

Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) Pada Hotel Familie 2 Kota Metro

Sasi Ambawani¹, Febriyanto²

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Metro

E-mail : sasiambawani603@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) pada Hotel Familie 2 Kota Metro. Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Data diperoleh dari hasil observasi, dokumentasi dan hasil kuesioner kepada 31 orang responden karyawan Hotel Familie 2. Analisa data penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik *Importance Performance Analysis (IPA)*. Inti dari konsep ini adalah tingkat kepentingan (*expectation*) diukur dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh perusahaan agar menghasilkan produk dan jasa yang sesuai dengan harapan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Nilai kepuasan kerja karyawan pada indeks kepuasaan karyawan adalah 0,7625 berada pada range 51% – 80%. Sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indeks kepuasan karyawan di Hotel Familie 2 untuk atribut-atribut yang di uji adalah pada kriteria cukup puas. Aspek yang memiliki kontribusi yang paling besar dalam membentuk kepuasan kerja karyawan di Hotel Familie 2 adalah Kepemimpinan yang telah didapat nilai indeks yaitu sebesar 0,9058 atau 90.58% .

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Abstract

This study aims to determine the level of employee job satisfaction with the IPA (Importance Performance Analysis) method at Hotel Familie 2 Metro City. The type of research used by the author is descriptive quantitative research. The data were obtained from the results of observations, documentation and questionnaire results to 31 respondents from Hotel Familie 2 employees. Data analysis was carried out using Importance Performance Analysis (IPA) techniques. The essence of this concept is the level of importance (expectation) is measured in relation to what the company should do in order to produce products and services that meet expectations. The results showed that the value of employee job satisfaction on the employee satisfaction index was 0.7625 in the range of 51% - 80%. So it can be said that in general the employee satisfaction index at Hotel Familie 2 for the attributes tested is quite satisfied. The aspect that has the greatest contribution in shaping employee job satisfaction at Hotel Familie 2 is Leadership which has an index value of 0.9058 or 90.58 % .

Keywords: Job Satisfaction, *Importance Performance Analysis (IPA)*.

I. PENDAHULUAN

Pertumbuhan dunia usaha di tanah air mengalami perkembangan pesat. Dengan pertumbuhan dunia usaha yang semakin maju tentunya memerlukan suatu pengolahan yang baik agar usaha yang dijalankan dapat bertahan dan berkembang. Apa yang dikelola bukan hanya meliputi hal-hal yang bersifat material tetapi juga yang bersifat non material seperti

manusia yang ada di dalam perusahaan tersebut. Hotel merupakan usaha jasa pelayanan yang cukup rumit pengelolaannya. Dengan menyediakan berbagai fasilitas yang dapat dipergunakan oleh tamu-tamunya selama 24 jam. Disamping itu, usaha perhotelan juga dapat menunjang kegiatan para usahawan yang sedang melakukan perjalanan usaha ataupun para wisatawan pada waktu melakukan perjalanan untuk mengunjungi daerah-daerah tujuan wisata, dan membutuhkan tempat untuk menginap, makan dan minum serta hiburan.

Masing-masing pengusaha perhotelan seakan dipacu untuk berlomba dalam menunjukkan dan meningkatkan layanannya terhadap para konsumen dengan tujuan konsumen dapat terikat menjadi pelanggannya. Hampir semua General Manager (GM) dan jajaran pelaksana perhotelan berusaha memberikan layanan yang seoptimal mungkin sekaligus meningkatkan pelayanan yang akan dinikmati oleh para konsumen. Peningkatan status hotel merupakan bagian dari upaya peningkatan pelayanan hotel terhadap konsumennya, serta lengkapnya fasilitas yang ada, pelayanan yang cepat dan ramah serta suasana hotel yang nyaman.

Karyawan merupakan aset berharga yang dimiliki sebuah perusahaan, karena karyawanlah yang mengoperasikan seluruh faktor produksi yang dimiliki oleh perusahaan, antara lain mesin, modal, material, dan juga metode. Dalam menjalankan pekerjaannya, karyawan memiliki keinginan untuk mencapai kepuasan dalam bekerja. Kepuasan kerja dipandang sebagai perasaan senang atau tidak senang yang relative, yang berbeda dari pemikiran objektif dan keinginan perilaku. Karena perasaan terkait dengan sikap seseorang. Maka kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai sebuah sikap karyawan yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi dimana mereka bekerja.

Menurut Hasibuan (2010:43), kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Adapun indikator-indikator kepuasan kerja menurut Hasibuan (2010:45) antara lain: (1) Kesetiaan, penilai mengukur kesetiaan karyawan terhadap pekerjaannya, jabatannya, dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun diluar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab. (2) Kemampuan, Penilai menilai hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan karyawan tersebut dari uraian pekerjaannya. (3) Kejujuran, Penilai menilai kejujuran dalam melaksanakan tugas-tugasnya memenuhi perjanjian baik bagi dirinya sendiri maupun terhadap orang lain. (4) Kreatifitas, Penilai menilai kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreativitasnya untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga akan dapat bekerja lebih baik. (5) Kepemimpinan, penilai menilai kemampuan untuk memimpin, mempunyai pribadi yang kuat, dihormati, berwibawa, dan dapat memotivasi orang lain atau bawahannya untuk bekerja secara efektif. (6) Tingkat Gaji, Penilai menilai jumlah gaji yang diberikan dan diterima karyawan harus sesuai dengan apa yang karyawan berikan kepada perusahaan agar mereka merasa puas. (7). Kompensasi tidak langsung, Penilai menilai pemberian balas jasa atau imbalan atas tenaga, waktu, pikiran serta prestasi yang telah diberikan seorang kepada perusahaan. (8) Lingkungan Kerja, Penilai menilai lingkungan kerja yang baik dapat membuat karyawan merasa nyaman dalam bekerja.

Dampak positif ketika karyawan memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi maka karyawan akan bersikap jujur, mengerjakan pekerjaannya dengan senang hati, mengikuti peraturan perusahaan yang ditetapkan sehingga bekerja dengan prosedur dan aturan sesuai dengan pekerjaannya, memiliki hubungan baik dengan sesama karyawan maupun atasan. Sedangkan dampak negative ketika karyawan memiliki tingkat kepuasan kerja rendah yaitu bisa dengan mengekspresikan ketidakpuasnya dengan cara keluar dari perusahaan, serta tidak menunjukkan loyalitas terhadap perusahaan. Seseorang yang kepuasan kerjanya belum terpenuhi tidak bisa mencapai kematangan psikologis, dan menyebabkan frustrasi dan

semangat kerjanya menurun dan berpikir bahwa seorang yang tidak mendapatkan pekerjaan yang memuaskan akan jarang mempunyai kehidupan yang memuaskan. Bahwa rendahnya kepuasan kerja dimanifestasikan dalam bentuk perlambanan kerja, mangkir, kelalaian, rendahnya prestasi, dan masalah disiplin karyawan lainnya. Hotel Familie 2 ini merupakan salah satu perusahaan yang sadar bahwa karyawan adalah salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan, oleh karena itu perusahaan selalu berupaya untuk meningkatkan kepuasan kerja bagi semua karyawannya. Hotel Familie 2 adalah salah satu hotel berbintang satu yang berada di Metro, Lampung. Hotel ini berlokasi sangat strategis yaitu pusat Kota Metro Lampung, mudah dijangkau dari tempat hiburan, perbelanjaan. Hotel Familie 2 Metro di Kota Lampung memiliki fasilitas dan layanan yang baik. Eksterior bangunan berlantai enam yang bernuansa modern dengan arsitektur tradisional. Terdapat berbagai macam departemen yang memiliki tanggung jawab dan tugas pada Hotel Familie 2 di Kota Metro, dimana masing-masing departemen saling berhubungan dan bekerjasama untuk meningkatkan kualitas dan kemajuan hotel. Departemen-departemen tersebut meliputi: Departemen Eksekutif Kantor, Departemen Front Office, Departemen Penjualan dan Pemasaran, Departemen HRD (EDR), Departemen Akuntansi, Departemen Teknik, Departemen Rumah Tangga, Departemen Binatu, dan Departemen Keamanan.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui adanya karyawan yang melanggar aturan kedisiplinan, adanya keluhan-keluhan karyawan antara lain: permasalahan cuti, karir yang dirasakan tidak berkembang pihak manajemen meminta perbaikan kinerja kepada karyawan, karyawan merasa tidak ada penghargaan yang diberikan kepadanya, prestasi karyawan yang menurun. Kemampuan kerja karyawan pada Hotel Familie dari tahun ketahun menurun. Menurut kepala Manajer Umum Hotel Familie masalah kemampuan kerja karyawan bukan hanya rata-rata prestasi kerja karyawan yang turun tetapi juga target penyelesaian pekerjaan, hasil kerja yang kurang dari standar perusahaan. Tujuan peneliti melakukan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan kerja karyawan pada Hotel familie 2 Metro, untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan pada Hotel familie 2 Metro. Berdasarkan uraian diatas maka penulis menetapkan judul “ **Analisis Kepuasan Kerja Karyawan dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) pada Hotel Familie 2 Kota Metro**“

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012:7) penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Metode yang digunakan adalah deskriptif. Menurut Siregar (2013:15) metode deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independent) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara satu dengan variabel yang lain. Pendekatan yang dilakukan dalam pengumpulan data adalah survey karena populasi yang diambil merupakan populasi besar dan data yang dipelajari diambil dari data sampel yang diambil dari populasi.

Analisis Data

1. Uji Validitas

Menurut Anwar Sanusi (2017:242) validitas instrumen ditentukan dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh setiap butir pertanyaan atau pernyataan dari skor total. Pada program SPSS teknik pengujian yang sering digunakan untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson). *Bivariate Pearson* dapat dicari dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan :

r = Koefisien kolerasi

X = Skor butir

Y = Skor total butir

N = Jumlah sampel (responden)

kuesioner dinyatakan valid apabila nilai koefisien korelasi lebih besar dari pada nilai korelasi yang tercantum dalam tabel pada $\alpha = 5\%$

2. Uji Reliabilitas

Menurut Anwar Sanusi (2017:242) Perhitungan reliabilitas dilakukan terhadap butir pertanyaan atau pernyataan yang sudah valid. Pengujian reabilitas dilakukan dengan cara belah dua, yaitu membelah kuesioner menjadi dua bagian, bagian pertama bernomor ganjil dan bagian kedua bernomor genap. Selanjutnya, skor total dari masing-masing belahan itu dikolerasikan dengan rumus *product moment* sebagaimana menghitung validitas. Kuesioner dinyatakan reliabel apabila nilai r_{sb} hasil perhitungan lebih besar daripada nilai r dalam tabel pada $\alpha = 5\%$.

Tabel 3.4 Interpretasi uji reabilitas

Koofisien R	Interpretasi
0,000 – 0,200	Sangat rendah
0,201 – 0,400	Rendah
0,401 – 0,600	Sedang
0,601 – 0,800	Cukup tinggi
0,801 – 1,000	Sangat tinggi

Sumber : Dajan, 2011

Penelitian ini akan menggunakan teknik *Importance Performance Analysis (IPA)*. Inti dari konsep ini adalah tingkat kepentingan (*expectation*) diukur dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh perusahaan agar menghasilkan produk dan jasa yang sesuai dengan harapan (Rangkuti, 2006:4). *Importance Perfomance Analysis* adalah suatu metode analisis untuk menilai sejauh mana tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan terhadap atribut pelayanan. Metode IPA ini digunakan untuk menganalisis data tingkat kepuasan kerja karyawan di Hotel Familie 2 Metro. Metode ini menentukan apakah suatu atribut dianggap penting atau tidak oleh konsumen, dan apakah atribut tersebut memuaskan konsumen atau tidak. Tabel acuan ini diperoleh dengan melakukan penghitungan rentang skala (Rs), dengan formulasi sebagai berikut (Dajan, 2011:3):

$$Rs = \frac{n(m-1)}{nr}$$

Dimana :

Rs = Rentang skala

n = Jumlah sampel

m = Jumlah skala

Importance Performance Analysis sebagai berikut:

$$TKi = \frac{X_i}{Y_1} \times 100\%$$

Y_1

Keterangan :

Tki = Tingkat kepuasan karyawan

Xi = Skor penilaian kinerja hotel

Yi = Skor penilaian harapan karyawan

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor harapan. Diagram kartesius dibuat dengan menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y). Variabel X dan Y masing-masing akan mengisi skor tingkat harapan dan skor kinerja. Untuk menjabarkan atribut pada diagram kartesius digunakan rumus:

$$x = \frac{\sum_{i=1}^n xi}{n}$$

$$y = \frac{\sum_{i=1}^n yi}{n}$$

Keterangan:

Xi = Skor rata-rata tingkat kinerja

Yi = Skor rata-rata tingkat harapan

xi = Total skor tingkat kinerja

yi = Total skor tingkat harapan

N = Jumlah responden

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Indikator Kesetiaan Terhadap Kepuasan Karyawan

Pernyataan yang diajukan ke 31 responden pernyataan nomor 1-3 pada indikator kesetiaan mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 22 orang atau 70,9%, sedangkan jawaban setuju yaitu sebanyak 21 orang atau 67,7 %. Indikator Kesetiaan termasuk ke dalam *Importance Performance Analysis* kuadran B yang menunjukkan atribut yang harus dipertahankan oleh Hotel Familie 2, yaitu Memutuskan terus bergabung pada perusahaan tempat bekerja untuk memenuhi kebutuhan hidup, Bersikap setia atau loyal pada perusahaan, Berkewajiban untuk loyal dalam memajukan perusahaan.

2. Indikator Kemampuan Terhadap Kepuasan Karyawan

Pernyataan nomor 4-6 pada indikator kemampuan mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 20 orang atau 64,5%, sedangkan jawaban setuju yaitu sebanyak 20 orang atau 64,5 %. Indikator kemampuan termasuk ke dalam *Importance Performance Analysis* kuadran B yang menunjukkan atribut yang harus dipertahankan oleh Hotel Familie 2, yaitu Pekerjaan saat ini sesuai dengan kemampuan, Pekerjaan saat ini sesuai dengan pendidikan/ pengalaman kerja karyawan, Setiap pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik

3. Indikator Kejujuran Terhadap Kepuasan Karyawan

Pernyataan nomor 7-9 pada indikator kejujuran mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 26 orang atau 83,8%, sedangkan jawaban setuju yaitu sebanyak 22 orang atau 70,9 %. Indikator Kejujuran termasuk ke dalam *Importance Performance Analysis* kuadran B yang menunjukkan atribut yang harus dipertahankan oleh Hotel Familie 2, yaitu Berusaha untuk jujur dalam bekerja, Melaksanakan kepercayaan yang diberikan atasan.

4. Indikator Kreatifitas Terhadap Kepuasan Karyawan

Pernyataan nomor 10-12 pada indikator kreatifitas mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 24 orang atau 77,4%, sedangkan jawaban setuju yaitu sebanyak 21 orang atau 67,7%. Indikator Kreatifitas termasuk ke dalam *Importance Performance Analysis* kuadran B yang menunjukkan atribut yang harus dipertahankan oleh Hotel Familie 2, yaitu, Menciptakan ide-ide yang inovatif dalam pekerjaan, Berpikir kreatif dalam bekerja, Keakuratan dan ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan.

5. Indikator Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Karyawan

Pernyataan nomor 13-15 pada indikator kepemimpinan mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 26 orang atau 83,8%, sedangkan jawaban setuju yaitu sebanyak 22 orang atau 70,9 %. Indikator Kepemimpinan termasuk ke dalam *Importance Performance Analysis* kuadran B yang menunjukkan atribut yang harus dipertahankan oleh Hotel Familie 2, yaitu Atasan memberikan dukungan kepada karyawan, Atasan mendengarkan saran, kritik dan pendapat kepada karyawan, Atasan selalu memberikan kesempatan untuk penyampaian ide-ide atau masukan yang mungkin berguna dalam mendukung tercapainya program-program kerja, karena tingkat pelaksanaan telah sesuai dengan harapan karyawan Hotel Familie 2.

6. Indikator Tingkat Gaji Terhadap Kepuasan Karyawan

Pernyataan nomor 16-18 pada indikator tingkat gaji mendapat respon tertinggi dengan jawaban cukup setuju yaitu sebanyak 10 orang atau 32,2%, jawaban tidak setuju yaitu sebanyak 20 orang atau 64,5% sedangkan jawaban sangat tidak setuju yaitu sebanyak 2 orang atau 6,4 %. Indikator Tingkat Gaji termasuk kedalam *Importance Performance Analysis* kuadran C yang dinilai kurang penting atau berprioritas rendah dan kurang memuaskan oleh karyawan di Hotel familie 2 yaitu, Perusahaan memberikan gaji karyawan sesuai dengan standart yang berlaku, Perusahaan memberikan gaji yang dapat mencukupi kebutuhan hidup keluarga, Gaji yang diterima cukup dan sesuai, berdasarkan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan.

7. Indikator Kompensasi Terhadap Kepuasan Karyawan

Pernyataan nomor 19-21 pada indikator kompensasi tidak langsung mendapat respon tertinggi dengan jawaban cukup setuju yaitu sebanyak 9 orang atau 29,1%, jawaban tidak setuju yaitu sebanyak 21 orang atau 67,7% sedangkan jawaban sangat tidak setuju yaitu sebanyak 2 orang atau 6,4 %. Indikator Kompensasi termasuk kedalam *Importance Performance Analysis* kuadran C yang dinilai kurang penting atau berprioritas rendah dan kurang memuaskan oleh karyawan di Hotel familie 2 yaitu, Perusahaan memberikan bonus apabila hasil pekerjaan mencapai atau melebihi target yang telah ditetapkan, Pimpinan memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi tinggi, Mendapatkan jaminan keamanan dari perusahaan.

8. Indikator Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Karyawan

Pernyataan nomor 22-24 pada indikator lingkungan kerja mendapat respon tertinggi dengan jawaban cukup setuju yaitu sebanyak 13 orang atau 41,9%, jawaban tidak setuju yaitu sebanyak 21 orang atau 67,7% sedangkan jawaban sangat tidak setuju yaitu sebanyak 1 orang atau 3,2 %. *Importance Performance Analysis* kuadran C yang dinilai kurang penting atau berprioritas rendah dan kurang memuaskan oleh karyawan di Hotel familie 2 yaitu, Rekan kerja memberikan dukungan yang cukup, Rekan kerja saling membantu menyelesaikan pekerjaan, Rekan kerja bertanggung jawab atas pekerjaannya. Nilai kepuasan kerja karyawan kontrak dengan menggunakan Indeks Kepuasan Karyawan (IKK) adalah sebesar 76,25 % atau 0,7625, jika didasarkan pada indeks kepuasan karyawan maka nilai 0,7625 berada pada range 51% – 80%. Sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indeks kepuasan karyawan di Hotel Familie 2 untuk

atribut-atribut yang di uji adalah pada kriteria cukup puas. Dan berdasarkan hasil dari Indeks Kepuasan Karyawan menunjukkan bahwa aspek yang memiliki kontribusi yang paling besar dalam membentuk kepuasan kerja karyawan di Hotel Familie 2 adalah Kepemimpinan yang telah didapat nilai indeks yaitu sebesar 0,9058 atau 90.58% .Spector (1997) menjelaskan kepuasan kerja adalah apa yang dirasakan seseorang tentang pekerjaan mereka dan aspek berbeda dari pekerjaan mereka hal ini merupakan perkembangan pada apa yang orang sukai (kepuasan) dan yang tidak disukai (ketidakpuasan) tentang pekerjaan mereka.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis kepuasan kerja pada Hotel Familie 2 dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil perhitungan rata-rata penilaian kinerja pelaksanaan perusahaan dengan harapan karyawan masing-masing variabel kepuasan kerja menunjukkan letak tingkat kepuasan karyawan dalam masing-masing kuasan yang terdapat dalam diagram kuadran B dan Kuadran C.
2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan karyawan adalah Kesetiaan, Kemampuan, Kejujuran, Kreatifitas, Kepemimpinan, Tingkat Gaji , Kompensas dan Lingkungan Kerja
3. Nilai kepuasan kerja karyawan pada indeks kepuasaan karyawan adalah 0,7625 berada pada range 51% – 80%. Sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indeks kepuasan karyawan di Hotel Familie 2 untuk atribut-atribut yang di uji adalah pada kriteria cukup puas. Aspek yang memiliki kontribusi yang paling besar dalam membentuk kepuasan kerja karyawan di Hotel Familie 2 adalah Kepemimpinan yang telah didapat nilai indeks yaitu sebesar 0,9058 atau 90.58% .

B. Saran

Berdasarkan hasil perhitungan dan kesimpulan, maka penulis memberikan saran kepada pihak Hotel Familie 2 sebagai berikut:

1. Peneliti menyarankan agar Hotel Familie 2 dapat terus meningkatkan kepuasan kerja karyawan dengan memperhatikan faktor gaji, bonus, penghargaan dan jaminan keamanan bagi karyawan agar
2. Peneliti menyarankan agar Karyawan di Hotel Familie 2 dapat saling memberikan dukungan yang cukup, saling membantu menyelesaikan pekerjaan dan dapat bertanggung jawab atas pekerjaannya
3. Peneliti menyarankan kepada peneliti lain agar dapat menggunakan dan menemukan factor lain yang dapat meningkatkan kepuasan karyawan

DAFTAR PUSTAKA

- Allen, N.J. & Meyer, J.P. 2010. *The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance & Normative Commitment to the Organization*. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18
- Anas, Khaidir. 2013. Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Karya Mitra Muda. *Jurnal Manajemen-ejournal.unp.ac.id*
- Anwar, Sanusi. 2017. *Data Primer Sekunder*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Jakarta: Rineka Cipta

Jurnal Manajemen Diversifikasi

Vol. 2. No. 1 (2022)

- As'ad. Moh., 2015. *Seri Ilmu Sumberdaya Manusia: Psikologi Industri*, Edisi IV, Liberty, Yogyakarta
- Darwish A.Yousef. 2010. *Organizational commitment and job satisfaction as predictors of attitudes toward organizational change in a non-western setting*, *Personnel Review*, Vol 29 Iss: 5 pp.567 – 592
- Handoko, T. Hani. 2010. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia Edisi 2*: BPFE Yogyakarta.
- Hasibuan, S.P Malayu. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mottaz J, Clifford. 2018. *Determinants of Organizational Commitment*. *Human Relations*, Vol 41, Number 6. Pp 467 - 482
- Naderi Anari, Nahid. 2012. Teachers; emotional intelligence, job satisfaction, and organizational commitment. *Journal of psychology*, 24 (4), 256 – 269.
- Nitisemito, Alex. 2012. *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nugroho. 2013. Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepemimpinan dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Kimia Farma Plant Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Vol. 3, No. 1, 2013.
- Ritawati, Agustina. 2013. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan PT. Jamsostek (Persero) Cabang Surabaya. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen*, Vol. 9 No.1, hal. 82-93
- Robbin, Stephen P. 2013. *Perilaku Organisasi Edisi Kesembilan Jilid 2*. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Rowden, R. W. 2010. *The Relationship between Charismatic Leadership Behaviors and Organizational Commitment*. *Leadership dan Organization Development Journal*, 21 : (30-35).
- Sedarmayanti. 2011. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Simamora, Henry. 2014. *Manajemen Sumber Daya manusia*. Yogyakarta: Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- Sopiah. 2018. *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta : Andi
- Sugiarto & Dergibson Siagian. 2010. *Metode Statistika*. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Umar, Husein. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Edisi 1*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Wibowo, Mukti. 2014. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Kandatel Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 17, No.1. administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id, 1 November 2014.
- Wursanto, 2010. *Pengertian Lingkungan Kerja Non Fisik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama