

**ANALISIS MOTIVASI KERJA DAN BUDAYA KERJA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN TUGU
LARADJONGGRANG**

TUGAS AKHIR

Muhammad Sholah Yazid

213404516054



**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI PARIWISATA
JAKARTA
2025**

**ANALISIS MOTIVASI KERJA DAN BUDAYA KERJA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN TUGU LARADJONGGRANG**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata
di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Oleh:

Muhammad Sholah Yazid

213404516054



**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI PARIWISATA
JAKARTA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

**Judul Tugas Akhir : Analisis Motivasi Kerja dan Budaya Kerja Terhadap
Kepuasan Pelanggan di Restoran Tugu
Laradjonggrang**
Nama Mahasiswa : Muhammad Sholah Yazid
Nomor Pokok : 213404516054
Program Studi : Pariwisata



Jakarta, 2 Maret 2026

LEMBAR PENGESAHAN

**Judul Tugas Akhir : : Analisis Motivasi Kerja dan Budaya Kerja Terhadap
Kepuasan Pelanggan di Restoran Tugu
Laradjonggrang**

Nama Mahasiswa : Muhammad Solah Yazid

Nomor Pokok : 213404516054

Program Studi : Pariwisata

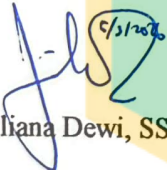
Diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Nasional

**Menyetujui
Pembimbing Tugas Akhir,**



(Anisa Putri Kusumaningrum, SST.Par., M.M)

Ketua Penguji,



(Liliana Dewi, SS., MM.Par.)

Anggota/Penguji,



(Ulfi Maranisya, SST.Par.,M.Par.)

Mengetahui

Dekan,



(Prof. DR. Edi Sugiono, S.T., S.E.,M.M.)

Jakarta, 2 Maret 2026

Tanggal Lulus :

ABSTRAK

ANALISIS MOTIVASI KERJA DAN BUDAYA KERJA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN TUGU LARADJONGGRANG

Oleh:

Muhammad Sholah Yazid

213404516054

Tugas Akhir dibimbing oleh Anisa Putri Kusumaningrum, SST.Par., M.M.

Penelitian ini menganalisis pengaruh motivasi kerja dan budaya kerja terhadap kinerja karyawan di Restoran Tugu Laradjonggrang, yang beroperasi dalam industri kuliner dengan tuntutan tinggi terhadap kecepatan dan kualitas pelayanan. Permasalahan yang muncul meliputi perbedaan tingkat motivasi, ketidakkonsistenan budaya kerja, dan variasi pelayanan yang dapat memengaruhi performa karyawan. Dengan pendekatan kuantitatif, kuesioner disebarakan kepada 48 karyawan, kemudian data dianalisis menggunakan regresi linier berganda melalui uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, uji t, dan uji F.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, terutama dalam aspek semangat, ketekunan, dan dorongan berprestasi. Budaya kerja juga terbukti memiliki pengaruh signifikan, ditunjukkan melalui peran nilai kerja, disiplin, dan kerja sama dalam meningkatkan efektivitas operasional. Secara simultan, kedua variabel memberikan kontribusi penting terhadap kualitas pelayanan dan kinerja keseluruhan karyawan. Penelitian ini menegaskan perlunya penguatan motivasi dan budaya kerja sebagai strategi peningkatan kualitas sumber daya manusia di industri restoran bernuansa budaya.

Kata Kunci: Motivasi Kerja, Budaya Kerja, Kinerja Karyawan, Restoran Tugu Laradjonggrang.

ABSTRACT

ANALYSIS OF WORK MOTIVATION AND WORK CULTURE ON CUSTOMER SATISFACTION AT TUGU LARADJONGGRANG RESTAURANT

By:

Muhammad Sholah Yazid

213404516054

Final project supervised by Anisa Putri Kusumaningrum, SST.Par., M.M.

This study analyzes the influence of work motivation and work culture on employee performance at the Tugu Laradjonggrang Restaurant, which operates in the culinary industry with high demands on speed and quality of service. Issues that emerged included differences in motivation levels, inconsistencies in work culture, and variations in service delivery, all of which can impact employee performance. Using a quantitative approach, questionnaires were distributed to 48 employees, and the data were analyzed using multiple linear regression through validity, reliability, classical assumptions, t-tests, and F-tests.

The results showed that work motivation had a positive and significant effect on employee performance, particularly in aspects of enthusiasm, perseverance, and drive for achievement. Work culture also proved to have a significant influence, manifested through work values, discipline, and cooperation, which increased operational effectiveness. Simultaneously, both variables made significant contributions to service quality and the performance of all employees. This study emphasizes the need to strengthen motivation and work culture as a strategy to improve human resource quality in the culturally diverse restaurant industry.

Keywords: Work Motivation, Work Culture, Employee Performance, Tugu Laradjonggrang Restaurant.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa, penuh kasih dan sayang. Atas segala berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini dengan tepat waktu. Proposal ini berjudul "Analisis Empiris Keterkaitan Motivasi Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Industri Restoran Tugu Laradjonggrang". Penulisan proposal ini dilakukan guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan serta bimbingan selama proses penyusunan Proposal ini. Banyak pihak yang telah memberikan kontribusi berarti, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada Ibu dan Ayah tercinta, yang telah memberikan doa, serta dukungan yang sangat berharga kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Drs. EL Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional, atas kesempatan dan izin yang diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan studi.
3. Bapak Prof. Dr. Edi Sugiono, S.E.,M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional, atas bimbingan dan arahnya selama masa studi.
4. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M., selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional, atas dukungan dan perhatiannya dalam kelancaran proses akademik penulis.
5. Bapak Dr. Ramang H. Demolingo, S.S.,M.Par. selaku Ketua Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional, yang telah memberikan dukungan dan arahan selama penulis menempuh pendidikan.

6. Ibu Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par., M.M., selaku dosen pembimbing yang dengan tulus meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, masukan, serta saran berharga, sehingga proposal ini dapat diselesaikan dengan baik.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Pariwisata Universitas Nasional Jakarta, yang telah membagikan ilmu pengetahuan dan pengalaman berharga kepada penulis selama masa perkuliahan.
8. Seluruh Staff Sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis, petugas perpustakaan, serta seluruh karyawan Universitas Nasional Jakarta, atas bantuan dan pelayanan yang telah diberikan kepada penulis selama masa studi.
9. Seluruh rekan kerja saya yaitu staff Tugu Laradjonggrang yang sudah membantu memudahkan segala urusan terkait penyusunan tugas akhir ini terkhusus Ibu Ena selaku Supervisor dan Ibu Fitri selaku Manajer Outlet di Restoran Tugu Laradjonggrang.
10. Kepada Dwi Sagita Pasaribu yang telah berperan besar dan memberikan kontribusi berharga dalam penyusunan tugas akhir ini.
11. Muhammad Sholah Yazid, sebagai penulis, menyampaikan apresiasi kepada diri sendiri atas kesabaran dan keteguhan hati dalam melewati setiap tahapan, serta komitmen tinggi dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
12. Penulis juga menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada teman-teman dan semua pihak yang tidak bisa penulis tuliskan satu persatu.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
A. Teori yang Berkaitan dengan Landasan Penelitian	7
1. Pariwisata	7
2. Motivasi Kerja.....	8
3. Budaya Kerja.....	14
4. Kinerja Karyawan	20
B. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian	25
1. Keterkaitan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	25
2. Keterkaitan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	26
3. Keterkaitan Motivasi Kerja dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	27
C. Hasil Penelitian yang Relevan Sebagai Rujukan Penelitian	30
D. Kerangka Berpikir	33
E. Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Objek Penelitian	35
B. Rencana dan Tahapan Penelitian	36
C. Data Penelitian	37

1. Sumber Data dan Jenis Data	37
2. Populasi dan Sampel	38
D. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	40
E. Definisi Operasional Variabel.....	41
F. Metode Analisis dan Penguji Hipotesis.....	44
1. Metode Analisis Deskriptif	44
2. Uji Instrumen Penelitian	45
3. Uji Asumsi Klasik.....	47
4. Uji Kelayakan Model	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Hasil Penelitian.....	50
1. Deskripsi Penelitian	50
2. Sejarah Tempat Penelitian.....	50
3. Karakteristik Responden	51
4. Hasil Lengkap Estinasi Penelitian.....	57
B. Pembahasan Hasil Analisis dan Uji.....	74
1. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	74
2. Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	74
3. Pengaruh Motivasi Kerja dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Table 1. Jumlah Data Karyawan Restoran Tugu Laradjonggarang	2
Table 2. Hasil Penelitian Terdahulu	30
Table 3. Rencana dan Tahapan Penelitian	36
Table 4. Skala Likert untuk Kuesioner	41
Table 5. Penjelasan Indikator	42
Table 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Table 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
Table 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Divisi/Bagian	54
Table 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	55
Table 10. Total Skor Mean Motivasi Kerja	57
Table 11. Total Skor Mean Budaya Kerja	58
Table 12. Total Skor Mean Kinerja Karyawan	61
Table 13. Hasil Uji Validitas	63
Table 14. Hasil Uji Reliabilitas	65
Table 15. Hasil Uji Normalitas	65
Table 16. Hasil Uji Multikolinieritas	67
Table 17. Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
Table 18. Hasil Uji Autokorelasi	68
Table 19. Hasil Uji F	70
Table 20. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)	70
Table 21. Hasil Uji T	71
Table 22. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir.....	33
Gambar 2. Logo Restoran Tugu Laradjoggrang	51
Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
Gambar 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Divisi/Bagian	55
Gambar 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	56



LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul:

ANALISIS EMPIRIS KETERKAITAN MOTIVASI KERJA DAN BUDAYA KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA INDUSTRI RESTORAN TUGU LARADJONGGRANG

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat di periksa kebenarannya.

Jakarta, 02-03-2026



Muhammad Sholah Yazid

NPM: 213404516054

PAPER NAME

Analisis Empiris Keterkaitan Motivasi Kerja dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Industri Restoran Tugu Laradjonggrang - Muhammad Sholah Yazid - S1 - Pariwisata - Sholah Yazid.docx

AUTHOR

Muhammad Sholah Yazid

WORD COUNT

22047 Words

CHARACTER COUNT

132007 Characters

PAGE COUNT

117 Pages

FILE SIZE

2.1MB

SUBMISSION DATE

Feb 2, 2026 2:15 PM GMT+7

REPORT DATE

Feb 2, 2026 2:19 PM GMT+7

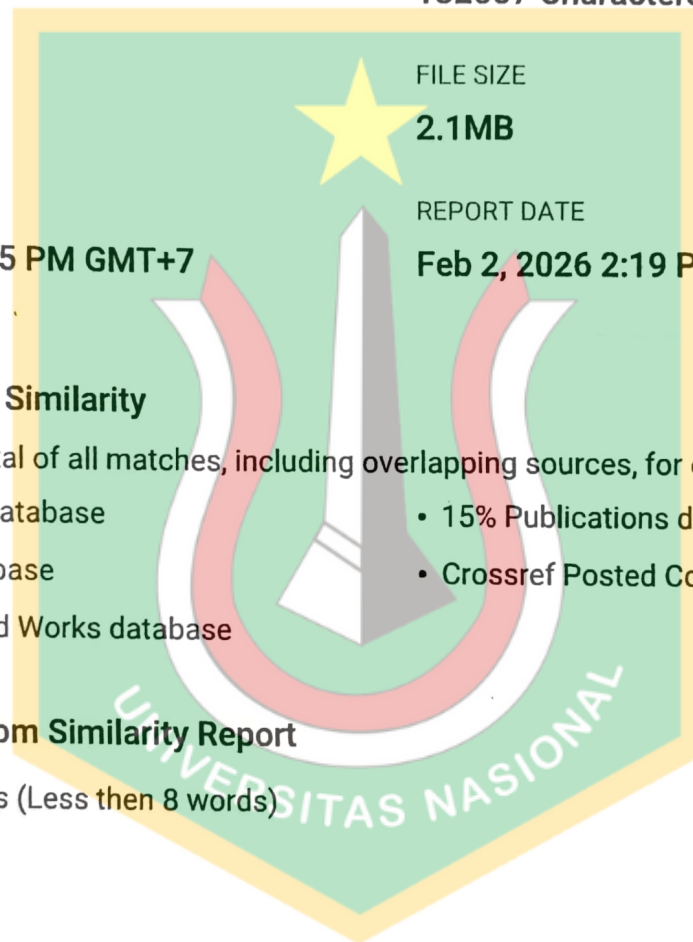
● **23% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 16% Internet database
- 15% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 17% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Small Matches (Less than 8 words)



Summary