

**FPIPS : 2004/UN40.A2.6/PP/2020**

**PENGARUH PELATIHAN DAN KOMPENSASI NON FINANSIAL  
TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN  
(Studi Kasus Novotel Hotel Bandung)**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pariwisata  
Program Studi Manajemen Resort dan Leisure*



Oleh:

Rivan Nur Pauzi  
NIM 1601170

**MANAJEMEN RESORT DAN LEISURE  
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
2020**

Rivan Nur Pauzi, 2020

**PENGARUH PELATIHAN DAN KOMPENSASI NON FINANSIAL TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN  
(Studi Kasus Novotel Hotel Bandung)**

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

**PENGARUH PELATIHAN DAN KOMPENSASI NON FINANSIAL  
TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN  
(Studi Kasus Novotel Hotel Bandung)**

Oleh:

Rivan Nur Pauzi

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar  
Sarjana Pariwisata pada  
Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

©Rivan Nur Pauzi 2020  
Universitas Pendidikan Indonesia  
Agustus 2020

Hak Cipta dilindungi oleh undang-undang  
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,  
Dengan dicetak ulang, difotoko kopi, atau cara lainnya  
Tanpa izin dari penulis.

**LEMBAR PENGESAHAN**

Rivan Nur Pauzi

1601170

**PENGARUH PELATIHAN DAN KOMPENSASI NON FINANSIAL  
TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN  
(Studi Kasus Novotel Hotel Bandung)**

Skripsi ini telah disetujui dan disahkan oleh :

Dosen Pembimbing I



**Sri Marhanah, SS, MM.**  
**NIP. 198110142000601 2 001**

Dosen Pembimbing II



**Dr. A.H. Galih Kusumah, ST, Par., MM.**  
**NIP. 19810522201012 1 006**

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Resort dan Leisure



**Dr. A.H. Galih Kusumah, ST, Par., MM.**  
**NIP. 19810522201012 1 006**

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**PENGARUH PELATIHAN DAN KOMPENSASI NON FINANSIAL TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN (Studi Kasus Novotel Hotel Bandung)**” ini dan beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Agustus 2020

Yang Membuat Pernyataan,

Rivan Nur Pauzi

NIM. 1601170

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena rahmat dan karunianya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH PELATIHAN DAN KOMPENSASI NON FINANSIAL TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN (Studi Kasus Novotel Hotel Bandung)”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata pada program studi S1 Manajemen Resort & Leisure, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia. Penulis juga mengucapkan terima kasih banyak kepada kedua orang tua penulis, Ayah dan Ibu tercinta Ibu Een Enawati dan Bapak Dudi Siswanto yang selalu memberikan kasih sayang yang tiada hentinya, motivasi, perhatian dan memberikan dukungan baik secara moril dan materil serta do’a yang selalu mengiringi penulis selama ini. Semoga semua yang telah diusahakan oleh penulis menjadi sebuah kebanggaan dan kebahagiaan bagi Ayah dan Ibu tercinta. Selanjutnya penulis mengucapkan terimakasih pula kepada Kakak tercinta Aldi Aenul Darajat terima kasih atas doa, motivasi, semangat dan kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis. Semoga Allah SWT selalu memberikan Ayah, Ibu, dan Kakak tercinta kebahagiaan, kesehatan, keberkahan dan umur yang panjang serta selalu dalam lindungan-Nya.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bimbingan dan mendidik selama penulis melaksanakan perkuliahan di Universitas Pendidikan Indonesia, termasuk kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. M. Solehuddin M.Pd., M.A. selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh dan memperoleh Pendidikan di Universitas Pendidikan Indonesia, semoga Allah SWT memberikan balasan dengan sesuatu yang lebih baik.
2. Bapak Dr. Agus Mulyana M. Hum. selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memfasilitasi

penulis selama masa perkuliahan. semoga Allah SWT memberikan balasan dengan sesuatu yang lebih baik.

3. Bapak Dr. A.H. Galih Kusumah, ST, Par., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen *Resort dan Leisure* Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia yang selalu membimbing dan mendidik penulis ketika menimba ilmu di perkuliahan. Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu memberikan kesehatan dan umur panjang serta memberikan pahala dan keberkahan hidup.
4. Ibu Sri Marhanah, SS, MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk selalu membimbing dan mengarahkan penulis dalam penulisan skripsi dengan penuh kesabaran serta ketelitian dan telah banyak memberikan motivasi, kritik dan saran yang membangun serta pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas ketersediaan waktunya yang telah ibu berikan selama proses bimbingan berlangsung hingga skripsi ini bisa diselesaikan. Semoga Allah SWT memberikan balasan dengan sesuatu yang lebih baik, penuh keberkahan hidup, dan diberikan kesehatan dan umur yang panjang.
5. Bapak Dr. A.H. Galih Kusumah, ST, Par., MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk selalu membimbing dengan penuh kesabaran, keikhlasan serta ketelitian dan telah banyak memberikan motivasi, kritik dan saran yang membangun serta pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas ketersediaan waktunya yang telah bapak berikan selama proses bimbingan berlangsung hingga skripsi ini bisa diselesaikan. Semoga Allah SWT memberikan balasan dengan sesuatu yang lebih baik, penuh keberkahan hidup, dan diberikan kesehatan dan umur yang panjang.
6. Bapak Firman Aziz, M.Pd, selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dalam penyelesaian kontrak mata kuliah selama masa perkuliahan serta memberikan motivasi bagi penulis sehingga dapat membangkitkan semangat penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, semoga beliau sehat selalu dan selalu diberikan keberkahan.

7. Segenap Bapak Ibu Dosen Manajemen Resort dan Leisure Dr. AH. Galih Kusumah, S.ST., MM, Reiza Miftah, S.ST., M.Sc, Ghoitsa Rohmah N, S.Par., M.Si. Rosita, SS., MA. Fitri Rahmafitria, SP., M.Si, Sri Marhanah, SS., MM, Prof. Dr. H. Darsiharjo, MS, dan Erry Sukriah, M.SE yang telah banyak membantu dalam proses perkuliahan maupun kelancaran proses penyusunan skripsi. Semoga Allah SWT memberikan balasan dengan pahala, amalan baik dan penuh keberkahan hidup.
8. Ibu Ayu Tresnasih selaku *Human Resources Manager (HRD)* dan segenap karyawan Novotel Hotel Bandung yang telah bersedia membantu penulis untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini, semoga Allah SWT memberikan balasan dengan pahala dan amalan baik dan penuh keberkahan hidup.
9. Sahabat-sahabat terbaik Ananda Putri Pertiwi, Ghina Desy Agia, Agry Dwi Kustia, Yogie Fauzi Rizal, Dimas Arif Firlando, Pradita Rhagastra, M Fanirahman, Ganzar Apriatna Pamungkas, Nurul Pratiwi M Kemal Akbar, Wirya Sumirat, Akbar M Firqal, Rena Tresnawati yang selalu menemani, membantu, mendukung dan mendengar keluhan dan memberikan motivasi kepada penulis selama empat tahun menimba ilmu di perkuliahan. Sahabat seperjuangan dalam melaksanakan *On The Job Training*, Fitria Suci yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan bekerja sama selama enam bulan di Novotel Hotel Bandung. Semoga persahabatan kita terus berjalan sampai nanti, selalu diberikan kesehatan dan kesuksesan dimasa yang akan mendatang dan selalu dalam lindungannya.
10. Sahabat Seperjuang dalam menyusun Skripsi Allya Fitriani dan Shabira Destiany yang selalu memberikan dukungan, semangat, bantuan, motivasi dan selalu mengingatkan untuk bimbingan skripsi. Sahabat yang selalu memberikan ilmu tentang skripsi baik dalam penulisan atau sistematika, Naufalika Anggi, Nurul Hasanah dan Diny Syifa Fauziah terima kasih atas bantuan yang selalu diberikan dalam proses penyusunan skripsi ini. dan seluruh teman-teman Manajemen Resort & Leisure 2016 Semoga sukses dalam menggapai cita-citanya, diberikan kesehatan, keberkahan hidup, umur yang panjang dan kesuksesan dimasa yang akan mendatang.

11. Sahabat satu kosan, Wisnu Arsa Tanjung, M Amin Alfaraby, Isyam, dan Idham Nur Hadi yang selalu menemani, mendukung, dan memberi bantuan kepada penulis selama 4 tahun Bersama di kosan. Semoga persahabatan kita tetap terjalin dan semoga kalian diberikan kesehatan, keberkahan hidup, umur yang panjang dan kesuksesan dimasa yang akan mendatang.
12. Sahabat Sejak SMK yang telah menemani selama perkuliahan di Universitas Pendidikan Indonesia, Reza Mustopa, Pina Rosmawati, dan Anggi Novianti. Terimakasih sudah menemani dan menghibur selama empat tahun perkuliahan, semoga cita-cita kita tercapai, sukses karir kedepannya dan selalu berada dalam lindungan-Nya.

Semoga kebaikan dan bantuan yang telah diberikan semua pihak yang membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini dibalas dengan yang lebih baik oleh Allah SWT. Aamiin.

Bandung, Agustus 2020

Rivan Nur Pauzi



## ABSTRAK

**Rivan Nur Pauzi, 1601170, “Pengaruh Pelatihan dan Kompensasi Non Finansial terhadap Kepuasan Karyawan (Studi Kasus Novotel Hotel Bandung)”** di bawah bimbingan Sri Marhanah, SS, MM. dan Dr. AH. Galih Kusumah, ST, Par., MM.

Novotel Hotel Bandung merupakan salah satu hotel bintang empat berskala internasional yang berlokasi di Kota Bandung. Hotel ini merupakan bagian dari *Accor Hotels Group* yang memiliki masalah terkait kepuasan karyawan. Masalah kepuasan karyawan ini diukur oleh tingginya *labour turnover* karyawan dan tingginya tingkat absensi karyawan yang terjadi di Novotel Hotel Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh temuan mengenai pengaruh pelatihan (X1) dan kompensasi non finansial (X2) sebagai variabel bebas terhadap kepuasan karyawan (Y) sebagai variabel terikat di Novotel Hotel Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Data ini diperoleh dari 80 karyawan yang merupakan karyawan kontrak dan tetap di Novotel Hotel Bandung melalui kuesioner yang telah disebar. Pengambilan sampel ini dilakukan menggunakan Teknik Purposive Sampling. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan dan kompensasi non finansial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan karyawan sebesar 52,8%. Teknik analisis dan uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu regresi linear berganda karena penelitian ini menggunakan 3 variabel dengan 2 variabel bebas dan 1 variabel terikat serta menggunakan skala ordinal. Hasil dari analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini menyatakan bahwa Pelatihan dan kompensasi non finansial secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan karyawan di Novotel Hotel Bandung baik secara simultan atau bersama maupun secara parsial atau masing-masing.

**Kata Kunci : pelatihan, kompensasi non finansial, dan kepuasan karyawan.**

## ABSTRACT

**Rivan Nur Pauzi, 1601170, “The Impact of Training and Non-Financial Compensation on Employee Satisfaction (A Case Study of Novotel Hotel Bandung)”** under the guidance Sri Marhanah, SS, MM. and Dr. AH. Galih Kusumah, ST, Par., MM.

*Novotel Hotel Bandung is one of the international four stars hotel that located on Bandung City. The hotel is part of the Accor Hotels Group that has employee satisfaction issues. The problem of employee satisfaction is measured by the employee's labour turnover and the employee's attendance rate in Novotel Hotel Bandung. The study aims to find out the effect of training (X1) and non-financial compensation (X2) as independent variable towards employee's satisfaction (Y) as dependent variable in Novotel Hotel Bandung. The method used in this study is quantitative method. The data was obtained from 80 employees who are contract employees and remain in Novotel Hotel Bandung through questionnaires that have been shared. The sample was collected using purposive sampling. The result shows that training and non-financial compensation have the significant effect towards employee's satisfaction with 52.8% value. Analysis techniques and Hypothetical test used in the study was mulptile linear regression due to the study using 3 variables with 2 independent variables and 1 dependent variable with using the ordinal scale. The result of linear regression analysis in the study state that training and non-financial compensation significantly effect the employee's satisfaction in Novotel Hotel Bandung either simultaneously or jointly nor partially or individually.*

**Keywords : training, non-financial compensation, and employee satisfaction.**

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.5 Struktur Organisasi Skripsi.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS ..	13
2.1 Kajian Pustaka.....	13
2.1.1 Konsep Pelatihan dalam MSDM.....	13
2.1.1.1 Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	15
2.1.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	16
2.1.1.3 Definisi Pelatihan .....	18
2.1.1.4 Dimensi Pelatihan.....	19
2.1.1.5 Model Pelatihan.....	20
2.1.2 Konsep Kompensasi Non Finansial dalam MSDM .....	22
2.1.2.1 Definisi Kompensasi Non Finansial .....	23
2.1.2.2 Dimensi Kompensasi Non Finansial .....	23
2.1.3 Konsep Kepuasan Karyawan dalam MSDM .....	24
2.1.3.1 Definisi Kepuasan Karyawan.....	25
2.1.3.2 Dimensi Kepuasan Karyawan .....	26
2.1.4 Pengaruh Pelatihan dan Kompensasi Non Finansial terhadap Kepuasan Karyawan .....	27
2.1.4.1 Pengaruh Pelatihan terhadap Kepuasan Karyawan .....	27
2.1.4.2 Pengaruh Kompensasi Non Finansial terhadap Kepuasan Karyawan.. .....	28

2.1.5 Penelitian Terdahulu.....	28
2.2 Kerangka Pemikiran.....	32
2.3 Hipotesis.....	35
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
3.1 Objek Penelitian.....	37
3.2 Metode Penelitian.....	38
3.2.1 Jenis Penelitian.....	38
3.2.2 Operasional Variabel Penelitian.....	38
3.2.3 Jenis dan Sumber Data.....	40
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	41
3.3.1 Populasi.....	41
3.3.2 Sampel Penelitian.....	41
3.3.3 Teknik Sampling.....	42
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.4.1 Kuesioner.....	42
3.4.2 Literature Review.....	43
3.4.3 Observasi.....	43
3.5 Instrumen Penelitian.....	43
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
3.6.1 Uji Validitas.....	44
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	48
3.7 Teknik Analisis Data.....	49
3.7.1 Analisis Data Deskriptif.....	49
3.7.2 Analisis Data Verifikatif.....	50
3.7.2.1 Metode Successive Interval.....	50
3.7.2.2 Garis Kontinum.....	51
3.7.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	51
1. Uji Normalitas.....	51
2. Uji Heteroskedastisitas.....	53
3. Uji Autokorelasi.....	53
4. Uji Linearitas.....	54
3.7.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
1. Uji Korelasi.....	55
2. Uji Koefisien Determinasi.....	56
3.8 Uji Hipotesis.....	57

3.8.1 Uji - F.....	57
3.8.2 Uji – t.....	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	59
4.1 Hasil Penelitian .....	59
4.1.1 Profil Tempat Penelitian .....	59
4.1.2 Karakteristik Responden.....	59
4.1.2.1 Karakteristik Karyawan Berdasarkan Usia .....	59
4.1.2.2 Karakteristik Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
4.1.2.3 Karakteristik Karyawan Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	61
4.1.2.4 Karakteristik Karyawan Berdasarkan Departemen .....	63
4.1.2.5 Karakteristik Karyawan Berdasarkan Lama Bekerja .....	64
4.1.3 Tanggapan Karyawan terhadap Variabel Pelatihan (X1) .....	65
4.1.3.1 Reaction (Reaksi) .....	65
4.1.3.2 <i>Learning</i> (Belajar) .....	66
4.1.3.3 Results (Hasil) .....	68
4.1.3.4 Efektifitas Biaya .....	69
4.1.3.5 Rekapitulasi mengenai Pelatihan.....	71
4.1.4 Tanggapan Terhadap Variabel Kompensasi Non Finansial (X2) .....	72
4.1.4.1 Pekerjaan.....	72
4.1.4.2 Lingkungan Kerja .....	73
4.1.4.3 Rekapitulasi mengenai Kompensasi Non Finansial .....	75
4.1.5 Tanggapan terhadap variabel Kepuasan Karyawan (Y) .....	76
4.1.6 Hasil Pengujian dan Hipotesis .....	78
4.1.6.1 Pengaruh Pelatihan dan Kompensasi Non Finansial terhadap Kepuasan Karyawan .....	78
4.1.6.1.1 Uji Asumsi Klasik.....	78
4.1.6.1.2 Model Persamaan Regresi Linear Berganda Pengaruh Pelatihan dan Kompensasi Non Finansial terhadap Kepuasan Karyawan .	82
4.1.6.1.3 Uji Hipotesis .....	86
4.2 Pembahasan .....	88
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	93
5.1 Kesimpulan .....	93
5.2 Rekomendasi.....	94
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	95
DAFTAR PUSTAKA .....	97
LAMPIRAN .....	103

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Tenaga Kerja yang Keluar dan Masuk serta Tingkat Labour Turnover di Novotel Hotel Bandung Tahun 2019.....	2
Tabel 1.2	Tingkat Absensi Karyawan di Novotel Hotel Bandung .....	3
Tabel 1.3	Pelatihan General di Novotel Hotel Bandung.....	8
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	39
Tabel 3.2	Jenis dan Sumber Data .....	41
Tabel 3.3	Sampel Penelitian dari tiap Departemen.....	41
Tabel 3.4	Pola Skoring Skala Likert .....	43
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Variabel Pelatihan (X1) .....	45
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kompensasi Non Finansial (X2) .....	46
Tabel 3.7	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Karyawan (Y).....	47
Tabel 3.8	Hasil Uji Reliabilitas .....	49
Tabel 3.9	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai R Menurut Guilford .....	56
Tabel 3.10	Interpretasi Nilai Koefisien Determinasi Menurut Guilford.....	57
Tabel 4.1	Tanggapan Karyawan terhadap Variabel Pelatihan .....	65
Tabel 4.2	Tanggapan Karyawan terhadap Variabel Pelatihan .....	66
Tabel 4.3	Tanggapan Karyawan terhadap Variabel Pelatihan .....	68
Tabel 4.4	Tanggapan Karyawan terhadap Variabel Pelatihan .....	69
Tabel 4.5	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Pelatihan (X1). 71	
Tabel 4.6	Tanggapan Karyawan terhadap Variabel Kompensasi Non Finansial Dimensi Pekerjaan.....	72
Tabel 4.7	Tanggapan Karyawan terhadap Variabel Kompensasi Non Finansial Dimensi Lingkungan Kerja.....	74
Tabel 4.8	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden mengenai.....	75
Tabel 4.9	Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Karyawan (Y) .....	77
Tabel 4.10	Uji Normalitas Kolmogorov Smirnof.....	79
Tabel 4.11	Hasil Uji Autokorelasi.....	81
Tabel 4.12	Uji Linearitas Variabel Pelatihan (X1) terhadap Variabel Kepuasan Karyawan (Y).....	81
Tabel 4.13	Uji Linearitas Variabel Kompensasi Non Finansial (X2) terhadap Variabel Kepuasan Karyawan (Y) .....	82
Tabel 4.14	Hasil Koefisien Regresi Linear Berganda .....	83
Tabel 4.15	Hasil Uji Korelasi.....	84
Tabel 4.16	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	85
Tabel 4.17	Hasil Uji Secara Simultan (Uji F) .....	86
Tabel 4.18	Hasil Uji Secara Parsial (Uji t).....	87

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Pelatihan ADDIE .....	21
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran .....	34
Gambar 2.3	Paradigma Penelitian .....	35
Gambar 3.1	Lokasi Novotel Hotel Bandung .....	37
Gambar 3.2	Garis Kontinum .....	51
Gambar 3.3	Garis Normal Probability Plot .....	53
Gambar 4.1	Karakteristik Karyawan Berdasarkan Usia .....	60
Gambar 4.2	Karakteristik Karyawan berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
Gambar 4.3	Karakteristik Karyawan berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	62
Gambar 4.4	Karakteristik Karyawan berdasarkan Departemen .....	63
Gambar 4.5	Karakteristik Karyawan berdasarkan Lamanya Bekerja.....	64
Gambar 4.6	Garis Kontinum Dimensi Reaction (Reaksi).....	66
Gambar 4.7	Garis Kontinum Dimensi Learning (Belajar).....	67
Gambar 4.8	Garis Kontinum Dimensi Results (Hasil) .....	69
Gambar 4.9	Garis Kontinum Dimensi Efektifitas Biaya .....	70
Gambar 4.10	Garis Kontinum mengenai Rekapitulasi Pelatihan (X1).....	71
Gambar 4.11	Garis Kontinum Dimensi Pekerjaan .....	73
Gambar 4.12	Garis Kontinum Dimensi Lingkungan Kerja .....	75
Gambar 4.13	Garis Kontinum mengenai Rekapitulasi variabel Kompensasi Non Finansial (X2) .....	76
Gambar 4.14	Garis Kontinum Variabel Kepuasan Karyawan (Y) .....	78
Gambar 4.15	Kurva Probability Plot .....	79
Gambar 4.16	Uji Heteroskedastisitas.....	80

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	103
Lampiran 2 Tabulasi Data .....	107
Lampiran 3 Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	111



## DAFTAR PUSTAKA

- Ahammad, S. (2013). Importance of Training in Hotel industry. 4-5.
- Al-Refaie, A. (2015). Effects of human resource management on hotel performance using structural equation modeling. In *Computers in Human Behavior* (pp. 293-303).
- Alwi, S. (2001). Strategi Keunggulan Kompetitif. In *Manajemen Sumber Daya Manusia*,. Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi.
- Amin, M., Ismail, W., Rasid, S., & Selemani, R. (2014). The impact of human resource management practices on performance: Evidence from a Public University. *The TQM Journal*, 125-142.
- Anitha, & Ashok, K. (2016). A Study on the impact of training on employee performance in private insurance sector, coimbatore District.
- Armstrong, M. (2006). *A Handbook of Human Resource Management Practice 10th Edition*. London: Kogan Page.
- Atif, M. (2009). Employees Training and Organizational Performance. *Mediation by Employees Performance*, 5(4), 491-492.
- Bari, N., U, A., & Shoaib. (2013). Impact of Non-Financial Rewards on Employee Attitude & Performance in the workplace. *International Journal of Scientific & Engineering Research*, 4(7), 2554-2559. Retrieved from <http://www.ijser.org>
- Burke, R., Graham, J., & Smith, F. (2005). Effects of reengineering on the employee satisfactioncustomer satisfaction relationship. *The TQM Magazine*, 358-363.
- Chang, Chiu, C., & Chen, C. (2010). The effect of TQM practices on employee satisfaction and loyalty in government. *Total Quality Management*, 1299-1314.
- Chi, C. G. (2009). Employee satisfaction, customer satisfaction, and financial performance: An empirical examination. *International Journal of Hospitality Management*, 245-253.

- Chien, J.-C. (2015). The Impact of Change Management on Employee Satisfaction and Engagement. *International Journal of Economics and Management Engineering*, 9(5), 1680-1685.
- Choo, S., & Bowley, C. (2007). Using training and development to affect job satisfaction within franchising. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, Vol. 14 No. 2, pp. 339-52.
- Decenzo, D. A., & Robbins, S., P. (2007). Fundamentals of Human Resource Management. 235-237.
- Grimsley, S. (2013). *Direct, Indirect & Non Financial Compensation Strategies*. Retrieved 07 21, 2020, from study.com: <https://study.com/academy/lesson/direct-indirect-non-financialcompensationstrategies.html#transcriptheader>
- Haimi, N. F., Ahmad, R., Fatihah, N., Abdullah, S. M., Sumilan, H., & Shminan, A. S. (2016). The Relationship Between Non-Financial Compensation Factors with Employees Retention in a Selected Hotel Industry. *Cognitive Sciences and Human Development.*, 2(1), 49-60.
- Handayani, S. (2000). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: CV. Haji Mas Agung.
- Handoko T. Hani. (2000). *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia., Edisi II, Cetakan Keempat Belas*. Yogyakarta: BPFE.
- Handoko, T. H. (2010). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BFPE.
- Harris, G. E., & Cameron, J. E. (2005). Multiple Dimensions of Organizational Identification and Commitment as Predictors of Turnover Intentions and Psychological Well-Being. *Canadian Journal of Behavioural Science/Revue canadienne des sciences du comportement*, 37(3), 159.
- Harris, K. J. (1995). Opinions of training methods Used in the hospitality. *International Journal of Hospitality Management*, 14(1), 79-96.
- Hasibuan, M. P. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Dasar-Dasar dan Kunci Keberhasilan*. Jakarta: PT.Gunung Agung.
- Hasibuan, M. S. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi.

- Jacobs, R. L. (2001). Managing employee competence in global organizations. *Maximising Human Intelligence Development in Asia*, 12(1), 329-344.
- Jamrog, J. (2004). The Perfect Storm: The Future of Retention and Engagement. *Human Resource Planning*, 27:3:26-33.
- Javed, M., Balouch, R., & Hassan, F. (2014). Determinants of Job Satisfaction and its impact on Employee performance and turnover intentions. *International journal of learning and development*(4(2)), 120-140.
- Karatepe, O. M. (2006). The effects of selected individual characteristics on frontline employee performance and job satisfaction. 547-560.
- Karen, R., Taiyi, H., & Alaini, D. (2019). Mapping talent development in tourism and hospitality. *a literature review European Journal of Training and Development*, 13(9), 821-841.
- Latief, B. (2012). Faktor-Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan PT. Mega Mulia Servindo di Makassar. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 1(2).
- Lin L, & Yang L. (2020). A Study Of The Effect Of Perceived Training And Development On Employee Performance At Selected Hotels In Sarawak. *Jurnal Penyelidikan Sains Sosial*, 3(6), 12-24.
- Locke, E. (1991). The motivation sequence, the motivation hub, and the motivation core. *Organizational behavior and human decision processes*, 288-299.
- Martoyo, S. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Masharyono, & Senen, S. H. (2015). Job Performance Analysis Temporary Employee Administrative with Competence and Job Characteristics in Supporting Universitas Pendidikan Indonesia Leading and Outstanding Achieve. *Fokus Ekonomi*(10(2)), 119-137.
- McShane, & Glinow. (2018). *Organizational Behavior 8th Edition*. New York: Irwin McGraw-Hill.
- Milkovich, G., Newman, J., & Gerhart, B. (2010). *Compensation (11th ed)*. New York: Mc Graw-Hill.
- Mokaya, & Obino, S. (2013). Effects of Organizational Work Conditions on Employee Job Satisfaction in the Hotel Industry in Kenya. *International Journal of Arts and Commerce*.

- Mondy, & R Wayne. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Vol. 10). Jakarta: Alih Bahasa Bayu Airlangga.
- Mondy, R., Wayne, & Robert M. Noe. (2005). *Human Resource Management. Ninth. Edition*. McNeese State University.
- Mukherjee, A. (2007). *In Training and Development in Human Resource Outlook for the Future*. 18-19: ICFAI University Press.
- Nadeak, B. (2019). *Manajemen Pelatihan dan Pengembangan*. Jakarta: Universitas Kristen Indonesia.
- Nitisemito, A. (2000). *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia.
- Noe, Mondy, & Marwansyah. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Noe, R. A, Hollenbeck, J. R, Gerhart, B, & Wright, P. M. (2016). *Fundamentals of Human Resource Management*.
- Noe, R. A. (2003). *Human Resource Management, Internasional Edition*. New York: The McGraw-hill Companies, Inc.
- Noe, R. A. (2011). *Fundamentals of Human Resource Management*. In *Personnel management*. McGraw-Hill Higher Education.
- Nyaga, J. W. (2015). NonFinancial Reward and Employee's retention in Private Primary Schools in Kenya ( Kiambu County ). 3(1), 240-254.
- Ooi, K.-B. L.-H.-L. (2013). Does TQM improve employees' quality of work life? Empirical evidence from Malaysia's manufacturing firms. *Production Planning & Control*, 72-89.
- Oseanita, W., Utami, H., & Arik, P. (2017). Impact Of Compensation And Career Development On Job Satisfaction. 4(64).
- Pahore, N. A., & F, M, Shaikh. (2011). Analysis-Impact of Training and Development on Performance and Job Satisfaction among Higher Secondary School Teachers- A case study of Sindh.
- Rakhmat, J. (2001). *Metodologi Penelitian komunikasi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Robbins, & Stephen P. (2003). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Index.

- Rodriguez, J. A., & Alonso, M. A. (2011). Quality certification systems and their impact on employee satisfaction in services with high levels of customer contact. *Total Quality Management & Business Excellence*, 145-157.
- Rogelberg, S. G. (2010). Employee satisfaction with meetings: A contemporary facet of job satisfaction. *Human Resource management*, 149-172.
- Sahinidis, A. &. (2007). Employee Perceived Training effectiveness Relationship to Employee Attitudes. 63-76.
- Samar N, Khalaf Mohammed A, Morsy Gamal S, & Ahmed Nabil A.A. (2016, March). Impact of Effective Training on Employee Performance in Hotel Establishments. *Journal of Faculty of Tourism and Hotels*, 10(1/2).
- Santosa, S. (2012). *Statistik Parametrik : Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. PT Elex Media Komputindo.
- Simamora, & Henry. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: UPP AMP YKPN.
- Simonna, E. (2020, 07 10). *Definisi Absensi*. Retrieved from <https://simonna-erna.blogspot.com>
- Sofyandi, & Herman. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Pertama, Cetakan ke 2*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sons, J. W. (2015). The WorldatWork Handbook of Compensation, Benefits, and Total Rewards. In *A Comprehensive Guide for HR Professionals*. WorldatWork.
- Sousa-Poza, A. A. (2000). Well-being at work: a cross-national analysis of the levels and determinants of job satisfaction. *The Journal of Socio-Economics*, 517-538.
- Stafford, G. Y. (2002). Crisis management and recovery: How Washington, D.C. hotels responded to terrorism. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 27-41.
- Sudarman, D. (2002). *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: PT Alfabeta.

- Sugiyono. (2014). *Cara Mudah untuk Menulis Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Bandung: PT Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: PT Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D)*. Bandung: PT Alfabeta.
- Sunyoto, & Danang. (2012). *Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Caps.
- Susetyo, B. (2010). *Statistika untuk analisis data penelitian*. Bandung: Refika Aditama.
- Swanson, R. A., & Holton, E. f. (2001). Foundations of human resource development. *66*(1), 120-122.
- Tannenbaum, S. I., & Yukl, G. (1992). Training and development in work organizations. *Annual Review Of Psychology*, *43*(1), 399.
- Terry, G. (2000). *Principles of Management*. McGraw-Hil Book Hall, Inc.
- Tjutju Yunarsih, & Suwatno. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Alfabeta.
- Ugbomhe, Osagie G, Nosakhare, & Prof Egwu. (2016). Impact of Training and Development on Employee Performance in selected banks in edo north senatorial district, Nigeria.
- Umar, H. (2008). *Metode Riset Bisnis*. Gramedia Pustaka Utama.
- Umar, H., & Roger. (2016). *Strategic Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Veithzal, R. (2008). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Raja Garfindo Persada.
- Wesley, R. S. (1999). *Training and its impact on organizational commitment amonglodgingemployees*, 176-194.
- Widarjono, A. (2010). *Analisis Statistika Multivariat Terapan*. UPP STIM YKPN.