

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
DEPARTEMEN *FOOD & BEVERAGE* NOVOTEL HOTEL BANDUNG DI  
ERA *NEW NORMAL* COVID-19**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pariwisata*

*Program Studi Manajemen Resort dan Leisure*



**Oleh :**

**Aulia Rhafina Nur Fauziah**

**1805697**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RESORT DAN LEISURE**

**FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

**BANDUNG**

**2022**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
DEPARTEMEN *FOOD & BEVERAGE* NOVOTEL HOTEL BANDUNG DI  
ERA *NEW NORMAL* COVID-19**

Oleh

Aulia Rhafina Nur Fauziah

1805697

diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar sarjana program studi  
Manajemen Resort dan Leisure

© Aulia Rhafina Nur Fauziah

Universitas Pendidikan Indonesia

Agustus 2022

Hak Cipta dilindungi Undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau Sebagian,

Dengan dicetak ulang, di foto copy, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis.

Aulia Rhafina Nur Fauziah, 2022

***PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARAWAN DEPARTEMEN *FOOD & BEVERAGE*  
NOVOTEL HOTEL BANDUNG DI ERA *NEW NORMAL* COVID-19***

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

**LEMBAR PENGESAHAN**

Aulia Rhafina Nur Fauziah

1805697

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
DEPARTEMEN FOOD & BEVERAGE NOVOTEL HOTEL BANDUNG DI  
ERA NEW NORMAL COVID-19**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing

Pembimbing I



**Sri Marhanah, S.S., M.M**

**NIP. 19811014 2000601 2 001**

Pembimbing II



**Reiza Miftah W, S.ST.Par., S.I.Kom., M.Sc**

**NIP. 19871224 201404 1 001**

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Resort & Leisure



**Dr Erry Sukriah, S.E., M.SE**

**NIP. 19791215 200812 2 002**

**PERNYATAAN KEASLIAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Departemen Food & Beverage Novotel Hotel Bandung di era New Normal Covid-19” ini beserta seluruh isinya adalah benar – benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara – cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Agustus 2022

Aulia Rhafina Nur Fauziah

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas berkat rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Departemen *Food & Beverage* Novotel Bandung di era *New Normal Covid-19*”** untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mendapat gelar Sarjana Pariwisata pada Program Studi Manajemen Resort dan Leisure. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh hasil temuan mengenai Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Departemen *Food & Beverage* Novotel Bandung.

Penulis berharap adanya kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan dimasa yang akan datang. Karena penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini baik untuk penyajian maupun sistematikannya masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, jika terdapat kekurangan dan kesalahan, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun daya kreativitas penulis agar mampu lebih meningkatkan kemampuan dan perbaikan pada skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat serta menjadi sesuatu yang berarti bagi pengembangan ilmu dan menjadi bahan referensi dikemudian hari.

Bandung, Agustus 2022

Aulia Rhafina Nur Fauziah

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak memperoleh bantuan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan setinggi – tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. M. Solehuddin M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Dr. Agus Mulyana M.Hum selaku Dekan FPIPS yang telah memberikan izin dan kemudahan selama penulis mengikuti perkuliahan di program studi Manajemen Resort dan Leisure.
3. Ibu Sri Marhanah S.S., M.M selaku Kepala dosen pembimbing I yang telah memberikan izin dan kemudahan serta memberikan waktu dan kesempatan untuk membimbing, mengoreksi dan mengarahkan kepada hal – hal yang benar pada saat proses penyusunan skripsi berlangsung.
4. Bapak Reiza Miftah W S.ST.PAr., S.I.Kom., M.Sc selaku pembimbing II dan Pembimbing akademik atas segala ilmu, motivasi dan bimbingan yang diberikan selama penulis menyusun skripsi. Terimakasih telah memberikan arahan yang terbaik dan meluangkan waktu untuk penulis.
5. Seluruh dosen, karyawan beserta jajaran staff Program Studi Manajemen Resort dan Leisure, yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas ilmu dan bantuannya selam perkuliahan, terimakasih juga untuk pengalaman dan support yang diberikan.
6. Kedua Orang tuaku ibu dan Ayah yang senantiasa selalu setia mendampingi baik suka maupun duka. Terimakasih atas segala kasih sayang, cinta doa, pengorbanan kepercayaan dan semangat yang diberikan selama ini.
7. Seluruh pihak Novotel Bandung, yang senantiasa membantu penulis dalam kegiatan program praktik lapangan pada tahun 2021.

8. Frida Puspita Sari selaku teman sekaligus sahabat yang telah banyak membantu, memotivasi, memberikan dukungan, dan mendengarkan penulis selama mengikuti perkuliahan dan selama proses penyusunan skripsi.
9. Hasna Aulia selaku teman sekaligus sahabat yang telah banyak membantu, memotivasi, memberikan dukungan, dan mendengarkan penulis selama mengikuti perkuliahan dan selama proses penyusunan skripsi.
10. Dinnida selaku teman sekaligus sahabat yang telah banyak membantu, memotivasi, memberikan dukungan, dan mendengarkan penulis selama mengikuti perkuliahan dan selama proses penyusunan skripsi.
11. Fabian selaku teman sekaligus sahabat yang telah banyak membantu, memotivasi, memberikan dukungan, dan mendengarkan penulis selama mengikuti perkuliahan dan selama proses penyusunan skripsi.
12. Hasan, Halim, luky, Yoga, Fasha, Iwan, teman seperjuangan selama skripsi yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
13. Teman – teman seperjuangan penulis yaitu mahasiswa Prodi Manajemen Resort dan Leisure angkatan 2018, yang selalu memberikan semangat, motivasi, dukungan dan doa kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
14. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi yang tidak dapat di sebutkan satu persatu

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas amal baik semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan limpahan pahala yang berlipat – lipat dan senantiasa memberikan rahmat serta karunia-Nya kepada kita semua, Aamiin.

Bandung, Agustus 2022

Aulia Rhafina Nur Fauziah

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
DEPARTEMEN FOOD & BEVERAGE NOVOTEL HOTEL BANDUNG DI  
ERA NEW NORMAL COVID-19**

**ABSTRAK  
Aulia Rhafina Nur Fauziah**

**1805697**

Dalam penelitian ini dilatar belakangi oleh permasalahan kinerja karyawan Novotel Hotel Bandung khususnya pada departemen *food & beverage* yang mengalami penurunan selama kurun waktu dua tahun selama masa pandemi ini, dilihat dari penilaian tamu dari berbagai *online travel agent*. Dengan penurunan kinerja yang dialami oleh karyawan Novotel Hotel Bandung, bila dibiarkan terus menerus maka akan berdampak terhadap terhambatnya berbagai macam proses bisnis diperusahaan. Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yang salah satunya menarik peneliti adalah kepuasan kerja. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan kerja, dan kinerja karyawan di Novotel Hotel Bandung departemen *food & beverage* dan juga menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada 39 karyawan menggunakan teknik jenuh yaitu seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. Teknik analisis deskriptif dan analisis linear berganda digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Analisis data dilakukan menggunakan *software* IBM SPSS Statistic 22. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 31,9%. Hasil dari analisis linier berganda dalam penelitian ini menyatakan bahwa Kepuasan Kerja secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan *food & beverage* Novotel Hotel Bandung baik secara silmultan atau bersama maupun secara parsial atau masing masing.

**Kata kunci : Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan, Departemen *Food & Beverage***



***THE EFFECT OF JOB SATISFACTION ON EMPLOYEE PERFORMANCE OF  
THE FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT OF NOVOTEL HOTEL BANDUNG  
IN THE NEW NORMAL ERA OF COVID-19***

***ABSTRACT***

**Aulia Rhafina Nur Fauziah**

*This research is motivated by the problem of the performance of Novotel Hotel Bandung employees, especially in the food & beverage department, which has decreased for a period of two years during this pandemic, seen from guest ratings from various online travel agents. With the decline in performance experienced by Novotel Hotel Bandung employees, if it is allowed to continue it will have an impact on the inhibition of various kinds of business processes in the company. Many factors affect employee performance, one of which attracts researchers is job satisfaction. The purpose of this study was to describe job satisfaction and employee performance at the Novotel Hotel Bandung department of food & beverage and also to analyze the effect of job satisfaction on employee performance. Data was collected by distributing questionnaires to 39 employees using the saturation technique, namely the entire population was used as the research sample. Descriptive analysis techniques and multiple linear analysis were used to answer the research problem formulation. Data analysis was performed using IBM SPSS Statistic 22 software. The results of this study indicate that job satisfaction has a significant effect on employee performance by 31.9%. The results of the multiple linear analysis in this study state that job satisfaction significantly affects the performance of food & beverage employees at Novotel Hotel Bandung either simultaneously or together or artificially or individually.*

***Keywords: Job Satisfaction, Employee Performance, Food & Beverage Department***

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	13
2.1 Landasan Teori .....	13
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	13
2.1.2 Perilaku Organisasi .....	15
2.1.2 Kepuasan Kerja .....	16
2.1.3 Kinerja Karyawan .....	25
2.1.4 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	29
2.2 Penelitian Terdahulu.....	30
2.3 Kerangka Berfikir.....	36
2.4 Hipotesis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Lokasi Penelitian .....	38
3.2 Desain Penelitian .....	38

3.3	Operasional Variabel .....	39
3.4	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.4.1	Sumber Data .....	41
3.4.2	Teknik Pengumpulan data .....	42
3.5	Populasi, Sampel dan Teknik sampling .....	43
3.5.1	Populasi.....	43
3.5.2	Sampel .....	43
3.5.3	Teknik Sampling.....	44
3.6	Uji Validitas dan Relibilitas .....	44
3.6.1	Uji Validitas .....	44
3.6.2	Uji Reabilitas .....	46
3.7	Teknik Analisis Data .....	49
3.7.1	Teknik Analisis Deskriptif .....	49
3.7.2	Method Of Success Interval (MSI) .....	49
3.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	50
3.7.4	Analisis Regresi Linier Berganda .....	51
3.7.5	Uji Hipotesis .....	52
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN .....	54
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	54
4.1.1	Profil Umum Novotel Hotel Bandung .....	54
4.2	Karakteristik Responden .....	57
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	59
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Responden Bekerja.....	60
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Karyawan .....	61
4.3	Kepuasan Kerja Departemen Food & Beverage Novotel Hotel Bandung ...	62
4.3.1	Tanggapangan Responden terhadap Pekerjaan itu sendiri ( <i>Work it self</i> ) .....	62
4.3.2	Tanggapan Karyawan Terhadap Gaji.....	64
4.3.3	Tanggapan Karyawan Terhadap Supervisi .....	65

4.3.4	Tanggapan Karyawan Terhadap Hubungan dengan Rekan Kerja .....	67
4.3.5	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Kerja Departemen Food & Beverage Novotel Hotel Bandung .....	69
4.3.6	Tanggapan Responden Terhadap Kuantitas Kerja .....	71
4.3.7	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Kerja .....	72
4.3.8	Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu .....	74
4.3.9	Tanggapan Responden Terhadap Efektivitas Biaya .....	75
4.3.10	Tanggapan Responden Terhadap Kebutuhan Akan Pengawasan .....	77
4.3.11	Tanggapan Responden Terhadap Dampak Interpersonal .....	78
4.3.12	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Karyawan Departemen <i>Food &amp; Beverage</i> Novotel Hotel Bandung .....	80
4.4	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	82
4.4.1	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	82
4.4.2	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	85
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian .....	90
4.5.1	Kepuasan Kerja Karyawan Departemen <i>Food &amp; Beverage</i> Novotel Hotel Bandung .....	90
4.5.2	Kinerja Karyawan Departemen <i>Food &amp; Beverage</i> Novotel Hotel Bandung .....	91
4.5.3	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Departemen Food & Beverage Novotel Hotel Bandung .....	94
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....		95
5.1	Simpulan .....	95
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	95
5.3	Saran .....	96
DAFTAR PUSTAKA .....		97
LAMPIRAN .....		103

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penilaian buruk Tamu Terhadap Kinerja Karyawan Per Departemen (Bintang 1-3).....	7
Gambar 1.2 Perbandingan keseluruhan Review dengan Review F&B (bintang 1-3)...	8
Gambar 2.1 Cara Mengungkapkan Ketidakpuasan Karyawan .....	21
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian .....	37
Gambar 3.1 Regresi Linier Berganda.....	52
Gambar 4.1 Logo Novotel Hotel Bandung .....	54
Gambar 4.2 Garis Kontinum Kepuasan Kerja .....	70
Gambar 4.3 Garis Kontinum Kinerja Karyawan .....	81
Gambar 4.4 Normal Probability Plot .....	83
Gambar 4.5 Uji Asumsi Heteroskedastisitas.....	85

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penilaian Tamu Terhadap Pelayanan Hotel Bintang 4 di Kota Bandung ....	4
Tabel 1.2 Jumlah Karyawan departemen <i>food &amp; beverage service</i> dan <i>food &amp; beverage product</i> .....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	39
Tabel 3.2 Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Kerja .....	45
Tabel 3.3 Hasil Pengujian Validitas Kinerja Karyawan .....	46
Tabel 3. 4 Hasil Pengujian Reabilitas Variabel Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan .....	48
Tabel 4.1 Daftar Kamar di Novotel Bandung Berdasarkan Jenisnya .....	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
Tabel 4.3 karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	59
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Responden Bekerja.....	60
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Karyawan.....	61
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap Pekerjaan itu sendiri ( <i>Work it self</i> ) .....	62
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden terhadap Gaji ( <i>Pay</i> ).....	64
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden terhadap Supervisi .....	65
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden terhadap Hubungan dengan Rekan Kerja .....	67
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Kerja Karyawan Departemen Food & Beverage Novotel Hotel Bandung.....	69
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden terhadap Kuantitas Kerja .....	71
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Kerja.....	72
Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu .....	74
Tabel 4. 15 Tanggapan Responden Terhadap Efektivitas Biaya .....	75
Tabel 4. 16 Tanggapan Responden Terhadap Kebutuhan Akan Pengawasan .....	77
Tabel 4. 17 Tanggapan Responden Terhadap Dampak Interpersonal .....	78
Tabel 4. 18 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Karyawan Departemen Food & Beverage Novotel Hotel Bandung.....	80

Tabel 4. 19 Hasil Uji Multikolinearitas.....	84
Tabel 4.20 Hasil Uji F.....	86
Tabel 4.21 Hasil Uji T.....	87
Tabel 4.22 Uji Koefisien Determinasi .....	89

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK penetapan Dosen Pembimbing Skripsi .....	103
Lampiran 2 Surat Permohonan Izin Penelitian.....	106
Lampiran 3 Pedoman Kuesioner Penelitian .....	107
Lampiran 4 Tabulasi Data .....	111
Lampiran 5 Hasil Uji.....	112
Lampiran 6 Catatan Bimbingan.....	115
Lampiran 7 Riwayat Hidup Penulis .....	117



## DAFTAR PUSTAKA

- Ainanur, A. and Tirtayasa, S. (2018) 'Pengaruh Budaya Organisasi, Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan', *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), pp. 1–14.
- Ali, S. and Farooqi, Y. A. (2014) 'Effect of Work Overload on Job Satisfaction , Effect of Job Satisfaction on Employee Performance and Employee Engagement ( A Case of Public Sector University of Gujranwala Division )', *International journal of Multidisciplinary Sciences and Engineering*, 5(8), pp. 23–30.
- Arikunto, S. (2010) 'Metode penelitian', *Jakarta: Rineka Cipta*.
- Armstrong, M. and Taylor, S. (2020) *Armstrong's handbook of human resource management practice*. Kogan Page Publishers.
- As'ad, M. (2004) 'Psikologi Industri: Seri Ilmu Sumber Daya Manusia', *Penerbit Liberty, Yogyakarta*.
- Athiya, N. (2021) 'JOM FISIP Vol. 8: Edisi I Januari - Juni 2021 Page 1', 8, pp. 1–14.
- Aziri, B. (2011) 'Job satisfaction: A literature review.', *Management research & practice*, 3(4).
- Badrianto, Y. and Ekhsan, M. (2019) 'Effect of Work Environment and Job Satisfaction on Employee Performance in Pt. Neginak Industries', *Management, and Accounting*, 2(1), pp. 85–91.
- Biason, R. S. *et al.* (2020) 'The Effect of Job Satisfaction on Employee Retention', *International Journal of Economics, Commerce and Management*, VIII(3), pp. 405–413.
- Butarbutar, M. *et al.* (2021) *Teori Perilaku Organisasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Dessler, G. and Varkkey, B. (2017) 'Human Resource Management (Vol. 53, Issue Aulia Rhafina Nur Fauziah, 2022  
PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARAWAN DEPARTEMEN FOOD & BEVERAGE NOVOTEL HOTEL BANDUNG DI ERA NEW NORMAL COVID-19  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

9)'. Pearson.

- Farisi, S., Irnawati, J. and Fahmi, M. (2020) 'Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Perkebunan Nusantara V (Persero) Kebun Tanah Putih Provinsi Riau', *Jurnal Humaniora*, 4(1), pp. 15–33.
- Ferdian, F. and Denitri, S. (2020) 'Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Komitmen Bekerja Di Industri Hotel Pada Masa Pandemi Covid-19', *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 5(3), pp. 248–254.
- Ghozali, I. (2016a) 'Aplikasi Analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23 (Edisi 8)', *Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*, 96.
- Ghozali, I. (2016b) 'Multivariate analysis application with IBM SPSS 23 program', *Semarang: Diponegoro University Publishing Agency*, 4, p. 352.
- Handoko, H. (2001) *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE Jogj.
- Herniwati, J., Suhartati, L. and Safira, E. T. K. (2021) 'Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada UIN Syarif Hidayatullah Jakarta', *HUMANIS (Humanities, Management and Science Proceedings)*, 1(2).
- Issa, Dua'a Abdul Rahim Mohammad; Fais Ahmad; Gelaidan, H. M. J. M. (2013) 'Job Satisfaction and Turnover intention Based on Sales Person Standpoint.', *Journal of Scientific Research*. 14(4)., pp. 525-531.
- Jex, S. M. and Britt, T. W. (2008) 'Leadership and influence processes', *Organizational psychology: A scientist-practitioner approach*, 2, pp. 303–338.
- Judge, T. A. and Locke, E. A. (1993) 'Effect of dysfunctional thought processes on subjective well-being and job satisfaction.', *Journal of Applied psychology*,

78(3), p. 475.

Judge, T. A. and Robbins, S. P. (2017) *Organizational behavior*. Pearson.

Kasmir. (2016) *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori Persada., Praktik) (1st ed.)*. Jakarta: PT RajaGrafindo.

Kusuma, B., Bagus Kusuma Wijaya and Wayan Eny Mariani (2021) ‘Dampak Pandemi Covid-19 Pada Sektor Perhotelan Di Bali’, *Warmadewa Management and Business Journal (WMBJ)*, 3(1), pp. 49–59. doi: 10.22225/wmbj.3.1.2021.49-59.

Leonardo, E. and Fransisca, A. (1981) ‘Identification of electric quadrupole O<sub>2</sub> and N<sub>2</sub> lines in the infrared atmospheric absorption spectrum due to the vibration-rotation fundamentals’, *Geophysical Research Letters*, 8(1), pp. 77–78. doi: 10.1029/GL008i001p00077.

Luthans, F., Luthans, B. C. and Luthans, K. W. (2021) *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach Fourteenth Edition*. IAP.

Mahendra, A. D. and WOYANTI, N. (2014) *Analisis pengaruh pendidikan, upah, jenis kelamin, usia dan pengalaman kerja terhadap produktivitas tenaga kerja (Studi di Industri Kecil Tempe di Kota Semarang)*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis.

Makrides, M. *et al.* (1995) ‘Are long-chain polyunsaturated fatty acids essential nutrients in infancy?’, *The Lancet*, 345(8963), pp. 1463–1468.

Mangkunegara, A. P. and Agustine, R. (2016) ‘Effect of Training, Motivation and Work Environment on Physicians’ Performance’, *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 5(1), p. 173.

Mansukra, A., Eliza, E. and Tarumun, S. (2017) ‘Analisis Kepuasan kerja Karyawan di PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Rokan Kecamatan Pagarantapah Darussalam Kabupaten rokan Hulu’, *Jurnal Agribisnis*, 19(1), pp. 1–12.

- Mathis, R. L., Jackson, J. H. and Valentine, S. R. (2015) *Human resource management: Essential perspectives*. Cengage Learning.
- Mondy, R. W. and Martocchio, J. J. (2016) 'Human Resource Management 14th Global ed'. Pearson.
- Nelfan, D. and Setiawati, M. (2014) 'Analisis pengaruh lingkungan kerja, kepemimpinan, dan motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan food and beverage "x" hotel Surabaya', *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 2(1), pp. 127–145.
- Ngadi, N., Meliana, R. and Purba, Y. A. (2020) 'Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Phk Dan Pendapatan Pekerja Di Indonesia', *Jurnal Kependudukan Indonesia*, 2902, p. 43. doi: 10.14203/jki.v0i0.576.
- PHRI (2020) "Corona Bikin 8, 1 Juta Pegawai Hotel Indonesia., & Restoran RI Dirumahkan." "Corona Bikin 8, 1 Juta Pegawai Hotel Indonesia., & Restoran RI Dirumahkan.", *CNBC Indonesia*.
- Rahmawati, R. and others (2016) 'The Influence of Situational Leadership and Work Environment towards Employees' Performance', in *2016 Global Conference on Business, Management and Entrepreneurship*, pp. 540–543.
- Ratnasari, S. L., Sutjahjo, G. and Adam (2020) 'The effect of job satisfaction, organizational culture and leadership on employee performance', *Annals of Tropical Medicine and Public Health*, 23(13 A). doi: 10.36295/ASRO.2020.231329.
- Rivai, Veithzal & Sagala, Ella, J. M. (2011) *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta.: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S & Coulter, M. (2009) 'Manajemen'. *Jilid 1. Edisi 8. Edisi bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Indeks.
- Robbins, S. P. (2003) 'Perilaku organisasi'.

- Robbins, S. P. and Judge, T. A. (2008) 'Perilaku Organisasi Buku 1, Edisi 12',  
*Jakarta: Salemba Empat.*
- Ruliana, P. (2018) *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus.* Jakarta: Rajawali  
Pers.
- Sahanggamu, P. M. and Mandey, S. L. (2014) 'Pengaruh Pelatihan Kerja, Motivasi,  
dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank Perkreditan  
Rakyat Dana Raya', *Emba*, 2(4), pp. 514–523.
- Santika, V. W. and Yuliana, Y. (2018) 'Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja  
Karyawan Di Daima Hotel Padang', *Jurnal Pendidikan Dan Keluarga*, 10(1),  
pp. 129–137.
- Sari, R. N. and others (2014) 'Pengaruh kepuasan kerja, stres kerja dan komitmen  
organisasi terhadap turnover intention', *bachelor thesis, Universitas Sanata  
Dharma, Yogyakarta.*
- Setiorini, A., Rachmarwi, W. and others (2020) 'FAKTOR-FAKTOR YANG  
MEMENGARUHI KEPUASAN KERJA KARYAWAN KLINIK  
KESEHATAN DI KOTA BEKASI', *Jurnal Ekonomi dan Industri*, 21(2).
- Sianipar, A. R. B. and Haryanti, K. (2014) 'Hubungan komitmen organisasi dan  
kepuasan kerja dengan intensi turnover pada karyawan bidang produksi CV.  
X', *Psikodimensia*, 13(1), p. 98.
- Sidharta, N. and Margaretha, M. (2011) 'Dampak komitmen organisasi dan kepuasan  
kerja terhadap turnover intention: studi empiris pada karyawan bagian  
operator di salah satu perusahaan garment di Cimahi', *Jurnal Manajemen  
Maranatha*, 10(2).
- Sridarran, P. and Fernando, N. G. (2016) 'Change management framework to enable  
sustainable outsourcing of facilities management services', *Built Environment  
Project and Asset Management.*

- Sugiyono (2012) *Memahami Penelitian Kualitatif: Alfabeta*. Bandung: Alfabeta.
- Syarifuddin, M. (2020) *Transformasi Digital Persidangan di Era New Normal, PT. Imaji Cipta Karya*.
- Ticoalu, L. K. (2015) 'Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dan Komitmen Organisasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan', *Aging*, 7(11), pp. 782–790. doi: 10.1017/CBO9781107415324.004.
- Wiandari, I. A. A. and Darma, G. S. (2017) 'Kepemimpinan, Total Quality Management, Perilaku Produktif Karyawan, Kinerja Karyawan dan Kinerja Perusahaan', *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 14(2), pp. 61–78.
- Wibowo, M., Al Musadieg, M. and Nurtjahjono, G. E. (2014) *Pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan (Studi pada karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Kandatel Malang)*. Brawijaya University.