

## The Influence of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Employee Loyalty at Capella Ubud Bali

Ni Luh Nyoman Widyaningsih<sup>1\*</sup>, Ni Desak Made Santi Diwyarthi<sup>2</sup>, Ni Luh Ketut Sri Sulistyawati<sup>3</sup>

Politeknik Pariwisata Bali

**Corresponding Author:** Ni Luh Ketut Sri Sulistyawati [sulistyawati@ppb.ac.id](mailto:sulistyawati@ppb.ac.id)

### ARTICLE INFO

*Keywords* : Human Resources, Hotel, Turnover

*Received* : 25 September

*Revised* : 19 October

*Accepted*: 20 November

©2024 Widyaningsih, Diwyarthi, Sulistyawati: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRACT

Decreasing employee loyalty can be a problem for the company, this is related to the increase in turnover rates where companies must re-recruit to ensure the sustainability of the company's operations. The purpose of this study was to test partially and simultaneously the effect of job satisfaction and organizational commitment on employee loyalty at Capella Ubud Bali. To collect data, questionnaires were distributed to 59 respondents. The t-test, coefficient of determination test, classical assumption test and F-test were used to analyze the data. Based on the data analysis, the results of Job Satisfaction and organizational commitment with partial have a good and significant impact on Employee Loyalty. In addition, with the simultaneous job satisfaction and organizational commitment also have a significant impact on employee loyalty. Together they contribute to influencing Employee Loyalty by 66.4% which is included in the category of strong influence.

## Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Loyalitas Karyawan Capella Ubud Bali

Ni Luh Nyoman Widyaningsih<sup>1\*</sup>, Ni Desak Made Santi Diwyarthi<sup>2</sup>, Ni Luh Ketut Sri Sulistyawati<sup>3</sup>

Politeknik Pariwisata Bali

**Corresponding Author:** Ni Luh Ketut Sri Sulistyawati [sulistyawati@ppb.ac.id](mailto:sulistyawati@ppb.ac.id)

### ARTICLE INFO

*Kata Kunci:* Human Resources, Hotel, Turnover

*Received :* 25 September

*Revised :* 19 Oktober

*Accepted:* 20 November

©2024 Widyaningsih, Diwyarthi, Sulistyawati: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRAK

Loyalitas karyawan yang menurun dapat menjadi masalah bagi perusahaan, hal ini terkait dengan peningkatan tingkat turnover dimana perusahaan harus melakukan perekrutan ulang untuk menjamin keberlangsungan operasional perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji secara parsial dan simultan pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap loyalitas karyawan di Capella Ubud Bali. Untuk mengumpulkan data, kuesioner dibagikan kepada 59 responden. Uji t, uji koefisien determinasi, uji asumsi klasik serta uji F dipakai untuk menganalisis data. Berdasarkan analisis data diperoleh hasil Kepuasan Kerja serta komitmen organisasi dengan parsial berdampak baik serta signifikan kepada Loyalitas Pegawai. Selain itu, dengan simultan kepuasan kerja serta komitmen organisasi juga berdampak signifikan kepada loyalitas karyawan. Secara bersama-sama berkontribusi dalam mempengaruhi Loyalitas Karyawan sebesar 66,4% yang termasuk dalam kategori pengaruh yang kuat.

## PENDAHULUAN

Seiring berjalannya waktu, industri pariwisata khususnya perhotelan mengalami perkembangan yang cukup pesat dan menuntut hotel untuk berinovasi agar dapat bersaing satu sama lain. Pertumbuhan sektor perhotelan dipengaruhi oleh bagaimana manajemen mengatur SDM yang tersedia (Nugraha et al., 2023a, 2023b; Sulistyawati et al., 2020a). SDM merupakan sumber daya yang sangat bisa diandalkan untuk mengatasi hal tersebut yang dianggap sebagai aset paling berharga dari sebuah perusahaan dalam mencapai tujuan dan menjalankan visi dan misinya (Margaret Silalahi, 2022). Karena kebutuhan SDM kian hari semakin meningkat, pengelolaan SDM harus efektif karena penting untuk pengusaha besar seiring dengan meningkatnya perkembangan hotel. Hotel mengembangkan program pelatihan, memberikan tunjangan, penilaian kerja berdasarkan kebijakan perusahaan untuk menghasilkan karyawan yang loyal. Loyalitas mengarah pada lamanya masa kerja karyawan (Pandeani et al., 2022; Pitanatri et al., 2024; Sulistyawati et al., 2020b).

Loyalitas karyawan menunjukkan sentimen positif terhadap perusahaan dimana karyawan yang sangat loyal berkomitmen tidak hanya pada kesuksesan pribadi tetapi juga pada kesuksesan organisasi (Citra & Fahmi, 2019). Sikap loyal berasal dari kesadaran setiap individu bahwa Perusahaan butuh karyawan begitupun sebaliknya. Waktu kerja yang lebih lama di perusahaan menunjukkan nilai yang lebih besar bagi perusahaan. Loyalitas juga menentukan kemajuan sebuah perusahaan sehingga perusahaan harus menyusun strategi agar karyawan tetap loyal serta tanpa adanya kemauan atau pikiran agar berganti (*turnover-intention*). *Turnover*/pindah kerja mengacu pada pekerja yang meninggalkan pekerjaan mereka secara sukarela atau berpindah ke perusahaan lain (Wilson et al., 2016). Apabila diamati berdasarkan perspektif ekonomi, perusahaan pasti akan membutuhkan biaya dengan jumlah banyak karena banyak mengerjakan perekrutan, memerlukan biaya banyak untuk pelatihan, serta aspek lain yang membuat suasana kerja tidak menyenangkan. Salah satu tanda bahwa karyawan tidak loyal terhadap perusahaan adalah keinginan untuk menjual yang tinggi (Ksama & Wibawa, 2016).

Nitisemito dalam Rahayu et al. (2018) menerangkan salah satu indikator turunnya loyalitas karyawan dapat dilihat dari tingginya tingkat perpindahan karyawan/*turnover*. Tingkat *Turnover* karyawan di Capella Ubud Bali pada tahun 2021 dengan persentase 11,6%, tahun 2022 persentase 1,7% dan 2023 persentase 13,5%. Perputaran karyawan yang normal menurut manajemen Capella Ubud Bali adalah tidak melebihi batas maksimal yaitu 10% pertahun. Pernyataan ini didukung oleh penelitian Iskandar & Rahadi (2021) yaitu *turnover* ideal setidaknya dibawah 10% dalam jangka 1 tahun. Pernyataan tersebut mengindikasikan bahwa tingkat perputaran karyawan pada tahun 2021 dan 2023 masuk ke golongan tinggi karena melebihi batas standar yang ditetapkan.

Berbagai faktor bias memberikan dampak loyalitas pekerja diantaranya motivasi bekerja, kepuasan kerja dan tempat bekerja (Widnyasari & Surya, 2023). Chen dkk. (2013) mengungkapkan aspek utama berdampak dalam loyalitas karyawan adalah kepuasan kerja. Loyalitas bekerja tercipta ketika karyawan merasa kebutuhan hidupnya terpenuhi dari pekerjaannya, sehingga karyawan

cenderung untuk tetap bertahan di perusahaan tersebut (Citra & Fahmi, 2019). Kepuasan bekerja menentukan rasa seseorang pada kerjanya yang berperan sebagai motivasi dalam bekerja. kerjaan tersebut, salary, penawaran jabatan, supervisor (dari kepala bidang) serta rekan tim adalah beberapa aspek yang berdampak pada kepuasan kerja (Robbins & Judge *dalam* Gunawan, 2002).

Observasi serta wawancara dilaksanakan pada sejumlah karyawan dan *Department Head* di Capella Ubud Bali memberikan indikasi yang berkaitan dengan kepuasan kerja. Hasil wawancara diperoleh menyatakan bahwa karyawan merasa tidak puas dengan seragam yang disediakan oleh hotel karena kualitas seragam menurun dibandingkan dengan seragam ketika hotel baru beroperasi. Seragam yang sobek, bau dan tidak pas di badan akan tidak enak dilihat saat berinteraksi dengan tamu. Indikasi lain bahwa rasa kekeluargaan dengan sesama karyawan kurang, misalnya dari interaksi dan saling sapa saat bertemu. Mengenai kurangnya fasilitas yang disediakan untuk karyawan seperti kamar kecil yang terbatas, tempat parkir yang kurang luas menyebabkan karyawan yang bekerja shift siang tidak mendapatkan tempat parkir dan perlunya fasilitas gym untuk karyawan. Karyawan juga menyebutkan bahwa mereka merasa tidak puas dengan adanya perbedaan jaminan kesehatan antara karyawan wanita dan pria. Karyawan wanita mendapatkan gaji penuh dan biaya layanan selama cuti melahirkan sedangkan karyawan pria harus dipotong gaji selama cuti. Berdasarkan wawancara, dinyatakan bahwa karyawan tidak puas dengan biaya layanan. Hal ini dikarenakan jumlah total karyawan adalah 141 orang sedangkan jumlah kamar di Capella Ubud Bali adalah 23 kamar. Menurut *Human Resources*, skala rasio distribusi tidak sesuai dengan batas normal yang seharusnya 1:4 namun kenyataannya 1:7. Capella Ubud Bali termasuk rendah dalam memberikan *service charge* kepada karyawan dibandingkan dengan hotel bintang 5 lainnya di kawasan Ubud.

Studi sebelumnya memperlihatkan kepuasan kerja meningkatkan loyalitas karyawan (Zein & Nirawati, 2023; Widnyasari & Surya, 2023; Khoiriyah & Adiaty, 2023) menandakan bahwa jika kepuasan kerja karyawan lebih tinggi, loyalitas karyawan akan naik.

Faktor lain mempengaruhi loyalitas karyawan adalah komitmen organisasi. Pangestu *et al.* (2022) mendukung dengan pernyataan komitmen organisasi memberikan dampak yang penting pada loyalitas pekerja. kesetiaan pekerja dalam salah satu bidang ditunjukkan oleh adanya keyakinan pekerja terhadap organisasi yang ada di dalam perusahaan tersebut, loyalitas pada suatu organisasi dapat disebabkan oleh faktor internal individu dan eksternal seperti organisasi (Purnamasari & Sintaasih, 2019). Berdasarkan wawancara tidak terstruktur dengan *Director of Human Resources* Capella Ubud Bali mengatakan penyebab rendahnya komitmen organisasi karena karyawan merasa jenuh dan bosan dalam bekerja. Beberapa karyawan mempertimbangkan untuk mencari peluang baru dan kesempatan di perusahaan lain, dengan alasan untuk memajukan karir mereka. Hal ini menunjukkan bahwa komitmen afektif mereka untuk tetap bertahan dengan organisasi rendah. Berdasarkan pernyataan mengenai data tingkat *turnover* karyawan Capella Ubud Bali yang tinggi, yang

mengindikasikan bahwa komitmen organisasi karyawan Capella Ubud Bali rendah.

studi yang dilaksanakan Sopali *et al.* (2021) serta Pangestu *et al.* (2022), mengungkapkan kesetiaan organisasi berdampak secara signifikan pada loyalitas pekerja. Penelitian Haris *et al.* (2022), mengindikasikan bahwa Kepuasan kerja serta komitmen organisasi memengaruhi loyalitas karyawan secara baik serta signifikan. Disamping itu Citra & Fahmi (2019), memperlihatkan kepuasan kerja tanpa dampak signifikan pada kesetiaan karyawan. Penelitian lain oleh Giovanni & Ie (2022) menyatakan bahwa kepuasan kerja berdampak baik dan tanpa signifikan pada loyalitas pekerja. Pratama *et al.* (2019), menyatakan komitmen organisasi berdampak positif namun tanpa signifikan pada loyalitas karyawan. Dari adanya variasi temuan riset dan fenomena, maka diperlukan penelitian lebih lanjut untuk menemukan bagaimana kepuasan kerja serta komitmen perusahaan mempengaruhi loyalitas karyawan di Capella Ubud Bali secara parsial maupun simultan.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Kepuasan Kerja

Keadaan emosional yang memberikan kebahagiaan maupun positif dari persepsi seseorang tentang pekerjaan serta pengalaman kerja mereka disebut kepuasan kerja (Giovanni & Ie, 2022). Kepuasan kerja dinilai dari kondisi kerja yang berhubungan pada bagaimana suatu kerja dapat memberi pemenuhan dalam berharap, keperluan serta keinginan (Dewi *et al.*, 2022; Muliadisa & Wiyasha, 2023; Sulistyawati *et al.*, 2023).

Kepuasan kerja merupakan sifat unik orang dengan rasa puas yang kurang selaras oleh sistem aturan yang dianutnya karena adanya beda di setiap orang (Mardiana *et al.*, 2020). Jika lebih banyak elemen pekerjaan yang sesuai dengan keinginan seseorang, lebih banyak kepuasan yang mereka peroleh begitu pula sebaliknya.

Kepuasan kerja diukur dari bagaimana karyawan memandang pekerjaannya berdasarkan keadaan emosional yang menggembirakan maupun tanpa adanya gembira. Menurut Fred Luthans (2006), kepuasan kerja adalah persepsi subjektif dari riwayat pekerjaan seseorang. Menurut Sitra dan Fahmi (2019), kepuasan kerja seseorang adalah ukuran apakah mereka senang atau sedih, puas dengan pekerjaan mereka, atau frustrasi dengannya. Singkatnya, orang menginginkan kepuasan kerja dan menikmatinya karena merasa senang dengan pekerjaannya (Sutanto dan Gunawan, 2002).

Dari definisi oleh para ahli dapat dikatakan bahwa Mayoritas karyawan menunjukkan tingkat kepuasan kerja yang tinggi, sedangkan mayoritas menunjukkan tingkat yang rendah.

Penelitian yang dilakukan Larastrini & Adnyani (2019) menemukan kepuasan kerja, lingkungan kerja berdampak baik serta penting bagi loyalitas karyawan.

H1: kepuasan kerja berdampak baik dan penting bagi loyalitas pekerja Capella Ubud Bali.

## 2. Komitmen Organisasi

Steers & Porter (1983) menjelaskan Komitmen organisasi sebagai komitmen terhadap organisasi. Dengan berpikir untuk bertahan, mengidentifikasi point-point dan visi organisasi, maka kemauan bekerja keras atas nama organisasi ditentukan. Komitmen merupakan pengabdian atau perjanjian pada diri seseorang terhadap suatu hal dalam jangka waktu yg lama.

Karyawan memiliki kemauan agar tetap bersama perusahaan dan menginginkan komitmen organisasi (Mathis dan Jackson, 2006). Sejauh mana seseorang berpandangan baik kepada organisasi dan berkemauan memberikan sejumlah kendali atas tindakan yang dilakukannya dapat dianggap sebagai komitmen organisasi (Haris *et al.*, 2022). Keinginan kuat untuk bergabung dengan organisasi tertentu dikenal sebagai komitmen organisasi (Muis *et al.*, 2018). kemauan agar tetap menjadi anggota organisasi itulah yang dinamakan komitmen organisasi (Meyer & Allen, 1990). Seberapa banyak karyawan terlibat dalam kegiatan organisasi atau perusahaannya, baik di dalam maupun di luar tanggung jawab mereka sendiri, adalah salah satu cara untuk mengetahui tingkat komitmen yang tinggi (Utari & Heryyanda, 2021).

Berdasarkan definisi dari ahli-ahli tersebut, komitmen organisasi yaitu loyalitas atau rasa setia pekerja pada organisasi yang memiliki pandangan positif, melibatkan diri dan niat untuk tetap berada dalam perusahaan. Tindakan komitmen didefinisikan oleh kesiapan seseorang untuk berkontribusi, berkorban, mengenali setiap individu, serta merasa tersambung oleh organisasi, sementara juga berjuang untuk mempertahankan keanggotaan dan berkontribusi pada tujuan organisasi. Investasi yang dilakukan oleh karyawan dalam suatu organisasi, termasuk aspirasi dan komitmen mereka untuk tetap menjadi anggota, dikenal sebagai komitmen organisasi.

Riset Pangestu *et al.* (2022) memperlihatkan komitmen organisasi berdampak penting pada gaya pekerja pada PT. Kalerindo Semesta Abadi.

H2: Komitmen organisasi berpengaruh baik serta penting bagi gaya pekerja Capella Ubud Bali.

## 3. Loyalitas Karyawan

Loyalitas yaitu prasyarat bagi pegawai untuk tetap setia pada organisasi mereka, karena dapat diamati melampaui durasi masa kerja dalam organisasi dan menunjukkan bahwa pemikiran, ide, dan prestasi mereka adalah yang paling penting. perusahaan (Onsardi, 2018). Menurut Yazid (2006) Loyalitas pegawai tidak hanya sekedar karyawan tetap bertahan pada perusahaannya saja, namun loyalitas merupakan suatu cara untuk berada di dalam perusahaan agar karyawan dapat mengoptimalkan kinerjanya.

Loyalitas merupakan aspek penting dalam mengelola karyawan. Jika tidak ada loyalitas, organisasi tidak dapat beroperasi secara efektif. Loyalitas karyawan merupakan rasa kesetiaan terhadap perusahaan (Dutta & Dhir, 2021). Pegawai yang memiliki loyalitas tinggi akan selalu sangat antusias dan bertanggung jawab dalam melakukan segala hal serta tetap berpikir agar mensukseskan organisasi bila memungkinkan, namun pekerja yang kurang peduli pada tanggung jawab dan belum bekerja secara baik serta mereka belum loyal terhadap organisasi (Gomes & Sutanto, 2017).

Loyalitas karyawan tidak hanya diukur dari masa kerja karyawan, namun juga tingkat keterlibatan karyawan selama bekerja. Loyalitas karyawan pada suatu organisasi dalam jangka waktu yang lama, sehingga kecil kemungkinannya untuk melamar dan menerima pekerjaan baru (Guillon & Cezanne, 2014).

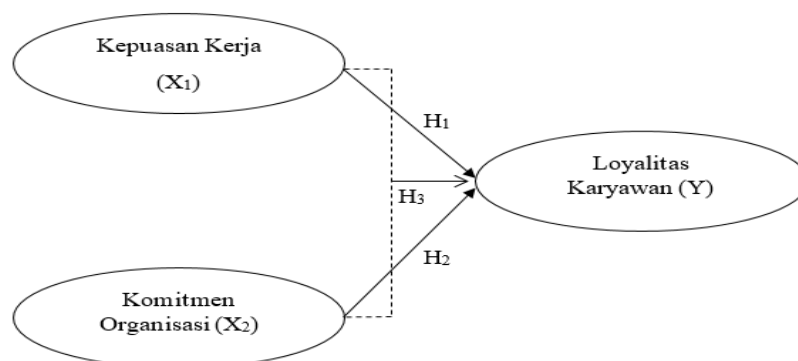
Berdasarkan pendapat oleh para ahli dapat dikatakan bahwa loyalitas karyawan merupakan kesetiaan karyawan dengan organisasi dengan menunjukkan komitmen sehingga karyawan dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

Riset Haris *et al.* (2022), menemukan Kepuasan kerja, komitmen organisasi serta pengembangan karir individu (sampai batas tertentu) berdampak baik serta penting pada komitmen kerja staf Sekretariat DPRD Kabupaten Baru. Kepuasan kerja, komitmen organisasi serta peningkatan bekerja secara bersamaan berdampak baik serta penting bagi loyalitas pekerja Sekretariat DPRD Kabupaten Baru.

Riset Hamisah (2023), Dampak positif dari kepuasan kerja serta komitmen organisasi pada pekerja Taspen Life terlihat jelas, tetapi dampaknya juga tidak memengaruhi kekuasaan mereka.

Riset Indri (2018), menunjukkan kepuasan kerja serta komitmen organisasi dengan parsial serta simultan berdampak baik serta signifikan pada loyalitas kerja pegawai PO. Efisiensi Kebumen.

H3: Kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara simultan berdampak penting bagi loyalitas pekerja Capella Ubud Bali.



Gambar 1. Conceptual Framework Pengaruh Kepuasan Kerja serta Komitmen Organisasi Terhadap Loyalitas Karyawan Capella Ubud Bali

## METODOLOGI

Metode kuantitatif digunakan dalam penelitian ini, yang difokuskan pada 141 karyawan tetap maupun kontrak di Capella Ubud Bali. Riset dengan sampel sebanyak 59 responden melalui metode non-probability sampling serta metode sampling dengan sampel Slovin. Metode analisis data meliputi uji hipotesis klasik, uji mean, uji heteroskedastisitas serta uji multikolinearitas. Analisis regresi linier berganda, uji T, uji F serta uji inferensial. Statistik dilakukan dengan perangkat lunak SPSS 23 untuk Windows serta data diperoleh dengan kuesioner, wawancara maupun survei literatur.

## HASIL PENELITIAN

### 1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Table 1. Hasil Rekapitulasi Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R <sub>hitung</sub>	Keterangan
Kepuasan Kerja (X1)	X1.1	0,824	Valid
	X1.2	0,730	Valid
	X1.3	0,813	Valid
	X1.4	0,810	Valid
	X1.5	0,619	Valid
	X1.6	0,627	Valid
	X1.7	0,728	Valid
	X1.8	0,799	Valid
	X1.9	0,792	Valid
	X1.10	0,752	Valid
	X1.11	0,613	Valid
	X1.12	0,778	Valid
	X1.13	0,779	Valid
	X1.14	0,832	Valid
	X1.15	0,642	Valid
	X1.16	0,837	Valid
	X1.17	0,553	Valid
Komitmen Organisasi (X2)	X2.1	0,608	Valid
	X2.2	0,727	Valid
	X2.3	0,787	Valid
	X2.4	0,699	Valid
	X2.5	0,559	Valid
	X2.6	0,640	Valid
	X2.7	0,800	Valid
	X2.8	0,678	Valid
	X2.9	0,746	Valid
	X2.10	0,758	Valid
	X2.11	0,786	Valid
	X2.12	0,649	Valid
	X2.13	0,712	Valid
	X2.14	0,744	Valid
	X2.15	0,707	Valid
	X2.16	0,810	Valid
	X2.17	0,609	Valid
	X2.18	0,472	Valid
Loyalitas Karyawan (Y)	Y1	0,735	Valid
	Y2	0,668	Valid
	Y3	0,726	Valid
	Y4	0,691	Valid
	Y5	0,762	Valid
	Y6	0,754	Valid
	Y7	0,748	Valid
	Y8	0,661	Valid
	Y9	0,600	Valid
	Y10	0,679	Valid

	Y11	0,743	Valid
	Y12	0,702	Valid
	Y13	0,747	Valid
	Y14	0,762	Valid
	Y15	0,657	Valid

uji empiris menunjukkan angka koefisien paling rendah yang didapatkan dari variabel yaitu 0,472, sedangkan yang tertinggi adalah 0,837. Seluruh 50 item pernyataan yang menjadi indikator variabel independen dan dependen pada riset adalah valid, masing-masing mempunyai angka koefisien melebihi 0,2162. Konfirmasi validitas menunjukkan kuesioner yang dipakai dalam riset secara akurat mengukur konstruk yang dimaksudkan, menegaskan bahwa pernyataan yang dinilai merupakan indikator yang tepat untuk diteliti.

Table 2. Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas

Item Pernyataan	Total Item Pernyataan	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepuasan Kerja(X1)	17	0,946	Reliabel
Komitmen Organisasi (X2)	18	0,936	Reliabel
Loyalitas Karyawan(Y)	15	0,929	Reliabel

Reliabilitas mengacu pada kemampuan instrumen untuk mengukur konsep secara konsisten dari waktu ke waktu. Biasanya, apabila Cronbach's alpha melebihi 0,6, instrumen dianggap reliabel. Pada riset ini variabel Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi serta Loyalitas Pegawai menunjukkan reliabilitas tinggi, nilai rata-rata Cronbach's alpha yang dihitung sebagai berikut: Kepuasan Kerja sebesar 0.946, Komitmen Organisasi 0.936, dan Loyalitas Karyawan 0.929. Angka tersebut secara signifikan melebihi batas yang ditetapkan 0,60, yang mengindikasikan bahwa semua item pernyataan di seluruh variabel penelitian memenuhi kriteria reliabilitas untuk analisis data.

## 2. Karakteristik Responden Penelitian

Table 3. Karakteristik Responden

	Klasifikasi	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	43	72.88
	Perempuan	16	27.12
	<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100</b>
Usia	<21 tahun	1	1.69
	21-30 tahun	23	38.98
	31-40 tahun	24	40.68
	41-50 tahun	10	16.95
	>50 tahun	1	1.69
	<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100</b>
Pendidikan Terakhir	SMA	18	30.51
	Diploma 1,2	23	38.98
	Diploma 3,4	7	11.86
	S1	10	16.95

	S2	1	1.69
	<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100</b>
Masa Kerja	<1 tahun	6	10.17
	1-3 tahun	15	25.42
	4-7 tahun	38	64.41
	<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100</b>
Departemen	Admin & General	1	1.69
	Engineering	4	6.78
	F&B Kitchen	10	16.95
	F&B Service	8	13.56
	Finance	3	5.08
	Front Office	10	16.95
	Housekeeping	8	13.56
	Human Resources	1	1.69
	Information Technology	1	1.69
	Loss Prevention	3	5.08
	Reservation	2	3.39
	Sales & Marketing	2	3.39
	Spa	6	10.17
	<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

Berdasarkan hasil rekapitulasi responden menyatakan bahwa berdasarkan aspek gender kebanyakan terdiri dari pria (72,88%), segi usia didominasi oleh 31-40 tahun dengan persentase 40,68%, dari segi pendidikan didominasi oleh Diploma 1-2 dengan persentase 38,98%, dari segi lama bekerja dengan persentase 4-7 tahun dengan persentase 64,42% dan dari segi departemen didominasi oleh departemen Front Office dan F&B Kitchen dengan persentase 16,95%.

### 3. Uji Asumsi Klasik

Table 4. Hasil Uji Normalitas

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		59
<i>Normal Parameters<sup>a,b</sup></i>	<i>Mean</i>	.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	6.18878660
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.095
	<i>Positive</i>	.073
	<i>Negative</i>	-.095
<i>Test Statistic</i>		.095
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.200 <sup>c,d</sup>
<i>a. Test distribution is Normal.</i>		
<i>b. Calculated from data.</i>		
<i>c. Lilliefors Significance Correction.</i>		
<i>d. This is a lower bound of the true significance.</i>		

Angka signifikansi *Asymp. Sig (2-tailed)* 0,200 melebihi 0,05. Oleh sebab itu, menurut kriteria keputusan uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* yang telah

disebutkan, dengan demikian, diambil kesimpulan bahwa data berdistribusi normal..

Table 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

<i>Coefficients<sup>a</sup></i>						
<i>Model</i>		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
		<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1	<i>(Constant)</i>	5.523	2.218		2.490	.016
	<i>Job Satisfaction</i>	-.073	.066	-.212	-1.118	.268
	<i>Organizational Commitment</i>	.047	.066	.134	.706	.483
<i>a. Dependent Variable: ABS_RES</i>						

Angka signifikansi (Sig.) sebesar 0,268 pada Kepuasan Kerja dan 0,483 untuk Komitmen Organisasi >0,05. Maka data memenuhi kriteria uji heteroskedastisitas, sehingga gejala heteroskedastisitas tidak ditemukan dalam riset.

Table 6. Hasil Uji Multikolinearitas

<i>Coefficients<sup>a</sup></i>			
<i>Model</i>		<i>Collinearity Statistics</i>	
		<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
1	<i>(Constant)</i>		
	<i>Job Satisfaction</i>	.486	2.056
	<i>Organizational Commitment</i>	.486	2.056
<i>a. Dependent Variable: Loyalitas Karyawan</i>			

Nilai VIF untuk variabel Kepuasan Kerja 2,056, dengan *Tolerance* 0,486. Demikian pula variabel Komitmen Organisasi, nilai VIF 2,056, dan *Tolerance* 0,486. Karena semua angka VIF untuk variabel dipengaruhi < 10 serta angka *Tolerance* melebihi 0,1, sehingga tidak ada indikasi adanya multikolinieritas pada riset.

#### 4. Analisis Regresi Linier Berganda

Table 7. Hasil Regresi Linier Berganda

<i>Coefficients<sup>a</sup></i>						
<i>Model</i>		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
		<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1	<i>(Constant)</i>	4.209	3.296		1.277	.207
	<i>Job Satisfaction</i>	.455	.098	.518	4.657	.000
	<i>Organizational Commitment</i>	.317	.098	.359	3.234	.002
<i>a. Dependent Variable: Loyalitas Karyawan</i>						

Nilai konstanta sebesar 4,209 dengan koefisien regresi 0,455 pada Kepuasan Kerja serta 0,317 untuk Komitmen Organisasi. Nilai-nilai ini berkontribusi dalam merumuskan persamaan regresi linier berganda yang diberikan di bawah ini;

$$Y = 4.209 + 0.455 X_1 + 0.317 X_2 \quad (1)$$

Koefisien regresi pada variabel Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan 0,455. Sehingga peningkatan satu satuan dalam Kepuasan Kerja, dengan variabel lain konstan, sesuai dengan peningkatan 0,455 satu satuan dalam Loyalitas Karyawan. Koefisien positif menandakan hubungan langsung antara Kepuasan Kerja dengan Loyalitas Karyawan secara spesifik, Kepuasan Kerja lebih tinggi berkorelasi dengan peningkatan Loyalitas Karyawan.

Koefisien regresi untuk variabel Komitmen Organisasi terhadap Loyalitas Karyawan sebanyak 0,317. Hal tersebut, memperlihatkan bahwa peningkatan satu satuan dalam Komitmen Organisasi, dengan variabel lain dianggap konstan, menghasilkan peningkatan 0,317 satu satuan dalam Loyalitas Karyawan. Koefisien positif menunjukkan hubungan searah antara Komitmen Organisasi serta Loyalitas pekerja, maka tingkat Komitmen Organisasi yang meningkat akan menaikkan Loyalitas Karyawan.

### 5. Uji T

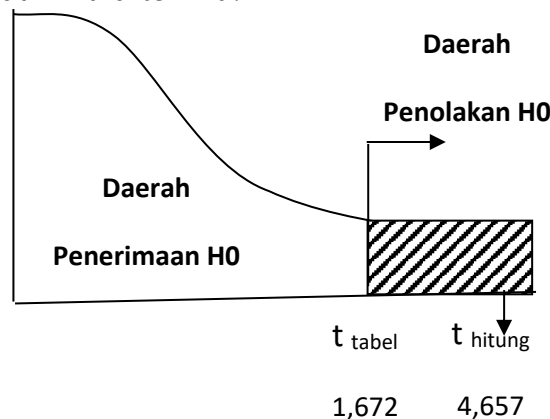
Table 8. Hasil Uji T

Variabel	t-hitung	t-tabel	Sig	Alpha ( $\alpha$ )	Keterangan
Kepuasan Kerja (X1)	4,657	1,672	0,000	0,05	Positif dan Signifikan
Komitmen Organisasi (X2)	3,234	1,672	0,002	0,05	Positif dan Signifikan

a. Menentukan nilai t tabel

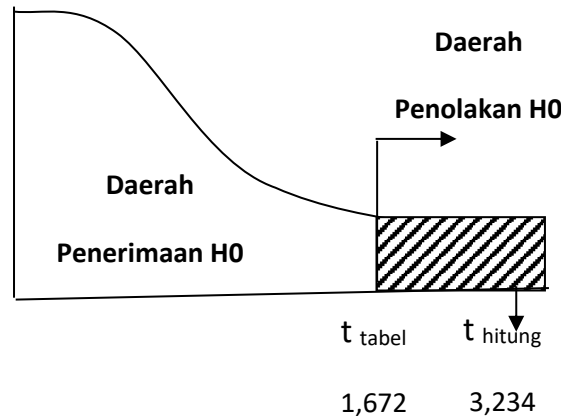
Tingkat signifikansi yaitu 0,05, sama dengan taraf kepercayaan ( $\alpha$ )= 5%, serta derajat kebebasan (df) yang dihitung sebagai  $n - k$ . Dengan  $n = 59$  dan  $k = 2$ ,  $df = 59 - 2 = 57$ . Nilai t tabel kritis, dilambangkan sebagai  $t(\alpha, df)$ , dicari sebagai  $t(0,05; 57)$ . Mengacu tabel distribusi t, nilai t tabel Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi ditemukan sebesar 1,672.

b. Membandingkan nilai t hitung dengan t tabel ketika t hitung lebih besar dari t tabel maupun mempunyai nilai signifikansi yang lebih kecil dari  $\alpha$ ,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Begitupun sebaliknya, ketika t hitung lebih rendah dari t tabel atau memiliki nilai signifikansi yang lebih besar dari  $\alpha$ ,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.



Gambar 2. Kurva Distribusi Uji t Pengujian Koefisien Kepuasan Kerja ( $X_1$ ) terhadap Loyalitas Karyawan ( $Y$ )

$t_{hitung} > t_{tabel} = 4,657 > 1,672$  serta signifikansi  $< \alpha = 0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak serta  $H_a$  diterima. Maka Kepuasan Kerja berdampak baik serta penting bagi Loyalitas pekerja Capella Ubud Bali.



Gambar 3. Kurva Distribusi Uji t Pengujian Koefisien Komitmen Organisasi (X2) terhadap Loyalitas Karyawan (Y)

$t_{hitung} > t_{tabel} = 3,234 > 1,672$  serta signifikansi  $< \alpha = 0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga Komitmen Organisasi berdampak baik serta penting bagi Loyalitas pekerja di Capella Ubud Bali.

## 6. Uji F

Table 9. Hasil Uji F

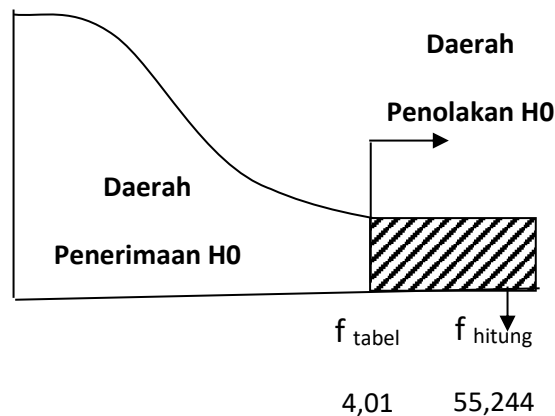
ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4382.944	2	2191.472	55.244	.000 <sup>b</sup>
	Residual	2221.463	56	39.669		
	Total	6604.407	58			
a. Dependent Variable: Employee Loyalty						
b. Predictors: (Constant), Organizational Commitment, Job Satisfaction						

### a. Menentukan Nilai Ftabel

derajat kebebasan  $df_1 = k - 1$  dan  $df_2 = n - k$ , tingkat signifikansi untuk tes ini adalah 0,05 atau  $\alpha = 5\%$  Angka  $n = 59$  serta  $k = 2$ , sehingga  $df_1 = 2 - 1 = 1$  serta  $df_2 = 59 - 2 = 57$ . Dengan  $n = 59$  dan  $k = 2$ , maka derajat kebebasannya adalah  $df_1 = 2 - 1 = 1$  dan  $df_2 = 59 - 2 = 57$ .  $F_{tabel} = F(\alpha, df_1/df_2)$  dengan angka yang ditelusuri (0,05; 1/57). Dari tabel distribusi F, angka  $F_{tabel}$  adalah 4,01.

### b. Membandingkan nilai F hitung dengan F tabel

Ketika F hitung lebih besar dari F tabel,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima; sebaliknya, ketika F hitung kurang dari F tabel,  $H_a$  diterima serta  $H_0$  ditolak



Gambar 4. Kurva Distribusi Uji F Pengujian Koefisien Kepuasan Kerja (X1) dan Komitmen Organisasi (X2) terhadap Loyalitas Karyawan (Y)

$F_{hitung} > F_{tabel} = 55,244 > 4,01$  serta signifikansi  $< \alpha = 0,000 < 0,05$  sehingga hipotesis  $H_0$  ditolak serta hipotesis  $H_a$  diterima. Hasil uji F ini memperlihatkan Loyalitas Karyawan di Capella Ubud Bali dipengaruhi oleh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja secara bersamaan.

### 7. Koefisien Determinasi

Table 10. Hasil Koefisien Determinasi

<i>Model Summary<sup>b</sup></i>				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.815 <sup>a</sup>	.664	.652	6.29833
<i>a. Predictors: (Constant), Organizational Commitment, Job Satisfaction</i>				
<i>b. Dependent Variable: Employee Loyalty</i>				

R squared hasil analisis menunjukkan 66,4% ( $0,664 \times 100\%$ ) Variabel independen bertanggung jawab atas variasi variabel dependen, sedangkan sisanya bertanggung jawab atas 33,6% ( $100\% - 66,4\%$ ) diterangkan variabel-variabel diluar riset. Dari teori Ghazali (2013:95), koefisien determinasi sekitar 60% - 79,9% menunjukkan hubungan yang kuat. Dengan R squared sebesar 66,4% pada riset ini, kesimpulannya yaitu kepuasan kerja serta komitmen organisasi memiliki dampak yang penting bagi loyalitas karyawan karena mempunyai pengaruh yang kuat.

### PEMBAHASAN

#### a. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Capella Ubud Bali

Temuan riset bahwa Kepuasan Kerja terbukti berdampak baik dan signifikan pada Loyalitas Pegawai pada Capella Ubud Bali. Hal ini dibuktikan berdasarkan uji t variabel Kepuasan Kerja  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $4,657 > 1,672$  serta signifikansi  $< \alpha = 0,000 < 0,05$ . Hipotesis telah menjawab rumusan masalah yang dibuat.

Beberapa riset yang dilakukan sebelumnya telah menunjukkan bahwa kepuasan kerja berperan dalam loyalitas karyawan (Zein & Nirawati, 2023; Widnyasari & Surya, 2023; Khoiriyah & Adiati, 2023) dimana penelitian tersebut menyimpulkan bahwa Loyalitas di antara pekerja merupakan hasil dari kepuasan kerja. Akibatnya, tingkat loyalitas karyawan berbanding lurus dengan tingkat kepuasan mereka.

#### **b. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Loyalitas Karyawan Capella Ubud Bali**

Riset ini menunjukkan bahwa komitmen organisasional Capella Ubud Bali mempunyai dampak yang penting bagi loyalitas karyawan. Hal ini dibenarkan oleh hasil uji t indeks komitmen organisasi dan nilai hitung  $> t$  tabel yaitu  $3,234 > 1,672$  serta nilai signifikansi  $< \alpha = 0,002 < 0,05$ . Rumusan masalah dijawab berdasarkan hipotesis yang telah ditentukan.

Korelasi antara komitmen organisasi dan loyalitas karyawan telah diteliti oleh Sopali *et al.*, (2021) memperlihatkan bahwa komitmen organisasi memiliki dampak baik serta penting pada loyalitas karyawan. Sebuah pernyataan menyatakan bahwa semakin berkomitmen karyawan dalam suatu organisasi, semakin kuat pula loyalitas mereka.

#### **c. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Loyalitas Karyawan Capella Ubud Bali**

Loyalitas karyawan di Capella Ubud Bali dipengaruhi secara positif oleh keseimbangan antar kepuasan kerja dengan komitmen organisasi, seperti yang ditunjukkan dalam riset ini. Hal ini ditunjukkan dengan uji F nilai Fhitung  $> Ftabel$   $55,244 > 4a,01$  dan nilai signifikansi  $< \alpha = 0,000 < 0,05$ . Rumusan masalah telah dijawab berdasarkan hipotesis yang ditentukan. Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi berdampak besar bagi Loyalitas pekerja, hasil uji koefisien determinasi membuktikan variabel Kepuasan Kerja serta Komitmen Organisasi berkontribusi 66,4% pada Loyalitas Karyawan serta sebanyak 33,6% disebabkan variabel diluar riset. Variabel independen atau faktor lain dengan berdampak di Loyalitas Karyawan diluar Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi yakni gaji, bonus, jenjang karir, fasilitas kerja, lingkungan kerja, gaya kepemimpinan, penghargaan dan budaya kerja (Suit, 2012).

Temuan ini sejalan dengan Haris *et al.*, (2022), Indri (2018) serta Hamisah (2023) mengungkapkan Kepuasan Kerja serta Komitmen Organisasi berdampak signifikan pada Loyalitas Karyawan. Sehingga diartikan ketika Kepuasan Kerja meningkat sehingga Loyalitas Karyawan pun semakin tinggi. Begitu juga dengan Komitmen Organisasi, jika meningkat maka Loyalitas Karyawan juga akan semakin meningkat. Maka dari itu pihak manajemen perlu meninjau kembali Kepuasan Kerja serta Komitmen Organisasi serta kendala maka Loyalitas Karyawan dapat ditingkatkan dengan mencari solusi. Kurang puasnya karyawan dalam bekerja dan kurangnya komitmen organisasi menyebabkan Loyalitas Karyawan menjadi menurun di Capella Ubud Bali.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Temuan-temuan ini dapat mengarah pada kesimpulan-kesimpulan berikut dalam penelitian ini;

1. Loyalitas karyawan sangat dipengaruhi oleh kepuasan kerja dengan angka  $t_{hitung}$  lebih dari  $t_{tabel} = 4,657$  lebih dari  $1,672$  serta angka signifikansi  $< \alpha = 0,000 < 0,05$ , maka dengan meningkatnya Kepuasan Kerja akan meningkatkan Loyalitas pekerja.
2. Komitmen Organisasi secara parsial berdampak Hal ini berdampak baik serta bermakna kepada loyalitas pekeja yaitu  $t_{hitung}$  lebih dari  $t_{tabel} = 3,234$  lebih dari  $1,672$  dan nilai signifikansi  $< \alpha = 0,002 < 0,05$ , maka dengan meningkatnya Komitmen Organisasi akan meningkatkan Loyalitas Karyawan.
3. Kepuasan Kerja serta Komitmen Organisasi secara simultan berdampak pada Loyalitas Karyawan dan angka  $F_{hitung} > F_{tabel} = 55,244 > 4,01$  dan nilai signifikansi  $< \alpha = 0,000 < 0,05$ . Kepuasan Kerja serta Komitmen Organisasi dengan simultan memiliki kontribusi untuk mempengaruhi Loyalitas Karyawan sebesar 66,4% dalam kategori kuat. Kepuasan Kerja naik sehingga menaikkan Loyalitas Pegawai begitu pula jika variabel Komitmen Organisasi meningkat sehingga menaikkan pula Loyalitas Karyawan.

## PENELITIAN LANJUTAN

Disarankan peneliti berikutnya agar menggunakan variable lain untuk diteliti karena terdapat 33,6% variabel atau aspek yang berpengaruh loyalitas selain dari variable di riset ini. Variabel bebas yang dapat memberikan dampak di Loyalitas Karyawan diluar Kepuasan Kerja serta Komitmen Organisasi yakni gaji, bonus, jenjang karir, fasilitas kerja, lingkungan kerja, gaya kepemimpinan, penghargaan dan budaya kerja (Suit, 2012).

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada staff tenaga pendidik di Politeknik Pariwisata Bali terutama kepada Ibu Dr. Dra. Ni Desak Made Santi Diwyarthi, M.Si, serta Ibu Dra. Ni Luh Ketut Sri Sulistyawati, M.Par atas dukungan dan bimbingan yang diberikan dalam memfasilitasi kelancaran riset ini. Selaku penulis berterima kasih dan penghargaan kepada staf Capella Ubud Bali atas kesediaannya berbagi data dan informasi dalam riset yang dilakukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Citra, L. M., & Fahmi, M. (2019). Pengaruh Kepemimpinan, Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(2), 214-225. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i2.3776>
- Dewi, P. D. N., Tirtawati, N. M., & Negarayana, I. B. P. (2022). Efektivitas Program Dana Hibah Pariwisata Bagi Industri Pariwisata Di Kabupaten Badung Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Kepariwisata*, 21(2), 163-176.

- Dutta, T., & Dhir, S. (2021). Employee Loyalty: Measurement and Validation. *Global Business Review*, 097215092199080. <https://doi.org/10.1177/0972150921990809>
- Giovanni, V. F., & Ie, M. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan di Industri Kreatif. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 4(1), 232. <https://doi.org/10.24912/jmk.v4i1.17196>
- Guillon, O., & Cezanne, C. (2014). Employee loyalty and organizational performance: a critical survey. *Journal of Organizational Change Management*, 27(5), 839–850. <https://doi.org/10.1108/JOCM-02-2014-0025>
- Gunawan, E. M. S. dan C. (2002). *Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional Dan Turnover Intentions*. 4(1), 76–88.
- Hamisah, S. & M. T. N. (2023). *LIFE JAKARTA Latar belakang Salah satu aset yang dimiliki perusahaan dalam menjalankan bisnisnya adalah karyawan . karena mereka merasa dihargai dan percaya pada misi perusahaan secara keseluruhan . terhadap perusahaan , sedangkan jika tingkat kepuasan ka*. 05(02), 474–483.
- Haris, A., Firman, A., & Rahim, D. R. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan Pengembangan Karir Terhadap Loyalitas Kerja Pegawai Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Baru. *Jurnal BISNIS & KEWIRAUSAHAAN*, 11(3), 255–262. <https://doi.org/10.37476/jbk.v11i3.3100>
- Indri Dwi, L. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan Po . Efisiensi Kebumen. *Oikonomia*, 7.
- Iskandar, Y. C., & Rahadi, D. R. (2021). Strategi Organisasi Penanganan Turnover Melalui Pemberdayaan Karyawan. *Solusi*, 19(1), 102–116. <https://doi.org/10.26623/slsi.v19i1.3003>
- Khoiriyah, S. A., & Adiati, R. P. (2023). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Structural Empowerment Terhadap Loyalitas Karyawan Milenial. *Jurnal Ilmu Psikologi Dan Kesehatan*, 2(1), 69–78.
- Ksama, I. B. P. T., & Wibawa, I. M. A. (2016). Pengaruh Leader-Member Exchange , Role Stress Dan Perceived Organizational Support terhadap turnover intention Ida Bagus Putu Titiksa Ksama 1 Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana , Bali , Indonesia Perkembangan pariwisata di pulau Bali , saat ini sudah. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(10), 6174–6200.
- Larastrini, P. M., & Adnyani, I. G. A. D. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja Lingkungan Kerja Dan Work - Life Balance Terhadap Loyalitas Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(6), 3674.

<https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i06.p14>

- Lydia Gomes I dan Eddy Madiono Sutanto. (2017). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Loyalitas Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Di Cv Hartono Flash Surabaya. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5(3), 82–95.
- Mardiana, M., & Novalia, S. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sarana Lampung Ventura. *Jurnal Relevansi : Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, 4(1), 34–44. <https://doi.org/10.61401/relevansi.v4i1.39>
- Margaret Silalahi, L. (2022). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Literature Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(3), 257–269. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i3.830>
- Muis, M. R., Jufrizen, J., & Fahmi, M. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 1(1), 9–25. <https://doi.org/10.36778/jesya.v1i1.7>
- Muliadisa, I. K., & Wiyasha, I. B. M. (2023). Inovasi Service Blueprint Pada Era Pandemi Covid-19: Studi Kasus Desa Wisata Carangsari. *Jurnal Kepariwisata*, 22(2), 139–148.
- Nugraha, P. K. O. A., Sulistyawati, N. L. K. S., Pramana, I. D. P. H., & Suprastayasa, I. G. N. A. (2023a). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transaksional dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Vila Lumbang. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 28(1), 32–40.
- Nugraha, P. K. O. A., Sulistyawati, N. L. K. S., Pramana, I. D. P. H., & Suprastayasa, I. G. N. A. (2023b). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transaksional dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Vila Lumbang. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 28(1), 32–40.
- Onsardi. (2018). Loyalitas Karyawan Pada Universitas Swasta Di Kota Bengkulu Employee. *Gender and Development*, 2(1), 0–22. [http://www.uib.no/sites/w3.uib.no/files/attachments/1\\_ahmed-affective\\_economies\\_0.pdf%0Ahttp://www.laviedesidees.fr/Vers-une-anthropologie-critique.html%0Ahttp://www.cairn.info.lama.univ-amu.fr/resume.php?ID\\_ARTICLE=CEA\\_202\\_0563%5Cnhttp://www.cairn.info](http://www.uib.no/sites/w3.uib.no/files/attachments/1_ahmed-affective_economies_0.pdf%0Ahttp://www.laviedesidees.fr/Vers-une-anthropologie-critique.html%0Ahttp://www.cairn.info.lama.univ-amu.fr/resume.php?ID_ARTICLE=CEA_202_0563%5Cnhttp://www.cairn.info).
- Pangestu, D., Goh, T. S., Subiantoro, N., & Syawaluddin, S. (2022). Pengaruh Pengawasan dan Komitmen Organisasi Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan PT. Kalerindo Semesta Abadi Medan. *Pengaruh Pengawasan Dan Komitmen*

*Organisasi Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan PT. Kalerindo Semesta Abadi Medan*, 3(4), 2414–2421.

- Pandeani, N. K. N., Suprastayasa, I. G. N. A., & Kartini, L. P. (2022). Employees' Perception towards Online Training Program: A Case from A Hotel. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 11(1), 25–34.
- Pitanatri, P. D. S., Witarsana, I. G. A. G., Kartini, N. L. P., Swandewi, N. K., & Pitanatri, M. U. (2024). Winning over the gen z: Empirical insights into social media behaviour during travel. *International Journal of Professional Business Review*, 9(8), e04884–e04884.
- Pratama, I. R., Utami, H., & Inayah, I. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Komitmen Organisasi Terhadap Loyalitas Karyawan Hazotel Semarang. *JOBS (Jurnal Of Business Studies)*, 5(1), 51. <https://doi.org/10.32497/jobs.v5i1.1675>
- Purnamasari, N. P. D., & Sintaasih, D. K. (2019). Pengaruh Pengembangan Karir, Kompensasi, Dan Iklim Organisasi Terhadap Loyalitas Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(9), 5762. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i09.p20>
- Rahayu, M. A., Senen, S. H., & Razati, G. (2018). Gambaran Lingkungan, Kepuasan Kerja Dan Loyalitas Karyawan El Royale Hotel Bandung. *Journal of Business Management Education (JBME)*, 3(1), 11–20. <https://doi.org/10.17509/jbme.v3i1.14243>
- Ria Mardiana Yusuf, D. S. (2018). *Komitmen Organisasi : Definisi, Dipengaruhi dan Mempengaruhi*. CV Nas Media Pustaka. <https://books.google.co.id/books?id=jZ5yDwAAQBAJ&lpg=PA3&ots=9vNKJmz4zo&dq=komitmen organisasi&lr&pg=PR4#v=onepage&q&f=false>
- Sopali, M. F., Azizi, P., & Karlinda, A. E. (2021). Pengaruh konflik, komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan pada Rumah Sakit TK. III, dr. Reksodiwiryo padang (studi kasus pada seluruh staf non medis). *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 5(3), 566. <https://doi.org/10.52362/jisamar.v5i3.468>
- Suhardi, A., Ismilasari, I., & Jasman, J. (2021). Analisis Pengaruh Loyalitas dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 4(2), 1117–1124. <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i2.421>
- Suit, J. dan A. (2012). *Aspek Sikap Mental Dalam MSDM*. Syiar Media.
- Sulistiyawati, N. L. K. S., Dewi, I. A. S. M., & Sihombing, I. H. H. (2023). Pengaruh Perceived Organizational Support Dan Gaya Kepemimpinan

Transformasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior Di Plataran Ubud Hotel & Spa. *Jurnal Kepariwisata*, 22(1), 109–121.

Sulistyawati, N. L. K. S., Wedani, N. P. S., & Wiartha, I. N. G. M. (2020a). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap Turnover Intention pada Divisi Culinary Mandapa, A Ritz-Carlton Reserve Ubud, Bali. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 9(1), 29–34.

Sulistyawati, N. L. K. S., Wedani, N. P. S., & Wiartha, I. N. G. M. (2020b). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap Turnover Intention pada Divisi Culinary Mandapa, A Ritz-Carlton Reserve Ubud, Bali. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 9(1), 29–34.

Utari, N. L. M., & Heryyanda, K. K. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Edie Arta Motor. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 3(1), 1–9.

Widnyasari, N. W. D., & Surya, I. B. K. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 12(9), 974. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2023.v12.i09.p05>

Wilson, L., Jantje, S., & Greis, S. (2016). Analisis pengaruh turnover karyawan, motivasi, dan pengayaan pekerjaan, terhadap kepuasan kerja karyawan pada pt. eseval mengatrading tbk Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(03), 419–426.

Yazid, Y. (2006). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas. *Sinergi*, 8(2), 113–127. <https://doi.org/10.20885/sinergi.vol8.iss2.art5>

Zein, S. A., & Nirawati, L. (2023). Pengaruh Reward Kerja, Stres Kerja, Motivasi Kerja, dan Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan Divisi Marketing pada PT Pilar Bangun Kencana Surabaya. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(3), 3176–3190. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i3.5048>