

**PENGARUH REKRUTMEN DAN KOMPENSASI TERHADAP
KINERJA KARYAWAN YANG DIMEDIASI OLEH KUALITAS
PELAYANAN DI HOTEL HORISON ULTIMA SINGKAWANG**

TESIS



Disusun Oleh:

HARDIKA SEPTI PUTRI

NPM. 23610488

**PROGRAM PASCASARJANA
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PARIWISATA INDONESIA
(STIEPARI) SEMARANG
2025**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PENGARUH REKRUTMEN DAN KOMPENSASI TERHADAP
KINERJA KARYAWAN YANG DIMEDIASI OLEH KUALITAS
PELAYANAN DI HOTEL HORIZON ULTIMA SINGKAWANG**

TESIS

Diajukan Oleh :

HARDIKA SEPTI PUTRI

NPM. 23610488

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

(Dr. Bambang Guritno, MM, MBA)
Tanggal

(Dr. Apri Kuntariningsih, S.IP., M.Si)
Tanggal

PENGESAHAN PENGUJI

**PENGARUH REKRUTMEN DAN KOMPENSASI TERHADAP
KINERJA KARYAWAN YANG DIMEDIASI OLEH KUALITAS
PELAYANAN DI HOTEL HORIZON ULTIMA SINGKAWANG**

TESIS

Diajukan Oleh :

HARDIKA SEPTI PUTRI

NPM. 23610488

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal

Susunan Dewan Penguji:

Penguji 1

Penguji 2

(Dr. Andhi Supriyadi, ST., SE., MM., MH.) (Dr. Bambang Guritno, SE., MM.,)

Penguji 3

(Dr. Apri Kuntariningsih, S.IP., M.Si.)

Proposal Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh Gelar Magister Manajemen (M.M)
tanggal.....

(Haniek Listyorini, SE, MBA)
Ketua STIEPARI Semarang

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa : Hardika Septi Putri

NPM : 23610488

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Judul Tesis : Pengaruh Rekrutmen Dan Kompensasi Terhadap
Kinerja Karyawan Yang Dimediasi Oleh Kualitas
Pelayanan Di Hotel Horison Ultima Singkawang

Pembimbing : 1. Dr. Bambang Guritno, MM, MBA.
2. Dr. Apri Kuntariningsih, S.IP., M.Si

Adalah karya saya sendiri.

.

Semarang, September 2025

Yang menyatakan,

Hardika Septi Putri

NPM. 23610488

**PENGARUH REKRUTMEN DAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA
KARYAWAN YANG DIMEDIASI OLEH KUALITAS PELAYANAN DI
HOTEL HORISON ULTIMA SINGKAWANG. 2025. Hardika Septi Putri.**

Bambang Guritno. Apri Kuntariningsih

ABTSRAK

ABSTRACT

Penelitian ini dilakukan di Hotel Horison Ultima Singkawang. Dalam penelitian ini bertujuan: 1) menganalisis dan menjelaskan pengaruh rekrutmen dan kompensasi terhadap kualitas pelayanan, 2) menganalisis dan menjelaskan pengaruh rekrutmen, kompensasi dan kualitas pelayanan terhadap kinerja dan 3) menganalisis dan menjelaskan pengaruh rekrutmen dan kompensasi terhadap kinerja dimediasi oleh kualitas pelayanan

Penelitian ini menggunakan sampel sejumlah 82 karyawan. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebar kepada responden. Data diolah menggunakan aplikasi SPSS dan dianalisis menggunakan analisis regresi, uji model dan uji hipotesis

Dari hasil pembahasan menyimpulkan bahwa. 1) rekrutmen dan kompensasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, 2) rekrutmen, kompensasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kinerja, dan 3) rekrutmen berpengaruh positif terhadap kinerja dimediasi oleh kualitas pelayanan sedangkan kompensasi berpengaruh positif terhadap kinerja tidak dimediasi oleh kualitas pelayanan

Kata Kunci: Rekrutmen, Kompensasi, Kualitas Pelayanan, Kinerja

This research was conducted at the Horison Ultima Hotel in Singkawang. The objectives of this study were: 1) to analyze and explain the influence of recruitment and compensation on service quality, 2) to analyze and explain the influence of recruitment, compensation, and service quality on performance, and 3) to analyze and explain the influence of recruitment and compensation on performance, mediated by service quality.

This study used a sample of 82 employees. Data collection was conducted using questionnaires distributed to respondents. The data were processed using SPSS and analyzed using regression analysis, model testing, and hypothesis testing.

The results concluded that: 1) recruitment and compensation have a positive effect on service quality, 2) recruitment, compensation, and service quality have a positive effect on performance, and 3) recruitment has a positive effect on performance, mediated by service quality, while compensation has a positive effect on performance, not mediated by service quality.

Keywords: Recruitment, Compensation, Service Quality, Performance

KATA PENGANTAR

Puji syukur diucapkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmatNya sehingga Tesis yang berjudul **“Pengaruh Rekrutmen Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Yang Dimediasi Oleh Kualitas Pelayanan Di Hotel Horison Ultima Singkawang”** ini dapat tersusun sampai dengan selesai. Tidak lupa kami mengucapkan terimakasih terhadap bantuan dari pihak yang telah berkontribusi dengan memberikan sumbangan baik pikiran maupun materinya.

1. Ibu Hanik Listyorini, SE, M.BA, yang menjabat sebagai Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia (STIEPARI) Semarang
2. Dr. Apri Kuntariningsih, S.IP., M.Si., yang menjabat Ketua Program Studi S2 Manajemen Pasca Sarjana STIEPARI Semarang, sekaligus sebagai pembimbing kedua penulis atas bimbingan dan masukannya
3. Dr. Bambang Guritno, MM, MBA, sebagai pembimbing pertama atas bantuan bimbingannya
4. Rekan-rekan dari Program Pascasarjana Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia (STIEPARI) Semarang, dan pegawai Hotel Ultima Horison yang ikut memberikan semangat kepada penulis

Bagi kami sebagai penyusun merasa bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan Tesis ini karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman Kami. Untuk itu kami sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan Tesis ini.

Semarang, September 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
LEMBAR KEASLIAN PERNYATAAN KARYA TULIS TESIS.....	iv
LEMBAR ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Batasan Masalah.....	11
1.4 Rumusan Masalah.....	11
1.5 Tujuan Penelitian.....	12
1.6 Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA TEORETIS.....	15
2.1 Kajian Teori.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu	56
2.4 Hubungan Sntar Variabel.....	59
2.5 Kerangka Pemikiran Teoretis.....	70
BAB III METODE PENELITIAN.....	71
3.1 Jenis dan Desain Penelitian.....	71
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	71
3.3 Populasi dan Sampel.....	72
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	73
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	73
3.6 Variabel, Definisi Konsep dan Definisi Operasional	76
3.7 Uji Kelayakan Instrumen.....	82
3.7.1 Uji Validitas.....	82
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	83
3.8 Tehnik Analisis Data.....	84
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	84
3.8.2 Uji Regresi.....	84
3.8.3 Uji Model.....	85
3.8.4 Pengujian Hipotesis.....	86

3.8.5 Uji Mediasi.....	86
3.9 Jadwal Penelitian.....	88
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	89
4.1 Hasil Analisis.....	
4.1.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	89
4.1.2 Deskripsi Responden.....	92
4.1.3 Deskripsi Variabel.....	94
4.1.4 Hasil Uji Kelayakan Instrumen.....	116
4.1.5 Hasil Analisis Data.....	118
4.2 Pembahasan.....	127
BAB V PENUTUP.....	137
5.1 Kesimpulan.....	137
5.2 Saran.....	138
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Riset Yang Akan Datang.....	144
DAFTAR PUSTAKA.....	146

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Absensi Pegawai Hotel Ultima Horison Tahun 2022 – 2024.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	56
Tabel 3.1 Variabel, Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	76
Tabel 3.2 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	87
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	88
Tabel 4.1 Deskripsi Responden berdasarkan jenis kelamin.....	93
Tabel 4.2 Deskripsi Responden berdasarkan usia.....	93
Tabel 4.3 Deskripsi Responden berdasarkan Masa kerja.....	93
Tabel 4.4 Deskripsi responden berdasarkan pendidikan akhir.....	94
Tabel 4.5 Tanggapan responden pada variabel rekrutmen (X1).....	94
Tabel 4.6 Tanggapan responden pada variabel kompensasi (X2).....	99
Tabel 4.7 Tanggapan responden pada variabel kualitas pelayanan (Z).....	105
Tabel 4.8 Tanggapan responden pada variabel kinerja (Y).....	111
Tabel 4.9 Hasil Uji validitas variabel.....	116
Tabel 4.10 Hasil Uji reliabilitas.....	118
Tabel 4.11 Uji regresi pertama.....	119
Tabel 4.12 Uji regresi kedua.....	120
Tabel 4.13 Uji F pertama.....	121
Tabel 4.14 Uji F kedua.....	122
Tabel 4.15 Uji Koefisien determinasi Pertama.....	122
Tabel 4.16 Uji Koefisien Determinasi kedua.....	123
Tabel 4.17 Hasil Uji t.....	124

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoretis.....	70
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	71
Gambar 3.2 Uji Mediasi.....	87
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Hotel Horison Ultima.....	92
Gambar 4.2 Uji mediasi pertama.....	126
Gambar 4.3 Uji mediasi kedua.....	127