



PROYEK AKHIR

PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP RETENSI KARYAWAN DI HOTEL ARYADUTA MAKASSAR

**NURUL FADHILAH IRWAN
NIM 2147028**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN HOSPITALITI
POLITEKNIK PARIWISATA MAKASSAR
KEMENTERIAN PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA
2025**



PROYEK AKHIR

PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP RETENSI KARYAWAN DI HOTEL ARYADUTA MAKASSAR

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam rangka
Penyelesaian studi pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan

**NURUL FADHILAH IRWAN
NIM 2147028**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN HOSPITALITI
POLITEKNIK PARIWISATA MAKASSAR
KEMENTERIAN PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS PROYEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini.

- 1 Nama : Nurul Fadhilah Irwan
- 2 NIM : 2147028
- 3 Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
- 4 Jurusan : Hospitaliti
- 5 Judul Proyek Akhir

PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP RETENSI KARYAWAN DI HOTEL ARYADUTA MAKASSAR

Dosen Pembimbing

1. Dra. Anda Prasetyo Ery., M.Pd.
2. Dr. Hamsu Hanafi, MM

Menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa Proyek Akhir ini merupakan karya sendiri dan bebas dari unsur plagiasi. Apabila ternyata dalam naskah ini di temukan unsur – unsur plagiasi, saya bersedia dituntut di dalam ataupun di luar pengadilan dan bersedia menanggung segala resiko yang diakibatkannya

Mengetahui,

Makassar, 17 Juli 2025

Ketua Program Studi Pengelolaan
Perhotelan


Muhammad Anas, SE., MM
NIP.198206242005021001

Yang membuat Pernyataan


Nurul Fadhilah Irwan
NIM. 2147028

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan Direktur Politeknik Pariwisata Makassar Nomor SK/4/KK.01.04/PTP-3/2025 Tanggal 11 FEBRUARI 2025 untuk membimbing saudara/i:

- 1 Nama : Nurul Fadhilah Irwan
- 2 NIM : 2147028
- 3 Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
- 4 Jurusan : Hospitaliti
- 5 Judul Proyek Akhir

PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP RETENSI KARYAWAN DI HOTEL ARYADUTA MAKASSAR

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini telah di periksa dan dapat diajukan dihadapan Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Politeknik Pariwisata Makassar.

Makassar, 8 Juli 2025

Disetujui Oleh:

Pembimbing 1

Pembimbing 2



Dra. Anda Prasetyo Ery., M.pd
NIP. 19691016 199703 2 001



Dr. Hamsu Hanafi., MM
NIP.19611010 199203 1 001

PENGESAHAN UJIAN PROYEK AKHIR

Proyek Akhir dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Retensi Karyawan di Hotel Aryaduta Makassar yang diajukan oleh Nurul Fadhilah Irwan NIM 2147028 ini telah DIPERTAHANKAN di hadapan Panitia Ujian Proyek Akhir pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata Makassar yang dibentuk berdasarkan surat keputusan direktur politeknik pariwisata makassar Nomor SK/42/KK.01.04/PTP-3/2025 Tanggal 7 FEBRUARI 2025 dan dinyatakan LAYAK untuk memenuhi sebagai persyaratan guna memperoleh gelar S.Tr.Par pada program Studi Pengelolaan Perhotelan Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata Makassar, pada Hari Kamis, Tanggal 10 Bulan Juli Tahun 2025

Disahkan oleh,

Direktur Politeknik Pariwisata Makassar



Dr. Henry Rachmat Widjaja, MM.Par
NIP. 19660211199203 1 002

Tim Penguji:

Ketua Penguji : Dra.Anda Prasetyo Ery,M.Pd

Penguji 1 : Dr.Hamsu Hanafi, MM.,

Penguji 2 : Risman Jaya, A.Md.,S.Sos., M.Ap

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

‘Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yg telah melewatkan ku tidak akan pernah menjadi takdirku, serta apa yang di takdirkan untuk ku tidak akan pernah melewatkan ku’

(Umar bin Khattab)

PERSEMBAHAN

Proyek Akhir ini adalah persembahan kecil saya untuk ke 2 orang tua, mereka telah melalui banyak usaha untuk saya. namun saya berjanji tidak akan membiarkan semua itu sia – sia. aku ingin melakukan yg terbaik untuk setiap agama yg sudah diberikan. saya akan tumbuh, buat menjadi yg terbaik yg saya bisa. Pencapaian ini ialah persembahan istimewa buat bapak dan mama.

ABSTRAK

Nurul Fadhilah Irwan, 2025. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Retensi Karyawan di Hotel Aryaduta Makassar. Proyek Akhir. Program Studi Pengelolaan Perhotelan. Jurusan Hospitaliti. Politeknik Pariwisata Makassar Dra. Anda Prasetyo Ery., M.Pd & Dr. H. Hamsu Hanafi., MM,

Penelitian ini bertujuan: untuk menganalisa pengaruh kepuasan kerja terhadap retensi karyawan pada Hotel Aryaduta Makassar. Variabel yang digunakan meliputi kepuasan kerja menjadi variabel independent dan retensi karyawan menjadi dependen. Metode penelitian memakai pendekatan kuantitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui kuisioner yg dibagikan kepada seluruh Karyawan Hotel Aryaduta Makassar berjumlah 100 orang. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linear sederhana menggunakan bantuan software SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap retensi karyawan dengan tingkat pengaruh 55%. Temuan ini dapat menjadi masukan bagian manajemen motel dalam meningkatkan kebijakan SDM untuk mempertahankan karyawan yang berkualitas.

Kata Kunci : Kepuasan Kerja, Retensi Karyawan, Industri Perhotelan, Hotel Aryaduta Makassar.

ABSTRACT

Nurul Fadhilah Irwan, 2025. *The Influence of Job Satisfaction on Employee Retention at Aryaduta Hotel Makassar.* Final Project. Hotel Management Study Program. Hospitality Department. Makassar Tourism Polytechnic.**Dra. Anda Prasetyo Ery, M.Pd & Dr. H. Hamsu Hanafi, MM**

This study aims to analyze the effect of job satisfaction on employee retention at the Aryaduta Makassar Hotel. The variables used include job satisfaction as the independent variable and employee retention as the dependent variable. The research method uses a quantitative approach with data collection techniques through questionnaires distributed to all 100 Aryaduta Makassar Hotel employees. Data were analyzed using simple linear regression analysis using SPSS software. The results of this study indicate that job satisfaction has a significant effect on employee retention with an influence level of 55%. These findings can be input for motel management in improving HR policies to retain quality employees.

Keywords: *Job Satisfaction, Employee Retention, Hospitality Industry, Aryaduta Hotel Makassar*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proyek Akhir dengan Judul “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Retensi Karyawan Di Hotel Aryaduta Makassar” sebagaimana mestinya. Proyek Akhir merupakan salah satu syarat dalam rangka studi untuk memperoleh gelar sarjana Terapan pariwisata pada program Diploma IV (D4) jurusan Hospitaliti, program studi Pengelolaan Perhotelan Politeknik Pariwisata Makassar.

Dalam penyelesaian proyek akhir ini tidak sedikit hambatan dan kesulitan yang dialami penulis, tetapi Alhamdulillah dapat penulis atasi dan selesaikan dengan baik atas bimbingan, dukungan serta doa dari berbagai pihak yang terlibat dan membantu banyak hal dalam penyelesaian tugas akhir ini. Kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan serta dukungan semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda karena telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati penulis menghaturkan banyak terima kasih kepada:

1. Orang Tua, bapak Irwan Idris dan Mama tercinta Farida Sawal, yang selalu memberikan dukungan terbaiknya kepada penulis. Terima kasih untuk segala pengorbanan yang sedemikian banyak nya untuk penulis.
2. Bapak Dr. Herry R. Widjaja, MM.Par selaku Direktur Politeknik Pariwisata Makassar.
3. Bapak Daniel Adolf Ohyver, SE,M.Pd selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata Makassar.
4. Bapak Muhammad Anas SE., MM selaku Ketua dari Program Studi Pengelolaan Perhotelan Politeknik Pariwisata Makassar.
5. Ibu Dra. Anda Prasetyo ERY.,M.Pd selaku Pembimbing Utama. Terima kasih atas segala ilmu, arahan serta bimbingan yang diberikan kepada penulis dalam menyempurnakan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Dr. Hamsu Hanafi., MM selaku pembimbing kedua penulis. Terima kasih banyak atas segala ilmu, arahan serta bimbingan yang diberikan kepada penulis dalam penyempurnaan proyek akhir penulis.

7. Bapak Arfin Muhammad Salim,S.Pd.M.Pd.,Ph.D dan Bapak Risman Jaya, A.Md.,S.Sos., M.Ap selaku pembahas yang telah memberikan masukan terhadap Proyek Akhir ini.
8. Bapak Yudi Vais S.sos selaku dosen staff Program Studi Pengelolaan Perhotelan yang senantiasa membantu segala keperluan mahasiswa.
9. Ibu Nahdia selaku Asst Human Resource Manager Di Hotel Aryaduta Makassar yang telah bersedia memberikan bantuan informasi serta saran untuk penyelesaian Proyek Akhir penulis.
10. Teruntuk sahabat saya Aulia,Nisa,Misran,Dayat,Vriis,Isna,Fivah,Almaizar. Terimakasih sudah menjadi teman/sahabat penulis baik dalam keadaan suka maupun duka selama 4 tahun berkuliah di politeknik pariwisata makassar.
11. Seluruh Staf dan Dosen pengajar di Politeknik Pariwisata Makassar yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu-persatu.
12. Teman-teman PPH8A Angkatan 2021, terima kasih atas segala kebersamaan yang telah kalian bagi kepada penulis sejak pertama kali penulis menginjakkan kaki di kampus sampai akhirnya kita dapat selesai bersama-sama.

Makassar, 18 Juni 2025



Nurul Fadhilah Irwan

DAFTAR ISI

Sampul Dalam.....	i
Pernyataan Orisinilitas Proyek akhir.....	ii
Persetujuan pembimbing.....	iii
Pengesahan Ujian Proyek Akhir.....	iv
Motto dan Persembahan.....	v
Abstrak.....	vi
<i>Abstract</i>	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIR.....	7
A. Tinjauan Pustaka.....	7
B. Kerangka Pikir.....	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	17
A. Pendekatan Penelitian.....	16
B. Jenis dan Sumber Data.....	16
C. Populasi dan Sampel.....	17
D. Variabel dan Desain Penelitian.....	17
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	18
F. Teknik Pengumpulan Data.....	19
G. Teknik Analisis Data.....	20

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	23
A. Gambaran Umum Aryaduta Hotel Makassar.....	23
B. Penyajian Data dan Analisis Data.....	28
C. Hasil Penelitian.....	42
D. Pembahasan.....	43
BAB V PENUTUP.....	46
A. Kesimpulan.....	46
B. Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA.....	48
LAMPIRAN.....	50

DAFTAR TABEL

1.1 Data Turn Over Karyawan Hotel Aryaduta Makassar.....	3
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	18
3.3 Skala Likert.....	19
4.4 Distribusi Jenis Kelamin.....	28
4.5 Distribusi Usia Responden.....	29
4.6 Distribusi Klarifikasi Department.....	29
4.7 Distribusi Lama Bekerja Responden.....	30
4.8 Statistik Deskriptif Variabel kepuasan Kerja.....	31
4.9 Statistik Deskriptif Variabel Retensi Karyawan.....	35
4.10 Uji Validitas Variabel kepuasan kerja.....	38
4.11 Uji Validitas variabel Retensi Karyawan.....	38
4.12 Uji Reabilitas.....	39
4.13 Uji Linearitas.....	40
4.14 Uji Regresi Linear Sederhana.....	41
4.15 Uji T.....	42
4.16 Uji Koefisien Determinasi.....	42

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka pikir.....	15
4.2 Hotel & Logo Aryaduta Makassar.....	23
4.3 Struktur Organisasi Aryaduta Makassar.....	27

DAFTAR LAMPIRAN

1. Usulan Judul.....	50
2. Surat Keputusan Tentang Penugasan Dosen Pembimbing.....	51
3. Nota Dinas Seminar Proposal.....	52
4. Surat Permohonan Izin Penelitian.....	53
5. Instrumen Penelitian.....	54
6. Diagram Jawaban responden.....	62
7. Jawaban responden.....	65
8. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian.....	69
9. Nota Dinas Ujian Sidang.....	69
10. Dokumentasi Penelitian.....	70

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, A. (2020). *Kinerja Karyawan dan Kepuasan Kerja*. Jakarta: Penerbit XYZ.
- Amin et al, Nur Fadilah, Sabaruddin Garancang, and Kamaluddin Abunawas. "Konsep umum populasi dan sampel dalam penelitian." *Pilar* 14.1 (2023): 15-31.
- Deloitte. (2019). *Deloitte Indonesia Perspectives 2019*. Jakarta ... Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja. Terhadap Intensi Turnover Karyawan
- Donal Mon, A., dan Millena, R. (2022). Kepuasan Kerja sebagai indikator produktivitas seorang pekerja. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 10(2), 123–135.
- G.Dessler (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pendidikan Pearson, New Jersey.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program. IBM SPSS 23* (Edisi 8).
- Gallup, 2024. tingkat turnover di sektor perhotelan. diambil dari situs web Gallup.
- Pengembangan Karir dan Retensi Karyawan, Gomes, F. (2018). ABC, Penerbit, Yogyakarta.
- Hermawan dan Srimulyani. (2021). Dampak Kompensasi terhadap Retensi. Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Pemediasi(Impact of. Page 2. 64. Compensation.
- Handoko, T.H. (2020) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE,
- Jackson, JH, dan RL Mathis (2016). *Cengage Learning, Mason, Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Lestari, Lala Widia, Yulianita Rahayu, and Arie Soleh Permana. "PENGARUH BEBAN KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP RETENSI KARYAWAN PADA PT. XYZ." (2024): 1007-1020.
- Manik Aditya Budi Suta, I. G., & Ardana, I. K. (2018). Pengaruh Kompensasi, Persepsi Dukungan Organisasi Dan Pengembangan Karir Terhadap Retensi Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(2), 1087.
- Nasir et al.,(2020), retensi merupakan upaya untuk mempertahankan karyawan atau pegawai agar tetap berada dalam organisasi

- Nurhidayati, A. (2019). Pengaruh Kompensasi, Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus UD. Darma Cipta Karya Lasem). *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 5(02).
- Pradipta, R., Suwandana, A., dan Nasir, M. (2020). Retensi karyawan dalam organisasi. *Jurnal Sumber Daya Manusia*, 8(3), 78-90.
- Priadana, Sidik., & Denok, S. (2021). Metode. Penelitian Kuantitatif. Tangerang: Pascal. Books. Rahmani, S. N. M., Kusumawicitra, T., & Karyani, U.
- Purba, D. S., Tarigan, W. J., Sinaga, M., & Tarigan, V. (2021). Pelatihan Penggunaan Software SPSS Dalam Pengolahan Regressi Linear Berganda Untuk Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Simalungun Di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Karya Abadi*, 5, 5–24.
- Sugiyono. (2014). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.
- Srimulyani, S., dan Hernawan, A. (2021). Kinerja Tempat Kerja dan Retensi Karyawan di Sektor Perhotelan. *Jurnal Manajemen*, 12(1), 45–60.
- Winer Berkat Jaya Hulu(2024). Pengaruh kepuasan kerja. Terhadap retensi karyawan di cv. Golden mart gunungsitoli.
- Wirayudha, Cokorda Alit, and I. Gusti Ayu Dewi Adnyani. *Kompensasi dan pengembangan karir berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan retensi karyawan bpr lestari*. Diss. Udayana University, 202

RIWAYAT HIDUP



Nurul Fadhilah Irwan, lahir Makassar, 23 Oktober 2003, merupakan anak ke 3 dari 4 bersaudara dari pasangan Irwan Idris dan Farida sawal. Peneliti menyelesaikan pendidikan SD di SD Kalukuang 1 pada tahun 2015, kemudian melanjutkan ke jenjang SMP pada tahun 2015 di SMP Negeri 4 Makassar sampai tahun 2018, lalu kemudian peneliti melanjutkan pendidikan ke jenjang SMK di SMK Yapmi Makassar pada tahun 2018 dan lulus pada tahun 2021, pada tahun 2020 peneliti melakukan praktek kerja lapangan di Hotel Pesona Makassar department F&B Service selama 4 Bulan. lalu peneliti melanjutkan pendidikan di kampus Politeknik Pariwisata Makassar dengan mengambil Jurusan Hospitaliti Program Studi Pengelolaan perhotelan diploma 4 pada tahun 2021. Sebelumnya peneliti melakukan Praktik Kerja Nyata pada semester 4 di Hotel Four Points By Sheraton Balikpapan, Kalimantan Timur, Indonesia pada departmen F&B Service dan Front Office selama 7 bulan. Pada semester 7 peneliti meakukan Praktik Kerja Nyata Lagi Di hotel Aryaduta Makassar, Sulawesi Selatan pada department Human Resource dan Admin Engineering. Peneliti melakukan penelitian pada Hotel Aryaduta Makassar di tahun 2025. Penulis berkeinginan menjadi seorang Wanita karir dan bercita-cita menjadi Manager/Pengusaha.