ada dalam pekerjaan saya saat ini	8 (40%)	12 (60%)

NO	Pertanyaan	Jawaban	
		Setuju	Tidak Setuju
Upah			
3	Saya merasa bahwa upah yang saya terima sebanding dengan kontribusi dan kinerja saya di perusahaan	10 (50%)	10 (50%)
4	Saya merasa puas dengan kebijakan perusahaan terkait kompensasi dan tunjangan yang diberikan	9 (45%)	11 (55%)
Promosi			
5	Saya percaya bahwa ada kesempatan yang adil untuk mendapatkan promosi di perusahaan ini berdasarkan kinerja	6 (35%)	14 (65%)
6	Saya merasa bahwa perusahaan memberikan dukungan yang cukup untuk pengembangan karir saya dan peluang promosi	6 (35%)	14 (65%)
Pengawas			
7	Saya merasa bahwa pengawas saya memberikan bimbingan dan dukungan yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas saya dengan baik	10 (50%)	10 (50%)
8	Saya percaya bahwa pengawas saya mendengarkan masukan dan saran dari karyawan dengan baik	6 (30%)	14 (70%)
Rekan Kerja			
9	Saya merasa nyaman bekerja sama dengan rekan-rekan kerja saya dan saling mendukung dalam menyelesaikan tugas	8 (40%)	12 (60%)
10	Saya percaya bahwa ada semangat tim yang baik di antara rekan-rekan kerja di perusahaan ini	7 (35%)	13 (65%)

Sumber: Prasurvei Kepuasan kerja

Dapat dilihat pada tabel 4 dapat dilihat bahwa terjadi masalah pada kepuasan kerja karyawan *Eagle Restaurant Permata Sentul Golf*, karena masih banyaknya karyawan tidak puas dengan pekerjaannya saat ini maupun tugas yang diberikan.

Eagle Restaurant Permata Sentul Golf, yang telah dikenal memiliki fasilitas dan layanan yang berkualitas, menghadapi tantangan untuk terus

berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan seiring dengan perkembangan pasar dan tuntutan pelanggan yang semakin tinggi. Persaingan antar restoran di Indonesia semakin ketat, sehingga restoran harus terus memperbaiki diri agar tetap menjadi pilihan utama bagi para pelanggan. Selain itu, dengan semakin banyaknya pilihan tempat makan yang tersedia, terutama di wilayah yang sama, lingkungan kerja dan komunikasi yang baik menjadi dua faktor yang sangat menentukan dalam menarik dan mempertahankan karyawan.

Dalam konteks ini, penting bagi *Eagle Restaurant Permata Sentul Golf* untuk memahami hubungan antara lingkungan kerja, komunikasi, dan kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja yang tinggi berperan penting dalam menciptakan loyalitas karyawan, yang dapat meningkatkan produktivitas dan mengurangi tingkat turnover. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh variabel lingkungan kerja dan komunikasi terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan di *Eagle Restaurant Permata Sentul Golf*.

Dengan berkembangnya industri restoran di Indonesia, banyak karyawan yang lebih selektif dalam memilih tempat kerja berdasarkan kualitas lingkungan kerja dan komunikasi yang ditawarkan. Dalam hal ini, setiap perubahan dalam lingkungan kerja atau peningkatan komunikasi yang diterapkan oleh restoran dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan. Jika lingkungan kerja yang ditawarkan sesuai dengan harapan karyawan dan komunikasi yang efektif terjalin, maka mereka akan merasa puas dan lebih cenderung untuk bertahan dan berkontribusi secara maksimal.

Sebaliknya, jika lingkungan kerja tidak mendukung atau komunikasi dianggap kurang efektif, maka kepuasan kerja karyawan dapat menurun, yang pada akhirnya berdampak negatif pada produktivitas dan kinerja restoran.

Eagle Restaurant Permata Sentul Golf memiliki komitmen untuk terus memberikan pengalaman terbaik bagi setiap karyawan melalui lingkungan kerja yang positif, komunikasi yang terbuka, serta dukungan yang memadai. Untuk itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam tentang bagaimana lingkungan kerja dan komunikasi saling berinteraksi dalam memengaruhi kepuasan kerja karyawan di *Eagle Restaurant Permata Sentul Golf*. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi strategi manajemen yang dapat diterapkan oleh perusahaan untuk meningkatkan daya saingnya di pasar yang semakin kompetitif. Dengan pemahaman yang lebih baik mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, *Eagle Restaurant Permata Sentul Golf* dapat merumuskan kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas lingkungan kerja, memperbaiki komunikasi internal, serta menciptakan pengalaman kerja yang memuaskan bagi setiap karyawan. Hal ini akan membantu restoran dalam mencapai tujuan jangka panjangnya untuk mempertahankan karyawan, meningkatkan produktivitas, dan tetap eksis dalam industri restoran yang terus berkembang.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi permasalahan masalah yang ada sebagai berikut:

1. Hubungan antar rekan kerja kurang harmonis, sehingga memengaruhi kerja sama tim.
2. Intensitas komunikasi antar karyawan masih rendah, menyebabkan koordinasi kurang efektif.
3. Komunikasi yang dilakukan belum sepenuhnya efektif dan sering menimbulkan salah paham.
4. Target kerja yang diberikan belum seimbang dengan waktu dan kapasitas kerja karyawan.
5. Kesempatan promosi dianggap belum merata bagi seluruh karyawan.
6. Pengawasan dari atasan masih kurang dalam memberikan arahan dan dukungan.

C. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada tiga variabel yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan, yaitu lingkungan kerja, komunikasi, dan beban kerja. Lingkungan kerja mencakup suasana kerja, hubungan antar rekan, dan fasilitas kerja. Komunikasi dibatasi pada kemudahan informasi, intensitas, efektivitas, dan pemahaman pesan. Beban kerja meliputi kondisi pekerjaan, penggunaan waktu, dan target yang harus dicapai. Kepuasan kerja sebagai

variabel terikat diukur dari aspek pekerjaan, upah, promosi, pengawasan, dan rekan kerja. Penelitian hanya dilakukan pada karyawan aktif *Eagle Restaurant Permata Sentul Golf* dengan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada *Eagle Restaurant Permata Sentul Golf*?
2. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada *Eagle Restaurant Permata Sentul Golf*?
3. Apakah lingkungan kerja dan komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada *Eagle Restaurant Permata Sentul Golf*?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka peneliti menetapkan tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada *Eagle Restaurant Permata Sentul Golf*.
2. Untuk mengetahui komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada *Eagle Restaurant Permata Sentul Golf*.

3. Untuk mengetahui lingkungan kerja dan komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada *Eagle Restaurant Permata Sentul Golf*.

F. Manfaat Penelitian

Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat sejalan dengan tujuan penelitian. Hasil penelitian berguna baik secara akademis maupun praktis.

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana informasi untuk memperkaya cakrawala berpikir dan sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian ilmiah yang akan dilakukan selanjutnya dan diharapkan untuk penelitian yang selanjutnya bisa lebih baik dari penelitian yang telah dilakukan.

2. Kegunaan Praktik

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi pihak organisasi berupa informasi tentang upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan penjualan di *Eagle Restaurant Permata Sentul Golf*.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, wawasan, dan pengalaman secara langsung dalam menghadapi permasalahan yang ada dalam dunia kerja serta dapat digunakan untuk latihan

menerapkan teori yang didapat dibangku kuliah dengan dunia kerja dan dapat menambah pengetahuan dalam bidang pemasaran.

c. Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai studi kepustakaan bagi yang memerlukan.

d. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya di bidang yang sama.

G. Sistematika Penelitian

Untuk memudahkan dan mengetahui alur penelitian proposal skripsi ini, maka peneliti menjelaskan gambaran mengenai isi proposal skripsi sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II STUDI PUSTAKA

Pada bab ini akan menjelaskan tinjauan pendapat hasil penelitian terdahulu, studi pustaka berkaitan dengan teori kualitas pelayanan, pengalaman pelanggan, dan kepuasan pelanggan dari mulai pengertian setiap variabel sampai dengan indikator yang digunakan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan tentang obyek dan lokasi penelitian, desain penelitian, variabel penelitian, definisi operasional variabel, unit analisis, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, metode pengujian data dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membicarakan mengenai gambaran umum tempat penelitian, profil responden, hasil uji validitas dan reabilitas, hasil uji hipotesis, hasil analisis regresi linier berganda, hasil analisis koefisien korelasi berganda, dan pembahasan hasil penelitian

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir ini diuraikan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian dan saran dari penulis.