

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	v
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	vii
<b>DAFTAR DIAGRAM</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	7
1.3. Rumusan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Pengertian Pariwisata.....	9
2.2. Pengertian Sumber Daya Manusia.....	9
2.2.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10
2.2.2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
2.3. Pengertian Budaya Organisasi.....	15
2.3.1. Budaya.....	15
2.3.2. Organisasi.....	16
2.3.3. Budaya Organisasi.....	16
2.3.4. Fungsi Budaya Organisasi.....	19
2.3.5. Pengertian Budaya Kaizen.....	19
2.3.6. Langkah Budaya Kaizen.....	20
2.3.7. Prinsip Budaya Kaizen.....	22
2.4. Pengertian Kinerja Karyawan.....	24
2.4.1. Penilaian Kinerja.....	25
2.4.2. Tujuan Penilaian Kinerja.....	26
2.4.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Kerja Karyawan.....	28

**Tessa charle Vyona, 2014**

*PENGARUH BUDAYA KAIZEN TERHADAP*

*KINERJA KARYAWAN MAYANG SARI*

*DI NIRWANA GARDENS RESORT BINTAN*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2.5. Kerangka Pemikiran .....	29
2.6. Hipotesis .....	31

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Objek Penelitian .....	32
3.2. Metode .....	32
3.3. Populasi dan Sampel .....	33
3.3.1. Populasi .....	33
3.3.2. Sampel .....	33
3.4. Operasional Variabel .....	33
3.5. Jenis dan Sumber Data .....	35
3.5.1. Data Primer .....	36
3.5.2. Data Sekunder .....	36
3.6. Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.6.1. Kuesioner/Angket .....	37
3.6.2. Dokumentasi .....	37
3.7. Pengolahan/Analisis Data .....	37
3.7.1. Penetapan Skala .....	37
3.7.2. <i>Method of Succesive Interval (MSI)</i> .....	38
3.8. Garis Kontinum .....	39
3.9. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	39
3.9.1. Uji Validitas .....	40
3.9.2. Uji Realibilitas .....	42
3.10. Teknik Analisis Data .....	43
3.10.1. Uji Asumsi Klasik Regresi .....	43
3.10.2. Uji Linearitas .....	44
3.10.3. Uji Heteroskedastisitas .....	44
3.11. Teknik Analisis Regresi Linier Sederhana .....	44
3.12. Uji Korelasi .....	46
3.13. Uji Koefisien Determinasi .....	46
3.14. Hipotesis .....	47
3.14.1. Uji T .....	47
3.14.2. Uji F .....	47

**Tessa charle Vyona, 2014**

*PENGARUH BUDAYA KAIZEN TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN MAYANG SARI  
DI NIRWANA GARDENS RESORT BINTAN*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

## BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	49
4.1.1. Sejarah Singkat Nirwana Gardens Resort Bintan.....	49
4.1.2. Misi Nirwana Gardens Resort Bintan .....	52
4.1.3. Fasilitas Akomodasi di Nirwana Gardens Resort Bintan.....	52
a. Nirwana Resort Hotel.....	52
b. Mayang Sari Beach Resort.....	53
c. Nirwana Beach Club .....	53
d. Banyu Biru Villa.....	53
e. Indra Maya Villa .....	54
4.1.4. Fasilitas Restaurant di Nirwana Gardens Resort Bintan.....	54
4.1.5. Fasilitas Banquet dan Konvensi di Nirwana Gardens Resort Bintan .....	55
4.1.6. Fasilitas Rekreasi dan Layanan Pengunjung di Nirwana Gardens Resort Bintan.....	56
a. Club House.....	57
b. Happy Valley Resort Centre .....	58
c. Water Sport Nirwana Beach Club.....	58
d. Activities Desk.....	58
4.1.7. Struktur Organisasi di Nirwana Gardens Resort Bintan .....	59
4.2. Analisis Data.....	61
4.2.1. Gambaran Karakteristik Responden .....	61
4.2.2. Analisis Deskriptif Variabel.....	65
4.2.3. Pengujian Korelasi dan Regresi Linier Sederhana.....	82
1. Uji Normalitas .....	82
2. Uji Heteroskedastisitas .....	83
3. Uji Linearitas .....	84
4. Analisis Korelasi.....	85
5. Regresi Linier Sederhana .....	85
6. Uji Koefisien determinasi.....	87
7. Uji Hipotesis .....	87
a. Uji T.....	87
b. Uji F.....	89

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Tessa charle Vyona, 2014

*PENGARUH BUDAYA KAIZEN TERHADAP*

*KINERJA KARYAWAN MAYANG SARI*

*DI NIRWANA GARDENS RESORT BINTAN*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

5.1. Kesimpulan.....	91
5.2. Saran .....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>96</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>119</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan jumlah wisatawan di Pulau Bintan dari tahun 2010-2013.....	2
Tabel 1.2 Strategi Marketing Resort di Pulau Bintan .....	3
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 3.2 Jenis Data dan Sumber Data.....	38
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Budaya Kaizen (X).....	43
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y) .....	44
Tabel 3.5 Hasil Uji Realibilitas .....	45
Tabel 3.6 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi....	49
Tabel 3.7 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Determinasi.....	49
Tabel 4.1 Ukuran dan Kapasitas Ruang Konvensi Nirwana Gardens Resort Bintan.....	60
Tabel 4.2 Recreation and Service Nirwana Gardens Resort Bintan.....	61

**Tessa charle Vyona, 2014**

*PENGARUH BUDAYA KAIZEN TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN MAYANG SARI  
DI NIRWANA GARDENS RESORT BINTAN*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 4.3	Tanggapan Responden Terhadap Memfokuskan Terhadap Pada Pelanggan .....	71
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Terhadap Perbaikan Secara Terus – Menerus.....	72
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Mengembangkan Disiplin Pribadi.....	74
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Membuat Karyawan Menjadi Mampu.....	76
Tabel 4.7	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Budaya <i>Kaizen</i> di Nirwana <i>Gardens Resort</i> .....	78
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Kuantitas Hasil Kerja.....	80
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Hasil Kerja.....	82
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu.....	83
Tabel 4.11	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Kerja Karyawan Mayang Sari di Nirwana <i>Gardens Resort</i> Bintan.....	85
Tabel 4.12	Uji Normalitas .....	87
Tabel 4.13	Uji Heteroskedastisitas .....	88
Tabel 4.14	Hasil Analisi Korelasi.....	89
Tabel 4.15	Hasil Koefisien Regresi Linier Sederhana.....	90
Tabel 4.16	Hasil Pengujian Koefisien Determinasi .....	91
Tabel 4.17	Hasil Uji T.....	92
Tabel 4.18	Hasil Uji F.....	94

**Tessa charle Vyona, 2014**

*PENGARUH BUDAYA KAIZEN TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN MAYANG SARI  
DI NIRWANA GARDENS RESORT BINTAN*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

## GRAFIK

Grafik 1.1 Kinerja Karyawan Mayang Sari di Nirwana Gardens Resort Bintan dari tahun 2010 - 2013.....	6
---	---

**Tessa charle Vyona, 2014**

*PENGARUH BUDAYA KAIZEN TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN MAYANG SARI  
DI NIRWANA GARDENS RESORT BINTAN*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Diagram 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	67

**Tessa charle Vyona, 2014**

*PENGARUH BUDAYA KAIZEN TERHADAP*

*KINERJA KARYAWAN MAYANG SARI*

*DI NIRWANA GARDENS RESORT BINTAN*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Diagram 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan....	68
Diagram 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Karyawan.....	69
Diagram 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	69

## **DAFTAR GAMBAR**

**Tessa charle Vyona, 2014**

*PENGARUH BUDAYA KAIZEN TERHADAP*

*KINERJA KARYAWAN MAYANG SARI*

*DI NIRWANA GARDENS RESORT BINTAN*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 2.2 Hipotesis.....	33
Gambar 3.2 Garis Kontinum.....	41
Gambar 4.1 Peta Lokasi Nirwana Gardens Resort Bintang.....	52
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Nirwana Gardens Resort Bintang.....	65
Gambar 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Memfokuskan Terhadap Pada Pelanggan.....	72
Gambar 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Perbaikan Secara Terus – Menerus.....	75
Gambar 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Mengembangkan Disiplin Pribadi.....	75
Gambar 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Membuat Karyawan Menjadi Mampu.....	77
Gambar 4.7 Distribusi Frekuensi Kontinum Budaya Kaizen Di Nirwana Gardens Resort Bintang.....	79
Gambar 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Kuantitas Hasil Kerja.....	81
Gambar 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Hasil Kerja.....	83
Gambar 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu.....	84
Gambar 4.11 Distribusi Frekuensi Kontinum Kinerja Karyawan Mayang Sari Di Nirwana Gardens Resort Bintang.....	87
Gambar 4.12 Hasil Uji Linearitas.....	89
Gambar 4.13 Kurva Uji T.....	93

**Tessa charle Vyona, 2014**

*PENGARUH BUDAYA KAIZEN TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN MAYANG SARI  
DI NIRWANA GARDENS RESORT BINTAN*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuestioner.....	96
Lampiran 2	Tabulasi Data Variabel X.....	101
Lampiran 3	Tabulasi Data Variabel Y.....	102
Lampiran 4	Metode Succesive Interval Variabel X.....	107
Lampiran 5	Metode Succesive Interval Variabel Y.....	108
Lampiran 6	Uji Validitas Variabel X.....	109
Lampiran 7	Uji Validitas Variabel Y.....	110
Lampiran 8	Uji Realibilitas.....	111
Lampiran 9	Uji Normalitas.....	112
Lampiran 10	Uji Heteroskedastisitas.....	112
Lampiran 11	Uji Linearitas.....	113
Lampiran 12	Uji Korelasi.....	113
Lampiran 13	Uji Regresi.....	114
Lampiran 14	Uji Koefisien Determinasi.....	114
Lampiran 15	Uji T.....	115
Lampiran 16	Tabel R.....	116
Lampiran 17	Tabel T.....	117
Lampiran 18	Tabel F.....	118
Lampiran 19	Surat Penelitian.....	119
Lampiran 20	SK Dosen Pembimbing Skripsi.....	120
Lampiran 21	Surat Penelitian.....	125
Lampiran 22	Riwayat Hidup.....	130

**Tessa charle Vyona, 2014**

*PENGARUH BUDAYA KAIZEN TERHADAP*

*KINERJA KARYAWAN MAYANG SARI*

*DI NIRWANA GARDENS RESORT BINTAN*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

**Tessa charle Vyona, 2014**

*PENGARUH BUDAYA KAIZEN TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN MAYANG SARI  
DI NIRWANA GARDENS RESORT BINTAN*

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)