

PENGARUH BEBAN KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI QUEST HOTEL SAN DENPASAR

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan

Program Sarjana Manajemen



OLEH:

**AVI FELLINCIA PUTRI
2217041164**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2026

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN

Menyetujui

Pembimbing I	Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. NIP.198502202010121007
Pembimbing II	Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. NIP.198309212015041001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Skripsi oleh Avi Fellincia Putri ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 08 Juli 2026

Dewan Penguji

Ketua	Rikky Rundu Padang, M.M. NIP.199512062024061002
Anggota	Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. NIP.198502202010121007
Anggota	Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. NIP.198309212015041001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen

Menyetujui

Ketua Ujian	Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. NIP.196810291993032001
Sekretaris Ujian	Made Amanda Dewanti, S.E.,M.M NIP.199106072020122017



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

SURAT PERNYATAAN

Saya dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah saya yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Quest Hotel San Denpasar” adalah karya asli saya dan sepenuhnya milik saya. Saya menegaskan bahwa saya tidak melakukan plagiarisme atau mengutip dari sumber lain dengan cara yang melanggar norma etika yang berlaku di dunia akademik. Sehubungan dengan pernyataan ini, saya bersedia menerima segala bentuk sanksi atau konsekuensi yang dikenakan jika di masa depan ditemukan pelanggaran etika ilmiah dalam karya ini atau jika pihak lain mengajukan klaim mengenai keaslian karya saya.

Singaraja, 12 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



Avi Fellincia Putri

NIM. 2217041164

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul **“Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Quest Hotel San Denpasar”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan motivasi dan fasilitas selama penulis menempuh pendidikan di fakultas ini.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penulis mengikuti perkuliahan.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M, selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan pada setiap semester.

6. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi dengan penuh kesabaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta saran yang sangat berarti bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Rikky Rundu Padang, M.M., selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan, kritik, dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuannya selama penulis mengikuti masa perkuliahan.
10. Segenap staf dan karyawan tata usaha Fakultas Ekonomi yang telah membantu dalam memberikan informasi dan pelayanan selama perkuliahan berlangsung.
11. Kepada seluruh staff di Quest Hotel San Denpasar, selaku narasumber penulis. Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sangat besar atas izin, kesempatan, keramahtamahan, kerja sama, serta bantuan data yang sangat berharga juga partisipasinya selama penulis melakukan penelitian di Quest Hotel San Denpasar. Terima kasih atas keramahtamahan, kerja sama, serta bantuan data yang sangat berharga dalam kelancaran penyusunan skripsi ini.

12. Keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Dengan penuh rasa syukur dan hati hangat, penulis mengucapkan terima kasih kepada sahabat-sahabat penulis Manis Manja: Feby, Damayanti, Geliani, Fadilla, dan Gayatri yang selalu menjadi pelita, penyangga, dan sumber tawa di setiap langkah skripsi ini, terima kasih untuk doa, semangat, komentar pedas yang menyeimbangkan yang membuat penulis semangat membuat dan melanjutkan skripsi ini, terkhusus untuk Dama, Fadilla, dan Gayatri yang dengan sabar menjadi kurir kilat mengantar dokumen ke ruang humas saat revisi genting jasamu tak akan ternilai (kalau ada gelar “Kurir Terbaik 2026”, kalian pasti menang), untuk Feby dan Geliani terima kasih karena sudah banyak membantu dalam memberikan informasi, semangat, dan motivasi (walaupun kadang sesat juga). Kehadiran kalian membuat hari-hari sulit terasa ringan dan tawa yang kalian bagi akan selalu menjadi salah satu harta paling berharga dalam perjalanan hidup penulis.
14. Seluruh teman-teman angkatan 2022 yang sudah menjadi bagian dari penulis dari masa PKKMB, perkuliahan, konsentrasi, KKN, dan magang. Terima kasih banyak untuk kenangan dan tawa yang diberikan.
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu, demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua, khususnya bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen.

Denpasar, 10 Juni 2026

Penulis



DAFTAR ISI

	HALAMAN
ABSTRAK	ivi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	13
1.3 Pembatasan Masalah.....	13
1.4 Rumusan Masalah Penelitian	14
1.5 Tujuan Penelitian	14
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	15
BAB II. KAJIAN TEORI	15
2.1 Deskripsi Teoretis	15
2.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja Karyawan	15
2.1.2 Pengertian Beban Kerja	18
2.1.3 Pengertian Disiplin Kerja	19
2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan	21
2.3 Hubungan Antar Variabel	25
2.3.1 Hubungan Beban Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.....	25
2.3.2 Hubungan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.....	27
2.3.3 Hubungan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	29
2.4 Kerangka Berfikir	31
2.5 Hipotesis Penelitian	32
BAB III. METODE PENELITIAN	33
3.1 Rancangan Penelitian	33
3.2 Subjek Penelitian/Populasi dan Sampel	34
3.2.1 Subjek dan Objek Penelitian.....	34

3.2.2	Populasi dan Sampel.....	34
3.3	Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	35
3.4	Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	37
3.4.1	Instrumen Variabel Terikat	37
3.4.2	Instrumen Variabel Bebas	42
3.5	Metode dan Teknik Analisis Data.....	46
3.5.1	Uji Asumsi Klasik.....	47
3.5.2	Analisis Linear Berganda	49
3.5.3	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	49
3.6	Pengujian Hipotesis	50
3.6.1	Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	51
3.6.2	Uji Signifikansi Parsial (Uji T).....	51
BAB IV.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1	Deskripsi Data	52
4.2	Pengujian Asumsi Klasik.....	56
4.2.1	Uji Normalitas	57
4.2.2	Uji Multikolinieritas	60
4.2.3	Uji Heteroskedastisitas	62
4.3	Analisis Regresi Linear Berganda	65
4.4	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	67
4.5	Pengujian Hipotesis	69
4.5.1	Uji Signifikansi Simultan (Uji-F).....	69
4.5.2	Uji Signifikansi Parsial (Uji-T)	71
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	73
4.6.1	Pengaruh Beban Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Quest Hotel San Denpasar	73
4.6.2	Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Quest Hotel San Denpasar	76
4.6.3	Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Quest Hotel San Denpasar	80
4.7	Implikasi	84

4.7.1 Implikasi Teoritis	84
4.7.2 Implikasi Praktis	85
BAB V. PENUTUP	87
5.1 Rangkuman.....	87
5.2 Simpulan.....	88
5.3 Saran	88
DAFTAR RUJUKAN.....	90
LAMPIRAN.....	94



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Karyawan di Quest Hotel San Denpasar	5
Tabel 2.1 Hasil Penelitian yang Relevan.....	20
Tabel 3.1 Variabel dan Definisi Operasion Variabel Penelitian	34
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Terikat	37
Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen Variabel Terikat	38
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja Karyawan	38
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Kerja Karyawan	39
Tabel 3.6 Definisi Operasional Variabel Beban Kerja dan Disiplin Kerja.....	40
Tabel 3.7 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Bebas	41
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas	42
Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas	54
Tabel 4.1 Deskripsi Data Responden	42
Tabel 4.2 Uji Normalitas Menggunakan <i>Kolmogorov-Smirnov</i> (K-S).....	59
Tabel 4.3 Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4.4 Uji Heteroskedastisitas menggunakan metode Glejser	65
Tabel 4.5 Regresi Linear Berganda	66
Tabel 4.6 Uji Koefisien Determinasi.....	68
Tabel 4.7 Uji-F (Uji Signifikansi Pengaruh Simultan.....	69
Tabel 4.8 Uji Signifikansi Parsial (Uji-t.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 <i>Organization Chart</i>	4
Gambar 1.2 Sampel <i>Attendant</i> Karyawan	10
Gambar 2.4 Kerangka Berpikir.....	31
Gambar 4.1 Uji Normalitas Menggunakan Grafik Normal P-Plot of Regression.....	57
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Grafik Scatterplo	63

