



Analisis Kepuasan Kerja Karyawan untuk Meningkatkan Daya Saing pada Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua, Autograph Collection

Kadek Narindra Asri Putra Daniswara^{1*}, Ida Bagus Sanjaya², Made Ayu Jayanti Prita Utami³

¹⁻³Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali, Indonesia

*Penulis Korespondensi: narindraasri@gmail.com

Abstract. *The increasingly competitive hospitality industry requires companies to strengthen their competitiveness through effective human resource management. One of the key factors influencing organizational competitiveness is employee job satisfaction. Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua, Autograph Collection faces challenges in maintaining employee job satisfaction, as indicated by fluctuating employee turnover rates and gaps between employees' expectations and their perceived working conditions. This study aims to determine the level of employee job satisfaction, map job satisfaction attributes using the Importance Performance Analysis (IPA) method, and formulate improvement strategies to enhance employee job satisfaction in order to strengthen the company's competitiveness. This research employed a descriptive quantitative approach involving 45 employees selected using the Slovin formula. Data were collected through observation, interviews, documentation, and questionnaires, and analyzed using validity testing, reliability testing, conformity level analysis, and the Importance Performance Analysis (IPA) method. The results indicate that the average conformity level of employee job satisfaction reached 99.46%, suggesting that employees' expectations have generally been fulfilled. However, several attributes remain priorities for improvement (Action), particularly those related to salary, promotion opportunities, certain aspects of coworker relationships, and the relationship between employees and supervisors. Meanwhile, attributes associated with supervisor recognition, the work itself, and several coworker-related aspects fall into the Hold category and should therefore be maintained. The findings are expected to provide managerial recommendations for improving employee job satisfaction as a strategic effort to enhance the competitiveness of Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua, Autograph Collection.*

Keywords: *Competitiveness; Employees; Hospitality; Importance Performance Analysis (IPA); Job Satisfaction.*

Abstrak.. Persaingan industri perhotelan yang semakin kompetitif menuntut perusahaan untuk meningkatkan daya saing melalui pengelolaan sumber daya manusia yang efektif. Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap daya saing perusahaan adalah kepuasan kerja karyawan. Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua, Autograph Collection menghadapi tantangan dalam menjaga kepuasan kerja Karyawan yang ditunjukkan oleh fluktuasi tingkat turnover serta adanya kesenjangan antara harapan dan kondisi kerja yang dirasakan karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan, memetakan atribut kepuasan kerja berdasarkan metode Importance Performance Analysis (IPA), serta merumuskan upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan kerja Karyawan dalam rangka memperkuat daya saing perusahaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan melibatkan 45 orang Karyawan sebagai responden yang dipilih menggunakan rumus Slovin. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis tingkat kesesuaian, dan metode Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kesesuaian kepuasan kerja Karyawan sebesar 99,46%, yang mengindikasikan bahwa secara umum harapan Karyawan hampir terpenuhi. Namun demikian, masih terdapat atribut yang menjadi prioritas perbaikan (Action), terutama pada indikator gaji/upah, promosi jabatan, sebagian indikator rekan kerja, serta hubungan antara Karyawan dan atasan. Sementara itu, atribut yang berkaitan dengan penghargaan dari atasan, kondisi pekerjaan itu sendiri, dan sebagian indikator rekan kerja berada pada kategori Hold sehingga perlu dipertahankan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi manajemen dalam menyusun strategi peningkatan kepuasan kerja guna mendukung peningkatan daya saing perusahaan.

Kata Kunci: Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja (IPA); Daya Saing; Kepuasan Kerja; Karyawan; Perhotelan/Hospitalitas.

1. LATAR BELAKANG

Pulau Bali merupakan satu destinasi wisata yang terkenal ke mancanegara, dan kontribusi sektor pariwisata dalam perekonomian sudah tidak dapat diragukan lagi. Peningkatan pendapatan Asli Daerah (PAD) didapatkan melalui sektor pariwisata, pada sektor retribusi dari pengunjung. Adanya pengunjung yang berdampak pada objek wisata, hotel dan restoran, dapat mendorong adanya penanaman modal dalam industri pariwisata. Maka dari itu Pariwisata di Bali merupakan salah satu sektor penyumbang devisa terbesar bagi negara Indonesia.

Banyaknya jumlah hotel di Bali membuat persaingan antar satu hotel dengan yang lainnya sangat berat. Jumlah hotel berbintang di Bali mengalami kenaikan signifikan dari tahun 2021- 2024. Jumlah hotel berbintang di Bali pada tahun 2021 sebanyak 403 hotel dan di tahun 2024 sebanyak 593 hotel atau meningkat sebanyak 47,15%. Peningkatan terbesar terjadi pada klasifikasi hotel hotel bintang 2 yakni meningkat sebanyak 97,62% (Badan Pusat Statiska, 2025).

Persaingan antar hotel memacu hotel agar tetap bertahan dan mampu bersaing dengan para kompetitor. Kemajuan hotel dapat dilihat dari kepuasan tamu yang menginap di hotel tersebut. Dalam memberikan kepuasan kepada tamu pihak hotel harus memiliki pelayanan yang baik. Dalam suatu sistem operasional hotel, potensi sumber daya manusia pada hakekatnya merupakan salah satu modal dan memegang suatu peran yang paling penting dalam mencapai tujuan perusahaan, oleh karena itu perusahaan perlu mengelola sumber daya manusia sebaik mungkin (Dharmayanti, 2024). Perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang produktif serta mempunyai keahlian dan pendidikan yang menunjang, sehingga perusahaan melakukan suatu tindakan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Karyawan atau sumber daya manusia dalam suatu perusahaan merupakan asset yang paling berharga untuk keberlangsungan kegiatan perusahaan. Maka dari itu, asset tersebut harus dijaga dan dirawat sehingga asset tersebut memiliki nilai yang tinggi karena mempunyai kemampuan, manfaat atau nilai guna yang semakin besar bagi perusahaan (Abid, 2021). SDM berperan penting selaku ujung tombak bagi perusahaan yang memberi penawaran jasa pelayanan. Setiap perusahaan atau organisasi mengharapkan suatu keberhasilan dalam menghadapi persaingan usaha yang semakin ketat di era ini. Teknologi tercanggih pun, tanpa kehadiran tenaga kerja yang cakap akan sangat sulit mencapai tujuan dari sebuah perusahaan. Maka dari itu, SDM bagi suatu perusahaan sangatlah penting untuk memanfaatkan, mengelola, dan mengatur karyawannya sehingga lebih produktif untuk mencapai tujuan perusahaan. Pada manajemen SDM, tenaga kerja harus menerima kepuasan

kerja hal ini penting dan harus diperhatikan. Tenaga kerja yang kepuasan atas pekerjaannya, maka akan mengerahkan kualitas dan kemampuan terbaiknya yang dimana hal itu menguntungkan bagi perusahaan. Kepuasan Karyawan yang tinggi adalah sikap positif atas pekerjaan yang dilakukan, apabila Karyawan dengan kepuasan kerja rendah maka akan memperlihatkan sikap negatif akan pekerjaannya.

Kepuasan kerja adalah sebuah reaksi positif pekerja yang ditunjukkan dengan perilaku dan perasaannya lewat pekerjaan dan menghargai pekerjaan sebagai bentuk penghargaan untuk mencapai peningkatan kualitas perusahaan (Pratiwi, 2022). Jika Karyawan tidak puas maka mereka tidak akan melakukan pekerjaan sepenuh hati. Setiap individu memiliki kepuasan kerja yang berbeda, jika Karyawan puas dalam pekerjaannya maka ia akan memiliki rasa tanggung jawab atas tugas yang diberikan kepadanya. Terlaksananya pekerjaan dan tugas merupakan kewajiban Karyawan yang bekerja diperusahaan. Namun, kewajiban dari perusahaan adalah membuat Karyawan merasa puas dalam bekerja diperusahaan, sehingga Karyawan bekerja dan memberikan loyalitas dan kemampuan dalam menjalankan pekerjaan. Alhasil kinerja Karyawan yang baik akan berpengaruh pada keuntungan perusahaan.

Salah satu parameter dalam mengukur tingkat kepuasan karyawan, dapat juga dilihat melalui tingkat *turnover* dari perusahaan tersebut. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, hotel Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua , *Autograph Collection* mengalami tingkat *turnover* Karyawan sebesar 4.8% dan salah satu Karyawan yang telah bekerja lebih dari 10 tahun menyatakan bahwa “*turnover* Karyawan memang terjadi peningkatan dalam beberapa tahun belakangan ini”. Adapun tabel Data Turnover keseluruhan Karyawan hotel dari level *Staff* hingga *General Manager* selama 5 tahun terakhir di Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua, *Autograph Collection*.

Sebanyak 36 Karyawan dari total 81 Karyawan yang berada dibawah level manajer, yakni mulai dari *supervisor* hingga *staff* pelaksana pada Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua, *Autograph Collection*, telah bekerja lebih dari 10 tahun. Namun, masa bakti yang cukup panjang ini tidak menjamin kepuasan kerja yang optimal. Realitas di lapangan menunjukan adanya gap signifikan antara harapan Karyawan terhadap kondisi kerja ideal seperti gaji kompetitif, pengakuan prestasi, dan *work-life balance* dengan realitas sehari-hari. Keluhan Karyawan sering muncul terkait beban kerja berlebih, kurangnya pelatihan berkelanjutan, dan fasilitas mendukung yang minim. Isu motivasi Karyawan semakin krusial di tengah persaingan ketat antar hotel di Bali, dimana rendahnya motivasi bisa berdampak langsung pada kualitas pelayanan hotel, seperti respon lambat terhadap tamu atau inkonsistensi standar

layanan. Selain itu, terdapat gap pelayanan internal, misalnya ketidaksesuaian antara kebijakan manajemen SDM (seperti promosi lambat atau evaluasi kinerja yang subyektif) dengan kebutuhan karyawan, yang menjadi prioritas utama untuk diatasi. Pertanyaan mendasar muncul: apakah masa bakti panjang ini didorong oleh kepuasan sejati, loyalitas paksa akibat kurangnya alternatif kerjaan, atau faktor eksternal seperti lokasi di Bali ? Evaluasi manajemen sumber daya manusia yang lebih mendalam diperlukan untuk mengidentifikasi skala prioritas kebutuhan kepuasan karyawan, guna meningkatkan daya saing hotel.

Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan, dibutuhkan pengukuran indeks kepuasan kerja. Indeks diperoleh melalui membandingkan kenyataan yang dirasakan oleh Karyawan dengan harapan Karyawan atas indikator kepuasan kerja. Untuk itu, diperlukan indikator apa saja yang sekiranya mempengaruhi kepuasan karyawan. Indikator yang dirasa baik perlu dipertahankan, sebaliknya, indikator yang dirasa kurang, perlu ditingkatkan. Misalnya sebuah kebijakan yang bisa mendorong peningkatan kepuasan kerja karyawan. Maka dari itu, diperlukan pemetaan indikator ke dalam suatu kuadran yang menampilkan kesenjangan harapan dengan kenyataan.

Pada penelitian ini, peneliti memanfaatkan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) sebagai pengukuran tingkat kepuasan Karyawan di Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua, *Autograph Collection* . Metode IPA ini termasuk metode penelitian yang dilakukan dengan cara membandingkan tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Metode IPA sangat penting untuk mengevaluasi kesenjangan (gap) antara ekspektasi dan realita kinerja untuk mengkoordinasikan strategi dalam pengadaan penilaian kinerja berikutnya (Rusi, 2022). Dalam penelitian ini, atribut kepuasan kerja yang dianalisis mencakup faktor-faktor kunci seperti kompensasi gaji, lingkungan kerja, pelatihan, promosi karir, dan hubungan antar karyawan, sebagaimana diterapkan dalam studi serupa pada hotel (Ambawani & Febriyanto, 2022; N. P. S. Dewi et al., 2023). Metode ini memetakan atribut ke dalam kuadran IPA (prioritas utama, performa berlebih, *low priority*, dan *maintain performance*) guna mengidentifikasi gap kepuasan kerja yang memengaruhi daya saing hotel. Setiap atribut dinilai dari dua sisi: tingkat kepentingan (*importance*), yakni seberapa penting atribut tersebut menurut karyawan, serta tingkat kinerja (*performance*), yakni seberapa baik atribut tersebut telah terpenuhi oleh Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua, *Autograph Collection*. Kesenjangan antara dimensi inilah yang menjadi dasar analisis menggunakan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Hasil yang diperlihatkan dari informasi tersebut dapat manajemen gunakan untuk mengambil putusan guna keunggulan dalam

mempertahankan daya saing perusahaan. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sukma (2023), berjudul “Analisis Kepuasan Kerja Karyawan dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) Pada Hotel Como Uma Cangu” menunjukkan hasil bahwa Hotel Como Uma Cangu mengalami tingkat kesesuaian pada kategori baik, namun pada beberapa atribut kuadran I memerlukan perbaikan karena kinerjanya masih rendah dibandingkan tingkat kepentingan yang diharapkan karyawannya. Adapun atribut-atribut tersebut adalah Senioritas bukan menjadi prioritas dalam kebijakan promosi jabatan di perusahaan ini, Rekan kerja memiliki motivasi kerja yang tinggi, Atasan mendengarkan saran, kritik dan masukan dari bawahan, dan Atasan dengan senang hati memberikan arahan dan bimbingan ketika bawahannya menemukan kesulitan dalam melakukan pekerjaannya.

Berdasarkan uraian diatas dapat dijadikan sebagai alasan penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai “Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan untuk Meningkatkan Daya Saing pada Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua , *Autograph Collection* ”.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua, *Autograph Collection*, Kabupaten Badung, Bali, dengan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk menganalisis kepuasan kerja karyawan sebagai upaya meningkatkan daya saing perusahaan. Lokasi penelitian dipilih berdasarkan pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dan observasi langsung terhadap kondisi kerja karyawan. Populasi penelitian terdiri atas 81 karyawan di bawah level manajer, sedangkan sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh 45 responden. Pengambilan sampel dilakukan untuk memperoleh data yang representatif terhadap populasi penelitian (Suharsimi, 2022; Sugiyono, 2015; Dartiningsih, 2016).

Variabel penelitian dianalisis menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), yang mengukur tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) terhadap atribut kepuasan kerja, meliputi gaji, rekan kerja, atasan, promosi jabatan, dan pekerjaan itu sendiri (Adilah, 2024; Triastutik, 2024). Seluruh indikator diukur menggunakan skala Likert lima poin agar setiap variabel dapat dianalisis secara sistematis (Silaen, 2021). Data penelitian terdiri atas data kuantitatif dan kualitatif yang bersumber dari data primer melalui penyebaran kuesioner serta data sekunder yang diperoleh dari dokumen perusahaan dan literatur pendukung. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi,

wawancara, dokumentasi, dan kuesioner berbentuk tertutup yang disebarakan melalui Google Form (Sugiyono, 2016; Balaka, 2022; Fernandes & Akhrani, 2022).

Analisis data diawali dengan uji validitas menggunakan korelasi Product Moment Pearson dan uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha untuk memastikan instrumen penelitian layak digunakan (Sugiyono, 2016). Selanjutnya, data dianalisis secara deskriptif dan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengukur tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja melalui perhitungan tingkat kesesuaian serta pemetaan ke dalam Diagram Kartesius yang terdiri atas empat kuadran, yaitu Concentrate Here, Keep Up the Good Work, Low Priority, dan Possible Overkill. Hasil analisis tersebut menjadi dasar dalam menentukan atribut yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki maupun dipertahankan guna meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan daya saing perusahaan (Martilla & James, 1977; Lupiyoadi & Ikhsan, 2015; Resfani, 2013).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan karakteristik responden, penelitian ini melibatkan 45 karyawan Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua, *Autograph Collection* yang berada di bawah level manajer, mulai dari supervisor hingga staf pelaksana. Mayoritas responden berada pada kelompok usia 36–45 tahun (35,6%), diikuti usia 26–35 tahun (31,1%), sehingga didominasi oleh tenaga kerja usia produktif. Berdasarkan jenis kelamin, responden didominasi oleh laki-laki sebanyak 30 orang (66,7%), sedangkan perempuan berjumlah 15 orang (33,3%). Dari sisi pendidikan, sebagian besar responden memiliki latar belakang Diploma (55,6%), diikuti SMA/SMK (24,4%) dan S1 (20%), yang menunjukkan dominasi tenaga kerja berlatar belakang pendidikan vokasi. Sementara itu, berdasarkan masa kerja, mayoritas responden telah bekerja selama 1–5 tahun (53,3%), disusul lebih dari 10 tahun (37,8%) dan 6–10 tahun (8,9%), sehingga hasil penelitian ini terutama merepresentasikan pandangan karyawan yang masih berada pada tahap awal hingga menengah dalam pengalaman kerja dan memiliki *first impression* yang relatif segar terhadap lingkungan kerja, budaya organisasi, serta kebijakan perusahaan.

Uji Instrumen

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menilai tingkat kevalidan instrumen kuesioner dalam mengukur konstruk penelitian melalui korelasi antara skor setiap item dengan skor total variabel. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel,

sedangkan item dengan nilai r hitung lebih kecil daripada r tabel dinyatakan tidak valid. Pada penelitian ini, pengujian menggunakan 45 responden dengan taraf signifikansi 5% (uji dua arah), sehingga diperoleh nilai r tabel sebesar 0,287. Hasil uji validitas untuk variabel Tingkat Kinerja/*Performance* (X) disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas (X).

Indikator	Item Pernyataan	Koefisiensi Korelasi (r hitung)	Keterangan
Upah/ Gaji	G1	0,812	Valid
	G2	0,855	Valid
	G3	0,814	Valid
	G4	0,842	Valid
	G5	0,842	Valid
	G6	0,846	Valid
Promosi/ Kenaikan Jabatan	PJ 1	0,814	Valid
	PJ 2	0,855	Valid
	PJ 3	0,804	Valid
	PJ 4	0,849	Valid
	PJ 5	0,778	Valid
	PJ 6	0,849	Valid
Rekan Kerja	RK 1	0,794	Valid
	RK 2	0,841	Valid
	RK 3	0,799	Valid
	RK 4	0,825	Valid
	RK 5	0,781	Valid
	RK 6	0,831	Valid
Atasan	A 1	0,766	Valid
	A 2	0,818	Valid
	A 3	0,760	Valid
	A 4	0,733	Valid
	A 5	0,752	Valid
	A 6	0,760	Valid
Pekerjaan itu Sendiri	PS 1	0,677	Valid
	PS 2	0,792	Valid
	PS 3	0,789	Valid
	PS 4	0,776	Valid
	PS 5	0,738	Valid
	PS 6	0,719	Valid

Sumber : Diolah Dari Peneliti

Berikut ini merupakan hasil dari uji validitas Tingkat Kepentingan (Y):

Indikator	Item Pernyataan	Koefisiensi Korelasi (r hitung)	Keterangan
Upah/ Gaji	G1	0,843	Valid
	G2	0,741	Valid
	G3	0,899	Valid
	G4	0,780	Valid
	G5	0,900	Valid
	G6	0,843	Valid
Promosi/ Kenaikan Jabatan	PJ 1	0,892	Valid
	PJ 2	0,741	Valid
	PJ 3	0,833	Valid
	PJ 4	0,810	Valid
	PJ 5	0,839	Valid
	PJ 6	0,899	Valid
Rekan Kerja	RK 1	0,900	Valid
	RK 2	0,815	Valid
	RK 3	0,861	Valid
	RK 4	0,741	Valid
	RK 5	0,838	Valid
	RK 6	0,710	Valid
Atasan	A 1	0,857	Valid
	A 2	0,672	Valid
	A 3	0,730	Valid
	A 4	0,632	Valid
	A 5	0,833	Valid
	A 6	0,705	Valid
Pekerjaan itu Sendiri	PS 1	0,823	Valid
	PS 2	0,679	Valid
	PS 3	0,710	Valid
	PS 4	0,649	Valid
	PS 5	0,769	Valid
	PS 6	0,755	Valid

Kepentingan/Importance (Y):

Berdasarkan hasil pengujian validitas yang tersaji pada tabel 1, dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan pada variabel X (*Performance*) dan variabel Y (*Importance*) menunjukkan nilai r hitung yang lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,287. Hal ini menyatakan bahwa setiap item pernyataan yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini telah memenuhi syarat kevalidan. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa seluruh item pernyataan yang terdapat pada variabel X dan variabel Y dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini.

Uji Reliabilitas**Tabel 2.** Hasil Uji Reliabilitas.

Koefisien Alpha Cronbach			
Item Pernyataan	Tingkat Kinerja (X)	Tingkat Kepentingan (Y)	Keterangan
G1	0.797	0.830	Reliabel
G2	0.842	0.722	Reliabel
G3	0.798	0.891	Reliabel
G4	0.829	0.763	Reliabel
G5	0.828	0.892	Reliabel
G6	0.832	0.830	Reliabel
PJ 1	0.799	0.882	Reliabel
PJ 2	0.842	0.722	Reliabel
PJ 3	0.788	0.874	Reliabel
PJ 4	0.836	0.796	Reliabel
PJ 5	0.759	0.827	Reliabel
PJ 6	0.836	0.891	Reliabel
RK 1	0.777	0.892	Reliabel
RK 2	0.827	0.802	Reliabel
RK 3	0.782	0.850	Reliabel
RK 4	0.811	0.722	Reliabel
RK 5	0.763	0.825	Reliabel
RK 6	0.818	0.685	Reliabel
A 1	0.749	0.845	Reliabel
A 2	0.804	0.645	Reliabel
A 3	0.743	0.711	Reliabel
A 4	0.757	0.602	Reliabel
A 5	0.734	0.820	Reliabel
A 6	0.743	0.683	Reliabel
PS 1	0.655	0.808	Reliabel
PS 2	0.777	0.653	Reliabel
PS 3	0.773	0.686	Reliabel
PS 4	0.760	0.625	Reliabel
PS 5	0.721	0.753	Reliabel
PS 6	0.701	0.739	Reliabel

Sumber : Diolah Dari Peneliti

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, seluruh indikator penelitian memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 sehingga instrumen dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam penelitian (F. Dewi et al., 2022). Selanjutnya, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menganalisis posisi setiap atribut kepuasan kerja karyawan di Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua, *Autograph Collection* berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja perusahaan. Analisis IPA diawali dengan menghitung skor kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*) pada setiap atribut, kemudian dilanjutkan dengan menghitung tingkat kesesuaian sebagai dasar penentuan prioritas perbaikan layanan. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 99,46%, yang mengindikasikan bahwa secara umum kinerja perusahaan telah hampir memenuhi tingkat kepentingan yang diharapkan oleh karyawan.

Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA), diperoleh rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 99,46% yang digunakan sebagai dasar dalam menentukan prioritas perbaikan (*Action*) dan atribut yang perlu dipertahankan (*Hold*). Atribut dengan tingkat kesesuaian di bawah 99,46% dikategorikan sebagai *Action*, yang meliputi seluruh indikator gaji/upah (G1–G6), seluruh indikator promosi jabatan (PJ1–PJ6), lima indikator rekan kerja (RK1–RK5), serta satu indikator atasan (A1), sehingga aspek-aspek tersebut masih memerlukan perhatian dan peningkatan dari perusahaan. Sebaliknya, atribut dengan tingkat kesesuaian di atas 99,46% dikategorikan sebagai *Hold*, yaitu RK6, lima indikator atasan (A2–A6), serta seluruh indikator pekerjaan itu sendiri (PS1–PS6), yang menunjukkan bahwa atribut-atribut tersebut telah memenuhi harapan karyawan dan perlu dipertahankan konsistensinya. Secara keseluruhan, hasil ini mengindikasikan bahwa aspek hubungan dengan atasan, penghargaan terhadap perbedaan antar rekan kerja, serta karakteristik pekerjaan telah memberikan tingkat kepuasan yang baik, sedangkan sistem gaji, promosi jabatan, dan sebagian aspek hubungan kerja masih menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Analisis Kuadran

Tabel 3. Analisis Kuadran.

No	Atribut	Tingkat Kepuasan		Tingkat Kepentingan	
		Total Skor X	Rata-rata skor X	Total Skor Y	Rata-rata skor Y
1	Perusahaan memberikan gaji yang sesuai dengan standar yang berlaku dan tanggung jawab pekerjaan saya.	183	4.07	186	4.13
2	Gaji yang saya terima cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup	177	3.93	188	4.18
3	Gaji yang saya terima sesuai dengan kompetensi yang saya miliki.	179	3.98	183	4.07
4	Perusahaan memberikan kesempatan bagi Karyawan untuk memperoleh kenaikan gaji.	180	4.00	188	4.18
5	Perusahaan memberikan tunjangan dan benefit yang sesuai dengan kebutuhan karyawan.	179	3.98	184	4.09
6	Sistem penggajian di perusahaan ini transparan	176	3.91	186	4.13
7	Perusahaan memberikan kesempatan yang terbuka bagi setiap Karyawan untuk meningkatkan karir.	180	4.00	184	4.09
8	Promosi jabatan didasarkan pada pretasi kerja pada karyawan.	180	4.00	188	4.18
9	Pengalaman dan tingkat kinerja lebih diutamakan daripada senioritas dalam kebijakan promosi jabatan.	180	4.00	184	4.09
10	Tingkat pendidikan bukan menjadi hambatan dalam memperoleh promosi jabatan di perusahaan ini.	177	3.93	185	4.11

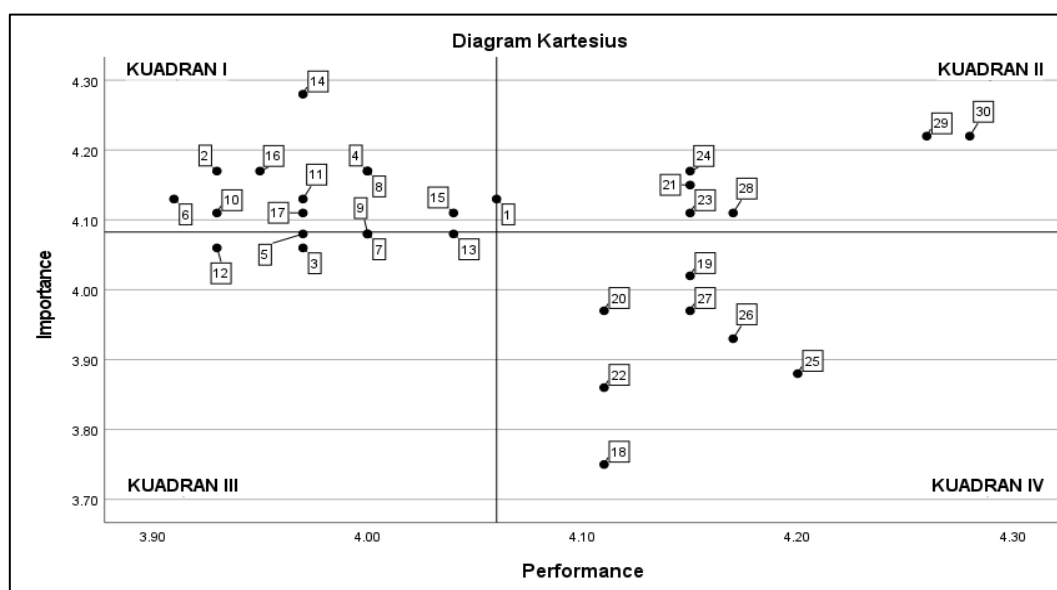
No	Atribut	Tingkat Kepuasan		Tingkat Kepentingan	
		Total Skor X	Rata-rata skor X	Total Skor Y	Rata-rata skor Y
11	Proses promosi jabatan di perusahaan ini dilakukan secara adil dan transparan.	179	3.98	186	4.13
12	Perusahaan menyediakan program pengembangan karir yang jelas bagi karyawan.	177	3.93	183	4.07
13	Rekan kerja saya memberikan dukungan dan saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan.	182	4.04	184	4.09
14	Rekan kerja saya bertanggung jawab atas pekerjaan yang menjadi tugasnya.	179	3.98	193	4.29
15	Hubungan antar rekan kerja terjalin secara harmonis.	182	4.04	185	4.11
16	Rekan kerja saya memiliki motivasi kerja yang tinggi.	178	3.96	188	4.18
17	Rekan kerja saya mampu berkomunikasi dengan baik dan terbuka dalam lingkungan kerja.	179	3.98	185	4.11
18	Rekan kerja saya saling menghormati dan menghargai perbedaan satu sama lain.	185	4.11	169	3.76
19	Hubungan antara Karyawan dan atasan terjalin dengan sangat baik.	187	4.16	181	4.02
20	Atasan saya mendengarkan saran, kritik, dan masukan dari bawahan.	185	4.11	179	3.98
21	Atasan saya mampu memotivasi dan memberikan arahan.	187	4.16	187	4.16
22	Atasan saya bersikap adil kepada setiap bawahannya.	187	4.16	170	3.86
23	Atasan saya memberikan apresiasi dan pengakuan atas prestasi kerja karyawan.	189	4.20	185	4.11
24	Atasan saya mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan nyaman bagi bawahan.	188	4.18	188	4.18
25	Pekerjaan saya saat ini sesuai dengan kemampuan, pendidikan, dan pengalaman kerja yang saya miliki.	190	4.22	175	3.89
26	Pekerjaan saya didukung oleh fasilitas yang memadai dari perusahaan.	188	4.18	177	3.93
27	Pekerjaan saya saat ini membantu mengasah dan mengembangkan kemampuan saya.	187	4.16	179	3.98
28	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu.	188	4.18	185	4.11
29	Pekerjaan saya memberikan tantangan yang positif untuk terus berkembang	192	4.27	190	4.22
30	Pekerjaan yang saya lakukan memberikan rasa bangga dan kepuasan tersendiri bagi saya.	193	4.29	190	4.22

Sumber : Diolah Dari Peneliti

Berdasarkan pada tabel 3, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata Tingkat Kepuasan terendah terdapat pada atribut No. 6 pada indikator Gaji/Upah dengan nilai sebesar 3,91, yang disertai dengan nilai rata-rata Tingkat Kepentingan sebesar 4,13. Sementara itu, nilai rata-rata

Tingkat Kepuasan tertinggi diperoleh oleh atribut No. 30 dengan nilai sebesar 4,29 pada indikator Pekerjaan itu sendiri, dengan nilai rata-rata Tingkat Kepentingan sebesar 4,22.

Setelah diperoleh nilai rata-rata dari tingkat kepentingan maupun tingkat kepuasan, data yang telah terangkum dalam tabel tersebut selanjutnya divisualisasikan ke dalam bentuk diagram kartesius. Melalui diagram tersebut, dapat diketahui posisi kuadran dari masing-masing atribut secara keseluruhan, sehingga dapat ditentukan atribut mana saja yang dinilai masih perlu mendapatkan peningkatan pada kualitas kinerjanya.



Gambar 1. Hasil Kuadran.

Sumber : Diolah Dari Peneliti

Berdasarkan hasil yang didapatkan pada pemetaan diagram kartesius pada gambar diatas, dapat dilihat bahwa atribut-atribut mana saja yang masuk ke dalam masing-masing kuadran yang ada. Adapun pengelompokkan dari kuadran tersebut sebagai berikut:

Kuadran I

Kuadran ini memuat atribut-atribut yang dianggap memiliki tingkat kepentingan tinggi, namun pada kenyataannya belum mampu memberikan kepuasan yang memadai bagi Karyawan Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua , *Autograph Collection* . Oleh sebab itu, atribut-atribut yang berada pada kuadran ini semestinya menjadi prioritas utama perusahaan untuk segera dilakukan perbaikan secara berkelanjutan, guna mendorong peningkatan kinerja secara menyeluruh. Adapun atribut-atribut yang termasuk ke dalam Kuadran I adalah:

Tabel 4. Kuadran I.

Indikator	Atribut	Pernyataan
Gaji/Upah	2	Gaji yang saya terima cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup
Gaji/Upah	4	Perusahaan memberikan kesempatan bagi Karyawan untuk memperoleh kenaikan gaji.
Gaji/Upah	5	Perusahaan memberikan tunjangan dan benefit yang sesuai dengan kebutuhan karyawan.
Gaji/Upah	6	Sistem penggajian di perusahaan ini transparan
Promosi Jabatan	7	Perusahaan memberikan kesempatan yang terbuka bagi setiap Karyawan untuk meningkatkan karir.
Promosi Jabatan	8	Promosi jabatan didasarkan pada prestasi kerja pada karyawan.
Promosi Jabatan	9	Pengalaman dan tingkat kinerja lebih diutamakan daripada senioritas dalam kebijakan promosi jabatan.
Promosi Jabatan	10	Tingkat pendidikan bukan menjadi hambatan dalam memperoleh promosi jabatan di perusahaan ini.
Promosi Jabatan	11	Proses promosi jabatan di perusahaan ini dilakukan secara adil dan transparan.
Rekan Kerja	13	Rekan kerja saya memberikan dukungan dan saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan.
Rekan Kerja	14	Rekan kerja saya bertanggung jawab atas pekerjaan yang menjadi tugasnya.
Rekan Kerja	15	Hubungan antar rekan kerja terjalin secara harmonis.
Rekan Kerja	16	Rekan kerja saya memiliki motivasi kerja yang tinggi.
Rekan Kerja	17	Rekan kerja saya mampu berkomunikasi dengan baik dan terbuka dalam lingkungan kerja.

Sumber : Diolah Dari Peneliti

Kuadran II

Kuadran ini menggambarkan kondisi di mana atribut-atribut yang dipandang penting oleh Karyawan ternyata sudah terpenuhi sesuai dengan harapan mereka, sehingga tingkat kepuasannya tergolong tinggi. Dengan demikian, atribut-atribut yang berada pada kuadran ini perlu terus dijaga dan dipertahankan kinerjanya agar konsistensinya tidak menurun. Adapun atribut-atribut yang termasuk ke dalam Kuadran II adalah:

Tabel 5. Kuadran II.

Indikator	Atribut	Pernyataan
Gaji/Upah	G1	Perusahaan memberikan gaji yang sesuai dengan standar yang berlaku dan tanggung jawab pekerjaan saya.
Atasan	A2	Atasan saya mampu memotivasi dan memberikan arahan.
Atasan	A3	Atasan saya memberikan apresiasi dan pengakuan atas prestasi kerja karyawan.
Atasan	A4	Atasan saya mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan nyaman bagi bawahan.
Pekerjaan itu Sendiri	PS4	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu.
Pekerjaan itu Sendiri	PS5	Pekerjaan saya memberikan tantangan yang positif untuk terus berkembang
Pekerjaan itu Sendiri	PS6	Pekerjaan yang saya lakukan memberikan rasa bangga dan kepuasan tersendiri bagi saya.

Sumber : Diolah Dari Peneliti

Kuadran III

Kuadran ini menggambarkan atribut-atribut yang oleh Karyawan dinilai kurang begitu penting, dan sejalan dengan itu tingkat kepuasan yang dirasakan pun tidak terlalu tinggi. Atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini tidak menjadi prioritas utama dalam upaya peningkatan kinerja perusahaan. Adapun atribut yang masuk dalam kuadran III adalah:

Tabel 6. Kuadran III.

Indikator	Atribut	Pernyataan
Gaji/Upah	G3	Gaji yang saya terima sesuai dengan kompetensi yang saya miliki.
Promosi Jabatan	PJ3	Perusahaan menyediakan program pengembangan karir yang jelas bagi karyawan.

Sumber : Diolah Dari Peneliti

Kuadran IV

Kuadran ini menggambarkan atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh karyawan, namun justru memiliki tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Kondisi ini menunjukkan adanya sumber daya yang dialokasikan secara berlebihan pada atribut-atribut tersebut, sehingga perusahaan dapat mempertimbangkan untuk mengalihkan sebagian sumber daya guna meningkatkan efisiensi secara keseluruhan. Berikut ini atribut yang masuk kuadran IV:

Tabel 7. Kuadran IV.

Indikator	Atribut	Pernyataan
Rekan Kerja	RK6	Rekan kerja saya saling menghormati dan menghargai perbedaan satu sama lain.
Atasan	A1	Hubungan antara Karyawan dan atasan terjalin dengan sangat baik.
Atasan	A2	Atasan saya mendengarkan saran, kritik, dan masukan dari bawahan.
Atasan	A3	Atasan saya bersikap adil kepada setiap bawahannya.
Pekerjaan itu Sendiri	PS1	Pekerjaan saya saat ini sesuai dengan kemampuan, pendidikan, dan pengalaman kerja yang saya miliki.
Pekerjaan itu Sendiri	PS2	Pekerjaan saya didukung oleh fasilitas yang memadai dari perusahaan.
Pekerjaan itu Sendiri	PS3	Pekerjaan saya saat ini membantu mengasah dan mengembangkan kemampuan saya.

Sumber : Diolah Dari Peneliti

Berdasarkan distribusi dari tiga puluh atribut di empat kuadran di atas, dapat dilihat bahwa terdapat empat belas atribut pada kuadran I, tujuh pada kuadran II, empat pada kuadran III dan tiga pada kuadran IV. Berdasarkan hasil pemetaan *Importance Performance Analysis* (IPA), atribut kepuasan kerja karyawan tersebar ke dalam empat kuadran yang mencerminkan tingkat prioritas pengelolaannya. Kuadran I berisi atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, meliputi aspek gaji/upah, promosi jabatan, dan sebagian besar hubungan dengan rekan kerja, karena memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya masih berada di bawah harapan karyawan. Kuadran II mencakup atribut yang perlu dipertahankan, yaitu kesesuaian gaji dengan tanggung jawab pekerjaan, kualitas

kepemimpinan atasan dalam memberikan arahan, penghargaan, dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, serta karakteristik pekerjaan yang memberikan tantangan dan kebanggaan bagi karyawan. Sementara itu, Kuadran III memuat atribut dengan prioritas rendah, yaitu kesesuaian gaji dengan kompetensi dan program pengembangan karier, sedangkan Kuadran IV berisi atribut yang telah berkinerja baik meskipun tingkat kepentingannya relatif lebih rendah, seperti sikap saling menghormati antar rekan kerja, hubungan yang baik dengan atasan, serta kesesuaian pekerjaan, fasilitas kerja, dan kesempatan pengembangan kompetensi. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua, *Autograph Collection* perlu memfokuskan upaya perbaikan pada sistem kompensasi, promosi jabatan, dan penguatan kolaborasi antar karyawan, sembari mempertahankan kualitas kepemimpinan serta karakteristik pekerjaan yang telah mampu memenuhi harapan karyawan.

Analisis Kuadran

Upaya-upaya Perbaikan

Berdasarkan hasil pemetaan diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA), atribut-atribut yang berada pada Kuadran I menjadi prioritas utama untuk diperbaiki karena memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya belum memenuhi harapan karyawan. Upaya perbaikan difokuskan pada aspek kompensasi melalui evaluasi kecukupan gaji, penyusunan mekanisme kenaikan gaji yang objektif, penyesuaian tunjangan dan *benefit* sesuai kebutuhan, serta peningkatan transparansi sistem penggajian. Selain itu, perusahaan perlu menyempurnakan sistem promosi jabatan dengan menyediakan jalur karier yang jelas, menerapkan promosi berbasis prestasi, kompetensi, dan pengalaman tanpa menjadikan senioritas maupun tingkat pendidikan formal sebagai faktor dominan, serta memastikan proses promosi berlangsung secara adil dan transparan. Dari sisi hubungan kerja, perusahaan disarankan memperkuat budaya kolaborasi, meningkatkan rasa tanggung jawab, membangun hubungan kerja yang harmonis, mendorong motivasi kerja, dan mengembangkan komunikasi yang terbuka antarkaryawan melalui pelatihan, forum diskusi, maupun kegiatan kebersamaan sehingga tercipta lingkungan kerja yang lebih kondusif dan mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawan

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kepuasan kerja Karyawan pada Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua , *Autograph Collection* dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan pada Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua, Autograph Collection

Berdasarkan hasil penelitian, rata-rata tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kinerja sebesar 99,46%, yang termasuk dalam kategori sangat baik. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum kinerja Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua, Autograph Collection telah mampu memenuhi harapan karyawan terhadap berbagai aspek yang berkaitan dengan kepuasan kerja. Temuan ini sejalan dengan hasil wawancara bersama pihak manajemen, yang menjelaskan bahwa perusahaan secara konsisten berupaya menjaga kepuasan karyawan melalui penciptaan lingkungan kerja yang positif, penerapan komunikasi yang terbuka, pemberian penghargaan kepada karyawan berprestasi, dukungan terhadap pengembangan karier, serta pelaksanaan Associate Engagement Survey secara rutin sebagai sarana evaluasi dan umpan balik. Meskipun demikian, tingginya nilai tingkat kesesuaian tersebut belum dapat dijadikan satu-satunya tolok ukur keberhasilan, karena masih terdapat beberapa atribut yang menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kinerja sehingga memerlukan perhatian serta perbaikan lebih lanjut.

Hasil Pemetaan Indikator Kepuasan Kerja Karyawan

Hasil pemetaan diagram kartesius IPA menunjukkan masih ada atribut di Kuadran I (*Concentrate Here*) yang dianggap penting namun belum sesuai harapan karyawan, yaitu Gaji/Upah (belum sesuai kebutuhan hidup, penggajian belum transparan), Promosi Jabatan (belum berbasis prestasi, senioritas lebih dipertimbangkan), dan Rekan Kerja (kurangnya dukungan dan komunikasi). Hal ini diakui manajemen dalam wawancara, yang menyebut kendala utama adalah menyesuaikan kebutuhan karyawan yang beragam serta menjaga konsistensi program. Dengan demikian, hasil kuesioner dan wawancara saling memperkuat bahwa meski kepuasan kerja secara umum baik, posisi ketiga indikator ini di Kuadran I menandakan adanya jarak antara harapan dan kenyataan karyawan yang perlu diperhatikan.

Upaya Peningkatan Kepuasan Kerja Karyawan dalam Rangka Memperkuat Daya Saing

Berdasarkan temuan tersebut, Perbaikan diarahkan pada tiga indikator di Kuadran I: Gaji/Upah (penyesuaian dengan kebutuhan hidup, kejelasan kenaikan gaji, peninjauan tunjangan, sistem penggajian transparan), Promosi Jabatan (jalur karier jelas dan standar promosi berbasis prestasi yang adil), serta Rekan Kerja (penguatan kekompakan tim, komunikasi terbuka, dan budaya saling mendukung). Upaya ini sejalan dengan langkah manajemen yang telah berjalan, seperti penguatan komunikasi internal, sosialisasi program, pelatihan, dan keterbukaan terhadap masukan karyawan, mengingat kepuasan karyawan diyakini berdampak langsung pada kualitas pelayanan dan daya saing hotel sesuai nilai *Heartfelt Hospitality* Amarterra. Meski rata-rata kesesuaian keseluruhan tergolong sangat baik (99,46%), atribut Kuadran I tetap perlu menjadi prioritas, karena jika dibiarkan berisiko menimbulkan ketidakpuasan kerja yang dapat melemahkan daya saing perusahaan.

DAFTAR REFERENSI

- Abid, M. (2021). *Membangun SDM tangguh dengan kuadran kompetensi*. Di Tengah Gelombang.
- Adilah, K. (2024). *Analisis kepuasan pelanggan dengan metode importance performance analysis di UMKM Jajani Aja* (Skripsi, Universitas Islam Sumatera Utara). <https://doi.org/10.56211/factory.v2i2.412>
- Ambawani, S., & Febriyanto, F. (2022). Analisis kepuasan kerja karyawan dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) pada Hotel Familie 2 Kota Metro. *Jurnal Manajemen Diversifikasi*, 2(1), 248–252. <https://doi.org/10.24127/diversifikasi.v2i1.1078>
- Andriani, A. D., Mulyana, A., Widarnandana, I. G. D., Armunanto, A., Sumiati, I., Susanti, L., Siwiyanti, L., Nurlaila, Q., Pangestuti, D. D., & Dewi, I. C. (2022). *Manajemen sumber daya manusia* (Vol. 1). Tohar Media.
- Badan Pusat Statistik. (2025). *Statistik hotel dan akomodasi di Indonesia 2025*. Badan Pusat Statistik.
- Balaka, M. Y. (2022). *Metodologi penelitian kuantitatif*.
- Dartiningsih, B. E. (2016). Gambaran umum lokasi, subjek, dan objek penelitian. *Buku Pendamping Bimbingan Skripsi*, 129–135.
- Dewi, F., Anggraini, P., Ana, V., Setyawati, V., Dian, U., & Semarang, N. (2022). *Jurnal Basicedu*, 6(4), 6491–6504. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i4.3206>
- Dewi, N. P. S., Putra, K. D. C., & Wajdi, M. (2023). *Analisis kepuasan kerja karyawan dengan metode IPA (Importance Performance Analysis) pada Hotel COMO Uma Cangu*. Politeknik Negeri Bali.

- Dharmayanti, D. A. P. S. (2024). *Tugas dan peran human resources department dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa*. Politeknik Negeri Bali.
- Fernandes, A. A. R., & Akhrani, L. A. (2022). *Rancangan pengukuran variabel: Angket dan kuesioner (Pemanfaatan R)*. Universitas Brawijaya Press.
- Gunawan. (2025). Strategi pengembangan budaya organisasi untuk meningkatkan daya saing perusahaan. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 3(1), 1134–1139.
- Kuantitatif, P. P. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Narti, N. K., Suryaniadi, S. M., & Wijayati, N. L. M. (2025). Understanding employee contentment in the hospitality sector: An IPA approach to evaluate satisfaction and performance. *Journal of Commerce Management and Tourism Studies*. <https://doi.org/10.58881/jcmts.v4i3.406>
- Pahira, S. H., & Rinaldy, R. (2023). Pentingnya manajemen sumber daya manusia (MSDM) dalam meningkatkan kinerja organisasi. *COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 3(3), 810–817. <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i03.882>
- Pratiwi, M. I. (2022). Pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi (Studi kasus di PT Victory International Futures Yogyakarta). *Cakrawangsa Bisnis: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 3(2), 221–232. <https://doi.org/10.35917/cb.v3i2.346>
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kombinasi (Mixed methods)*. Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2022). Prosedur penelitian kuantitatif. *Jurnal Al-Musthafa STIT Al-Aziziyah Lombok Barat*, 2(3), 211–213. <https://doi.org/10.62552/ejam.v2i3.50>
- Susanto, B., Supiatni, N. N., Suryaniadi, S. M., & Wijayati, N. L. M. (2026). Exploring employee satisfaction in the hospitality industry: An IPA approach to CUC Hotel. *Journal of Commerce Management and Tourism Studies*.
- Triastutik, J., Sarwoko, E., & Sedyastuti, K. (2024). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dimediasi oleh disiplin kerja. *Qomaruna: Journal of Multidisciplinary Studies*, 2(1), 154–163. <https://doi.org/10.62048/qjms.v2i1.74>
- Vidyanto, V., Bertus, B. N., Krisnasari, S., & Napirah, M. R. (2023). Analysis of satisfaction levels of patients on service quality with the Importance Performance Analysis (IPA) method. *Journal of Health and Nutrition Research*, 2(3), 109–119. <https://doi.org/10.56303/jhnresearch.v2i3.207>
- Wahjono, S. I. (2022). *Struktur organisasi*. Bahan Ajar Perilaku Organisasi.