

PENGARUH FASILITAS KERJA DAN KOMPENSASI TERHADAP KEPUASAN KERJA YANG DIMODERASI OLEH GAYA KEPEMIMPINAN DI HOTEL YUAN GARDEN PASAR BARU

Yosi Hana Fibri¹, Youmil Abrian², Alfi Husni Fansurya³

Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang
Jln. Prof Dr Hamka Kampus Air Tawar Padang Sumatera Barat Kota Padang
E-mail : abrian.yomil@fpp.unp.ac.id (Korespondensi)

diterima: 22/8/2023; direvisi: 28/8/2023; diterbitkan: 26/9/2023

Abstract: Employee job satisfaction is a positive emotion that employees do to do work according to company rules, and how happy they are to receive what is given by the company based on the value they get for work experience. This study identified prior job satisfaction work facilities and compensation and then moderated by leadership style. Work facilities are facilities and infrastructure provided by the company for use by employees to support employee productivity. Compensation is something that is both financial and non-financial that employees receive as remuneration for their work. Leadership style is a way or behavior of superiors to influence subordinates. The purpose of this study was to examine the extent to which the influence of work facilities and sensitivity to job satisfaction is moderated by leadership style at Yuan Garden Hotel Pasar Baru. This research aims to analyze the influence of work facilities and imbalance on employee job satisfaction at the Yuan Garden Hotel Pasar Baru. This research will also analyze leadership style as a moderating variable in the relationship between work facilities and compensation on employee job satisfaction. This research uses a quantitative approach with a case associative method. The research sample was employees of the Hotel Yuan Garden Pasar Baru who were selected using a saturated sampling technique. Data was collected through questionnaires and analyzed using the SmartPLS 3 application. The theoretical implication of this research is its contribution to the development of theories about the influence of work facilities and improvements on employee job satisfaction. The practical implication of this research is to provide recommendations for the management of the Yuan Garden Pasar Baru Hotel in increasing employee job satisfaction through improving work facilities and compensation provided, as well as paying attention to leadership style as a moderating factor.

Keywords: *Accrual Based Accounting, Internal Control, Quality of Financial Reports*

PENDAHULUAN

Industri perhotelan termasuk ke dalam layanan dengan kontak langsung dengan pelanggan yang tinggi dengan interaksi yang sering, intim dan dinamis diantara tamu dan karyawan (Ahn et al., 2020). Kondisi ini membuat karyawan menjadi pilar penting dalam penilaian. Interaksi antara karyawan dan tamu hotel menghasilkan tingkat pengalaman tamu yang berbeda (Lee, 2022). Pengalaman ini lah yang nantinya menjadi evaluasi kepuasan (Berezan et al., 2013) yang bermuara pada loyalitas (Y. S. Chang et al., 2022) hingga hotel performance (Becerra-Vicario et al., 2022). Sehingga kebutuhan akan

karyawan yang dapat memberikan performa layanan yang prima tidak dapat terbantahkan. Salah satu upaya untuk mencapai itu adalah dengan memberikan stimulus positif pada karyawan. Salahsatu upaya yang bisa dilakukan adalah menciptakan employee satisfaction. Karyawan yang puas memiliki tingkat produktivitas yang lebih tinggi (Hewagama et al., 2019). Locke (1969) mengusulkan indeks kepuasan kerja termasuk faktor-faktor berikut: karakteristik pekerjaan, apakah pemimpin diakui atau disesuaikan dengan gaya kepemimpinan, arah pengembangan karir, gaji, suasana kerja dan lingkungan, dan tingkat keharmonisan dengan rekan kerja.

Sehingga penelitian terdahulu berupaya mengungkap bagaimana kondisi ini bisa tercipta (Song et al., 2022; Srivastava & Kumar, 2021; Yu et al., 2022).

Beberapa prediktor kepuasan kerja karyawan telah terungkap diantaranya *employee engagement* (Wang et al., 2020) dukungan otonom dari pimpinan (Zhang et al., 2023), stress kerja (S. C. Cheng & Kao, 2022) *job crafting* (J. C. Cheng & O-Yang, 2018), *job hotel* CSR (Farmaki et al., 2022), emosional (Yildirim et al., 2016), financial (Alexakis et al., 2021), pengalaman (Y. S. Chang et al., 2022), prediktor lain yang sering diusulkan adalah kompensasi (Patiar & Wang, 2020) dan fasilitas kerja (Maulidiya et al., 2021). Kedua variabel tersebut dianggap terkait dengan kepuasan kerja karyawan. Fasilitas kerja merupakan sarana yang disediakan perusahaan untuk mendukung perusahaan mencapai tujuan yang sudah ditetapkan perusahaan (Sandstrom & Reynolds, 2020). Kemudian disisi lain kompensasi adalah apa yang diterima karyawan sebagai imbalan atas pekerjaan mereka termasuk upah per jam maupun gaji periodik (Becerra-Vicario et al., 2022). Namun masih sedikit penelitian terkait dengan kondisi kerja yang memperkuat atau melemahkan kedua prediktor ini pada kepuasan kerja.

Studi ini menyoroti gaya kepemimpinan sebagai variabel moderasi. Gaya kepemimpinan dianggap sebagai elemen penting yang sangat menentukan emosional karyawan di tempat kerja (Jung & Yoon, 2015) termasuk membentuk kepuasan kerja (Chang et al., 2020). kepemimpinan adalah bagaimana kepemimpinan mempengaruhi karyawan untuk mencapai tujuan (Wang et al., 2020). Meskipun gaya kepemimpinan memiliki tujuan yang sama tetapi mereka menunjukkan dengan cara yang berbeda (Gom et al., 2021). Efektivitas

kepemimpinan tergantung kepada faktor kontekstual seperti gaya, perilaku, dan sifat (Rabiul & Yean, 2021).

Studi ini dilaksanakan di Hotel Yuan Garden Pasar Baru. Hotel ini adalah hotel bintang 4 (empat) yang berlokasi di Jl. Pintu air V, Jakarta Pusat. Hotel ini memiliki 9 department dan 77 orang karyawan diluar General Manager dan Head of Department. Hotel Yuan Garden Pasar Baru memiliki fasilitas untuk karyawan, seperti free parking, klinik kesehatan, kantin karyawan, loker karyawan, uniform, name tag, Handy Talky (HT), trolley, dll. Namun beberapa fasilitas kerja yang tersedia dianggap belum mampu memenuhi kebutuhan kerja karyawan secara efektif dan efisien. Dengan adanya latar belakang ini, tujuan studi difokuskan untuk mengetahui hubungan antara fasilitas kerja dan kompensasi terhadap kepuasan kerja yang dimoderasi oleh variabel gaya kepemimpinan di Hotel Yuan Garden Pasar Baru.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas kerja dan ketidakseimbangan terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Yuan Garden Pasar Baru. Penelitian ini juga akan menganalisis gaya kepemimpinan sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara fasilitas kerja dan kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kasusal. Sampel penelitian adalah karyawan Hotel Yuan Garden Pasar Baru yang dipilih dengan teknik sampel jenuh. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan aplikasi SmartPLS 3. Implikasi teoritis dari penelitian ini adalah kontribusinya terhadap pengembangan teori tentang pengaruh fasilitas kerja dan peningkatan terhadap kepuasan kerja karyawan. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah memberikan rekomendasi bagi manajemen Hotel Yuan Garden Pasar Baru dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan melalui peningkatan fasilitas

kerja dan kompensasi yang diberikan, serta memperhatikan gaya kepemimpinan sebagai faktor moderasi.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan kerja karyawan adalah emosi positif yang dilihat dari apa yang dilakukan karyawan untuk mengikuti pekerjaan sesuai dengan aturan perusahaan, dan seberapa senang mereka menerima apa yang diberikan oleh perusahaan berdasarkan hasil evaluasi atau nilai yang mereka dapatkan berdasarkan pengalaman kerja (Ampofo, 2020). Menurut Porter dalam (Wang et al., 2020), ada lima indikator kepuasan kerja yaitu: (1) keamanan, (2) hubungan sosial, (3) kebebasan, (4) harga diri, (5) kesadaran diri.

Keunggulan organisasi dalam perusahaan dapat dilihat dari kepuasan kerja karyawan. Salah satu faktor pengukuran kepuasan kerja adalah fasilitas kerja. Fasilitas adalah peralatan fisik dengan tujuan untuk memberikan kemudahan kepada karyawan. (Sandstrom & Reynolds, 2020), mengatakan fasilitas kerja merupakan sarana yang disediakan perusahaan untuk mendukung perusahaan mencapai tujuan yang sudah ditetapkan perusahaan. Kemudian (Sandstrom & Reynolds, 2020) juga mengemukakan fasilitas kerja adalah sarana dan prasarana yang disediakan oleh perusahaan untuk dimanfaatkan. Menurut (Rafieq et al., 2021), ada enam indikator fasilitas kerja yaitu: (1) mesin dan peralatan, (2) infrastruktur, (3) peralatan kantor, (4) ruang kesehatan, (5) bangunan, (6) alat transportasi.

Kompensasi adalah sesuatu yang diterima para karyawan sebagai balas jasa untuk kerja mereka. Kompensasi yang baik merupakan salah satu hal yang sangat penting bagi organisasi maupun karyawan. Apabila kompensasi diberikan secara benar dan teratur maka komitmen karyawan untuk bekerja

secara lebih baik agar tercapai sasaran atau tujuan organisasi. Menurut (Hakim, 2019), ada tiga indikator kompensasi yaitu: (1) gaji dan upah, (2) tunjangan dan jasa, (3) insentif dan kompensasi pelengkap.

Gaya kepemimpinan adalah cara yang digunakan oleh seorang pemimpin untuk mempengaruhi dan mengarahkan bawahan dalam mencapai tujuan tertentu. Gaya kepemimpinan yang tepat dapat membantu memotivasi karyawan, meningkatkan produktivitas, serta menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan positif. Gaya kepemimpinan mengacu kepada pola perilaku yang relatif konsisten yang mencirikan pemimpin tertentu. Gaya kepemimpinan dan pengambilan keputusan manajemen merupakan sumber daya yang berharga dalam organisasi March (AlNuaimi et al., 2021). Kepemimpinan merupakan proses mempengaruhi bawahan untuk mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu pemimpin harus tau cara melakukannya. Gaya kepemimpinan memiliki tujuan yang sama meskipun dengan cara yang berbeda. Efektivitas kepemimpinan tergantung kepada faktor kontekstual seperti gaya, perilaku, dan sifat (Yean dkk., 2021). Menurut (Dwinanda, 2017) ada lima indikator gaya kepemimpinan yaitu: (1) kemampuan atasan, (2) hubungan pimpinan dengan karyawan, (3) hadiah dan hukuman, (4) partisipasi pimpinan, (5) pengawasan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal (Prof. Dr. Sugiyono, 2022) yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas kerja dan kompensasi terhadap kepuasan kerja yang dimoderasi oleh gaya kepemimpinan di hotel Yuan Garden Pasar Baru. Teknik pengambilan sampel adalah sampel jenuh dengan jumlah responden dalam penelitian ini

adalah sebanyak 77 orang diluar General Manager dan Head of Departement.

Instrumen penelitian ini diukur dengan menggunakan skala likert dengan skor 1-5. Data hasil pengisian instrumen dianalisis menggunakan aplikasi SMART PLS versi 3.0. yang terdiri dari: uji validitas dan uji realibilitas, untuk uji reliabilitas digunakan cronbach alpha dengan nilai minimal 0,7. Kemudian uji validitas dengan nilai AVE yang diharapkan >0.5. (Hair, 2019), outer model dan inner model. Inner model digunakan adalah R Square dengan kriteria batasan nilai R square ini dalam tiga klasifikasi, yaitu 0,67 sebagai substantial; 0,33 sebagai moderat dan 0,19 sebagai lemah (Ghozali, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian dilakukan menggunakan SMART PLS 3. Pertama yaitu Evaluasi Measurement Model (Outer Model). Terdapat tiga macam pengujian yang dilakukan untuk mengevaluasi measurement model (Ghozali, 2014) Jenis-jenis pengujian tersebut adalah: (1) Uji Validitas, suatu kolerasi dapat dikatakan memenuhi validitas konvergen apabila memiliki nilai loading sebesar lebih besar dari 0,7. Output menunjukkan bahwa loading factor memberikan nilai di atas nilai yang disarankan yaitu sebesar 0,7.

Tabel. 1 Outer Loading

Outer Loadings						
Matrix						
	M	X1	X1*KK	X2	X2*KK	Y
FK1		0.797				
FK10		0.866				
FK11		0.831				
FK12		0.802				
FK2		0.796				
FK3		0.845				
FK4		0.779				
FK5		0.841				
FK6		0.820				
FK7		0.817				
FK8		0.874				
FK9		0.810				
GK1	0.790					
GK10	0.753					
GK2	0.812					
GK3	0.740					
GK4	0.765					
GK5	0.854					

GK6	0.731					
GK7	0.727					
GK8	0.723					
GK9	0.707					
K1		0.938				
K2		0.945				
K3		0.953				
K4		0.913				
K5		0.940				
K6		0.946				
KK1			0.937			
KK10			0.964			
KK2			0.915			
KK3			0.919			
KK4			0.968			
KK5			0.867			
KK6			0.904			
KK7			0.952			

Selanjutnya dilakukan pengujian untuk melihat nilai, composite reliability dan cronbach alpha, uji diskriminallity menggunakan pendekatan fornell-lacker criterion. Berdasarkan hasil pengujian, seluruh variabel memperoleh nilai c. alpha dan composite reliability diatas 0,6. hasil ini mengindikasikan seluruh instrument yang digunakan untuk mengukur setiap variabel masuk dalam kategori reliable. secara lengkap hasil pengujian dapat dilihat pada tabel 2 berikut:

Tabel. 2 Cronbach Alpha

Construct Reliability and Validity				
Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance
	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
M	0.921	0.943	0.932	0.580
X1	0.957	0.958	0.962	0.678
X1*KK	1.000	1.000	1.000	1.000
X2	0.973	0.978	0.978	0.882
X2*KK	1.000	1.000	1.000	1.000
Y	0.984	0.985	0.986	0.877

Berdasarkan Tabel diatas, menunjukkan bahwa semua variabel penelitian memiliki nilai composite reliability dan cronbach's alpha diatas 0,70. Oleh karena itu indikator yang digunakan dalam variabel penelitian ini dikatakan reliabel. Sedangkan untuk menguji validitas menggunakan nilai average variance extracted (AVE) dengan nilai batas diatas 0,50. Pada tabel diatas terlihat bahwa semua variabel memiliki nilai AVE diatas 0,50. Hal ini dapat diartikan bahwa keseluruhan indikator dan variabel dinyatakan valid. Uji korelasi diskriminan dilakukan untuk melihat korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya. Jika nilai akar kuadrat (square root of average) AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model maka dapat disimpulkan

bahwa konstruk memiliki tingkat validitas yang baik. Secara lengkap hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut:

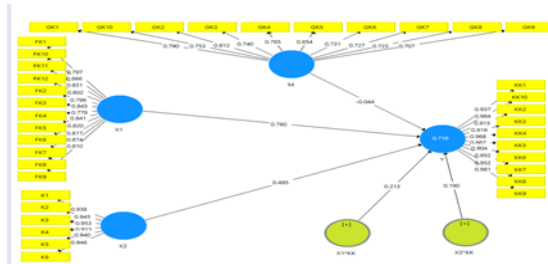
Tabel. 3 Nilai Discriminant Validity

	M	X1	X1*KK	X2	X2*KK	Y
M	0.761					
X1	-0.211	0.824				
X1*KK	-0.197	-0.004	1.000			
X2	-0.186	-0.107	-0.227	0.939		
X2*KK	-0.025	-0.232	-0.299	0.018	1.000	
Y	-0.345	0.671	0.057	0.375	-0.039	0.937

Pada tabel diatas perbandingan dari nilai akar AVE memperlihatkan bahwa masing-masing dari nilai tersebut lebih besar dibandingkan dengan korelasi antar variabel lainnya, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semua variabel laten dalam penelitian memiliki construct validity dan discriminant validity yang baik.

Evaluasi yang kedua yaitu evaluasi structural model (Inner Model). Pengujian inner model atau model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk, nilai signifikansi dan R-square dari model penelitian. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan R-square untuk konstruk dependen uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural.

Gambar 1 Model Struktural



Pengujian struktural model dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk, nilai signifikansi dan R-square dari model penelitian. Nilai R-square dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel independen tertentu terhadap variabel dependen. Nilai estimasi R-square dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel. 4 Nilai R-Square

	R Square	R Square Adjusted
Y	0.716	0.696

Berdasarkan Tabel diatas diketahui bahwa nilai R-square untuk variabel kepuasan Kerja sebesar 0,716 yang dapat diinterpretasikan bahwa besarnya pengaruh variabel Y adalah 71% (pengaruh tinggi) sedangkan sisanya 29% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Pengujian hipotesis perlu dilakukan untuk melihat diterima atau tidaknya sebuah hipotesis yang diajukan, perlu dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan fungsi Bootstrapping pada SmartPLS 3.0. Hipotesis diterima pada saat tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau t-value melebihi nilai kritisnya (Hair, 2019). Nilai t-statistics untuk tingkat signifikansi 5% sebesar 1,96. Hasil analisis pengaruh langsung akan dijelaskan pada tabel Path Coefficient pada tabel berikut:

Tabel. 5 Hasil Path Coefficient

	Mean	STDEV	T-Values	P-Values
X1 -> Y	0.760	0.760	0.099	7.641 0.000
X1*KK -> Y	0.213	0.204	0.071	2.987 0.003
X2 -> Y	0.495	0.487	0.093	5.296 0.000
X2*KK -> Y	0.190	0.172	0.095	1.989 0.047

Dari path coefficient di atas dapat dilihat nilai sample mean, p value atau t statistics yang digunakan sebagai acuan untuk mengambil keputusan hipotesis diterima atau hipotesis ditolak. Hipotesis pertama fasilitas kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa fasilitas kerja terhadap kepuasan kerja berpengaruh signifikan dengan arah positif sebesar 0,757, dan nilai t-statistics sebesar 7.774 > 1,96 atau bisa dilihat dari p value yang bernilai sebesar 0,00 < 0,05.

Hipotesis kedua yaitu kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa kompensasi terhadap kepuasan kerja berpengaruh signifikan dengan arah positif, ini dapat dilihat dari nilai t-statistics sebesar 5.462 > 1,96 atau bisa dilihat dari p value yang bernilai sebesar 0,00 < 0,05. Nilai sample mean sebesar 0,486 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara kompensasi terhadap kepuasan kerja adalah

positif, dengan demikian variabel kompensasi terhadap kepuasan kerja dapat diterima.

Hipotesis ketiga yaitu gaya kepemimpinan memoderasi positif dan signifikan pada pengaruh fasilitas kerja terhadap kepuasan kerja, ini dapat dilihat dari nilai t-statistics sebesar $3.069 > 1,96$ atau bisa dilihat dari p value yang bernilai sebesar $0,02 < 0,05$. Nilai sample mean sebesar 0,203 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara fasilitas kerja terhadap kepuasan kerja yang dimoderasi oleh gaya kepemimpinan adalah positif, dengan demikian variabel gaya kepemimpinan memoderasi fasilitas kerja terhadap kepuasan kerja dapat diterima.

Hipotesis keempat yaitu gaya kepemimpinan memoderasi positif dan signifikan pada pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja, ini dapat dilihat dari nilai t-statistics sebesar $2.004 > 1,96$ atau bisa dilihat dari p value yang bernilai sebesar $0,45 < 0,05$. Nilai sample mean sebesar 0,171 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara kompensasi terhadap kepuasan kerja yang dimoderasi oleh gaya kepemimpinan adalah positif, dengan demikian variabel gaya kepemimpinan memoderasi kompensasi terhadap kepuasan kerja dapat diterima.

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori mengenai pengaruh fasilitas kerja dan kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan industri perhotelan. Implikasi teoritis dari penelitian ini adalah dapat memperluas pemahaman kita tentang hubungan antara fasilitas kerja, kompensasi, dan kepuasan kerja karyawan di industri perhotelan. Penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia dan kepemimpinan.

Penelitian ini memberikan rekomendasi bagi manajemen Hotel Yuan Garden Pasar Baru dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan melalui

peningkatan fasilitas kerja dan kompensasi yang diberikan, serta memperhatikan gaya kepemimpinan sebagai faktor moderasi. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah dapat membantu manajemen Hotel Yuan Garden Pasar Baru dalam meningkatkan kinerja dan efektivitas di bidang perhotelan. Selain itu penelitian ini juga dapat memberikan manfaat bagi industri perhotelan secara umum dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dilakukan pada bagian sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel fasilitas kerja terhadap variabel kepuasan kerja dengan path coefficient dengan nilai *sample mean* 0,757 yang menunjukkan angka positif dengan nilai t-statistic 7.774 lebih besar dari nilai t-table 1,96 dan nilai p-values 0,000 lebih kecil dari 0,05. (6) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kompensasi terhadap variabel kepuasan kerja dengan path coefficient dengan nilai *sample mean* 0,486 yang menunjukkan angka positif dengan nilai t-statistic 5.462 lebih besar dari nilai t-table 1,96 dan nilai p-values 0,000 lebih kecil dari 0,05. (7) Terdapat pengaruh gaya kepemimpinan sebagai variabel moderasi positif dan signifikan antara fasilitas kerja terhadap kepuasan kerja dengan path coefficient dengan nilai *sample mean* 0,203 yang menunjukkan angka positif dengan nilai t-statistic 3.069 lebih besar dari nilai t-table 1,96 dan nilai p-values 0,002. (8) Terdapat pengaruh gaya kepemimpinan sebagai variabel moderasi positif dan signifikan antara kompensasi terhadap kepuasan kerja dengan path coefficient dengan nilai *sample mean* 0,190 yang menunjukkan angka positif dengan nilai t-statistic 2,004 lebih besar dari nilai t-table 1,71 dan nilai p-values 0,045.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dilakukan pada bagian sebelumnya, maka dapat diberikan saran agar hotel menyediakan fasilitas kerja yang memadai untuk mendukung kepuasan kerja karyawan dan juga memperhatikan pemberian kompensasi baik financial maupun non-financial secara adil kepada karyawan, guna mencapai kepuasan kerja. Kemudian untuk pimpinan agar memperhatikan lagi hubungan sosial dengan karyawan serta strategi kepemimpinan. Karena gaya kepemimpinan akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahn, J., Hwang, J., Kim, D., Choi, H., & Kang, S. (2020). A Survey on Churn Analysis in Various Business Domains. *IEEE Access*, 8, 220816–220839. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2020.3042657>
- Alexakis, C., Dowling, M., Pappas, V., Ramachandiran, M., & Skalvos, F. (2021). Do hotel financial factors influence satisfaction? *Annals of Tourism Research*, 90, 103128. <https://doi.org/10.1016/J.ANNA.2020.103128>
- AlNuaimi, B. K., Singh, S. K., & Harney, B. (2021). Unpacking the role of innovation capability: Exploring the impact of leadership style on green procurement via a natural resource-based perspective. *Journal of Business Research*, 134, 78–88. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.05.026>
- Ampofo, E. T. (2020). Mediation effects of job satisfaction and work engagement on the relationship between organisational embeddedness and affective commitment among frontline employees of star-rated hotels in Accra. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 44, 253–262. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2020.06.002>
- Becerra-Vicario, R., Ruiz-Palomo, D., Fernández-Miguélez, S. M., & Gutiérrez-Ruiz, A. M. (2022). Examining the effects of hotel reputation in the relationship between environmental performance and hotel financial performance. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 53, 10–20. <https://doi.org/10.1016/J.JHTM.2022.08.012>
- Berezan, O., Raab, C., Yoo, M., & Love, C. (2013). Sustainable hotel practices and nationality: The impact on guest satisfaction and guest intention to return. *International Journal of Hospitality Management*, 34(1), 227–233. <https://doi.org/10.1016/J.IJHM.2013.03.010>
- Chang, W., Busser, J., & Liu, A. (2020). Authentic leadership and career satisfaction: the mediating role of thriving and conditional effect of psychological contract fulfillment. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(6), 2117–2136. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-06-2019-0551>
- Chang, Y. S., Cheah, J. H., Lim, X. J., Morrison, A. M., & Kennell, J. S. (2022). Are unmanned smart hotels du jour or are they here forever? Experiential pathway analysis of antecedents of satisfaction and loyalty. *International Journal of Hospitality Management*, 104, 103249. <https://doi.org/10.1016/J.IJHM.2022.103249>

- Cheng, J. C., & O-Yang, Y. (2018). Hotel employee job crafting, burnout, and satisfaction: The moderating role of perceived organizational support. *International Journal of Hospitality Management*, 72, 78–85.
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.01.005>
- Cheng, S. C., & Kao, Y. H. (2022). The impact of the COVID-19 pandemic on job satisfaction: A mediated moderation model using job stress and organizational resilience in the hotel industry of Taiwan. *Heliyon*, 8(3).
<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e09134>
- Dwinanda, I. (2017). *Pengaruh Kompensasi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Pangrango Bogor Jawa Barat*.
- Farmaki, A., Pappas, N., Kvasova, O., & Stergiou, D. P. (2022). Hotel CSR and job satisfaction: A chaordic perspective. *Tourism Management*, 91, 104526.
<https://doi.org/10.1016/J.TOURMAN.2022.104526>
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Squares (PLS)*.
- Gom, D., Yew, L. T., Jiony, M. M., Tanakinjal, G. H., & Sondoh, S. (2021). The role of transformational leadership and psychological capital in the hotel industry: A sustainable approach to reducing turnover intention. *Sustainability (Switzerland)*, 13(19).
<https://doi.org/10.3390/su131910799>
- Hair, J. F. , R. J. J. , S. M. , & R. C. M. (2019). “When to use and how to report the results of PLS-SEM.” *European Business Review*, Vol.31 No.1, pp 2–24.
- Hewagama, G., Boxall, P., Cheung, G., & Hutchison, A. (2019). Service recovery through empowerment? HRM, employee performance and job satisfaction in hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 73–82.
<https://doi.org/10.1016/J.IJHM.2019.03.006>
- Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2015). Understanding pay satisfaction: The impacts of pay satisfaction on employees’ job engagement and withdrawal in deluxe hotel. *International Journal of Hospitality Management*, 48, 22–26.
<https://doi.org/10.1016/J.IJHM.2015.04.004>
- Lee, C. K. H. (2022). How guest-host interactions affect consumer experiences in the sharing economy: New evidence from a configurational analysis based on consumer reviews. *Decision Support Systems*, 152, 113634.
<https://doi.org/10.1016/J.DSS.2021.113634>
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4), 309–336.
[https://doi.org/10.1016/0030-5073\(69\)90013-0](https://doi.org/10.1016/0030-5073(69)90013-0)
- Maulidiya, A., Usman, O., & Bus, M. (2021). *Effect Of Work Environment, Work Facilities And Compensation On Employee Performance (Depok Franchise Case Study)*.
- Patiar, A., & Wang, Y. (2020). Managers’ leadership, compensation and benefits, and departments’ performance: Evidence from upscale hotels in Australia: Leadership, compensation and

- performance. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 42, 29–39. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2019.11.005>
- Prof. Dr. Sugiyono. (2022). *metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d sugiyono*.
- Rabiul, M. K., & Yean, T. F. (2021). Leadership styles, motivating language, and work engagement: An empirical investigation of the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 92. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102712>
- Rafieq, M., Febrianti, C., & Bumi Ruwa, S. (2021). Effect Of Work Climate And Work Facilities On Employee Performance At Class I Agricultural Quarantine Center Bandar Lampung. *International Journal Of Social Sciences And Development*, 5(2).
- Rahman Hakim, A. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Guru Smk Swasta Di Wilayah Timur Kabupaten Pematang. *Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial*, 29(2).
- Sandstrom, J. K., & Reynolds, D. E. (2020). Leading a successful hotel: A look at the general manager's ability to utilize multiple leadership styles. *International Journal of Hospitality Management*, 89. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102399>
- Song, Y., Liu, K., Guo, L., Yang, Z., & Jin, M. (2022). Does hotel customer satisfaction change during the COVID-19? A perspective from online reviews. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 51, 132–138. <https://doi.org/10.1016/J.JHTM.2022.02.027>
- Srivastava, A., & Kumar, V. (2021). Hotel attributes and overall customer satisfaction: What did COVID-19 change? *Tourism Management Perspectives*, 40, 100867. <https://doi.org/10.1016/J.TMP.2021.100867>
- Wang, C., Xu, J., Zhang, T. C., & Li, Q. M. (2020). Effects of professional identity on turnover intention in China's hotel employees: The mediating role of employee engagement and job satisfaction. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 45, 10–22. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2020.07.002>
- Yildirim, B. I., Gulmez, M., & Yildirim, F. (2016). The Relationship between the Five-factor Personality Traits of Workers and their Job Satisfaction: S Study on Five Star Hotels in Alanya. *Procedia Economics and Finance*, 39, 284–291. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(16\)30325-2](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)30325-2)
- Yu, M., Cheng, M., Yang, L., & Yu, Z. (2022). Hotel guest satisfaction during COVID-19 outbreak: The moderating role of crisis response strategy. *Tourism Management*, 93, 104618. <https://doi.org/10.1016/J.TOURMAN.2022.104618>
- Zhang, J., Huang, R., Chen, Q., & Zhao, G. (2023). The relationships between supervisor-subordinate guanxi, perceived supervisor autonomy support, autonomous motivation, and employee job satisfaction: Evidence from international hotel chains in China. *International Journal of Hospitality Management*, 108. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103354>