

**PERAN KEPUASAN KERJA MEMEDIASI
MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA THE LERINA HOTEL NUSA DUA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Diajukan oleh
KADEK OCHA FEBIO BALAJAYA
NIM 2115744150**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

**PERAN KEPUASAN KERJA MEMEDIASI
MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA THE LERINA HOTEL NUSA DUA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Diajukan oleh
KADEK OCHA FEBIO BALAJAYA
NIM 2115744150**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada The Lerina Hotel Nusa Dua Bali. Latar belakang penelitian ini didasari oleh temuan tantangan dalam mendorong karyawan itu sendiri untuk mencapai hasil kinerja yang lebih tinggi, di mana hal ini terlihat pada sebagian besar karyawan masih belum mencapai kinerja yang optimal. Sehingga diperlukan strategi untuk meningkatkan kinerja melalui penguatan motivasi kerja dan kepuasan kerja. Oleh karena itu, penting untuk dilakukannya analisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada The Lerina Hotel Nusa Dua Bali. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada The Lerina Hotel Nusa Dua Bali, yaitu 53 orang karyawan yang dijadikan sampel dengan menggunakan teknik *non-probability* dengan metode *total sampling*. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini berupa penyebaran kuesioner *online* melalui *google form*. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Partial Least Square Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan analisis jalur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, dan kepuasan kerja tidak berperan dalam memediasi pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan yang dapat digunakan untuk menambah referensi dan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan variabel motivasi kerja, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan.

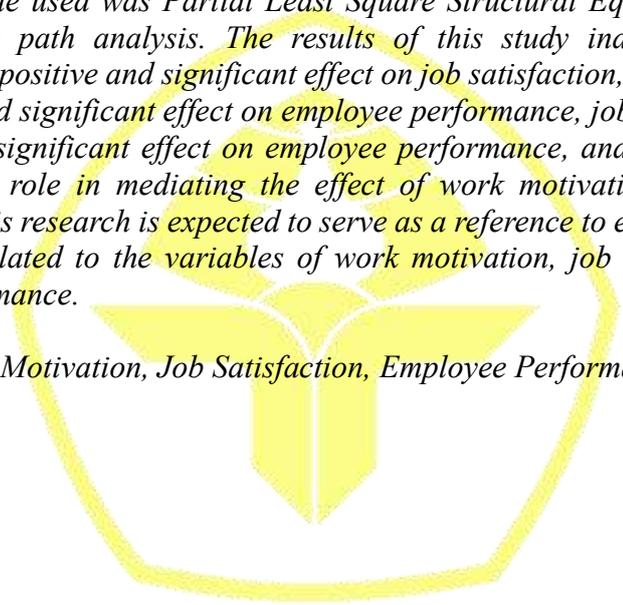
Kata Kunci: Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the effect of work motivation on employee performance with job satisfaction as a mediating variable at The Lerina Hotel Nusa Dua Bali. The background of this research is based on the challenge of encouraging employees to achieve higher performance results, as most employees have not yet reached optimal performance. Therefore, strategies are needed to improve performance through strengthening work motivation and job satisfaction. For this reason, it is important to analyze the effect of work motivation on employee performance with job satisfaction as a mediating variable at The Lerina Hotel Nusa Dua Bali. The population in this study consisted of all employees of The Lerina Hotel Nusa Dua Bali, totaling 53 employees, who were taken as samples using a non-probability sampling technique with the total sampling method. Data were collected through an online questionnaire distributed via Google Form. The data analysis technique used was Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with path analysis. The results of this study indicate that work motivation has a positive and significant effect on job satisfaction, work motivation has a positive and significant effect on employee performance, job satisfaction has a positive but insignificant effect on employee performance, and job satisfaction does not play a role in mediating the effect of work motivation on employee performance. This research is expected to serve as a reference to enrich knowledge and literature related to the variables of work motivation, job satisfaction, and employee performance.

Keywords: *Work Motivation, Job Satisfaction, Employee Performance*



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

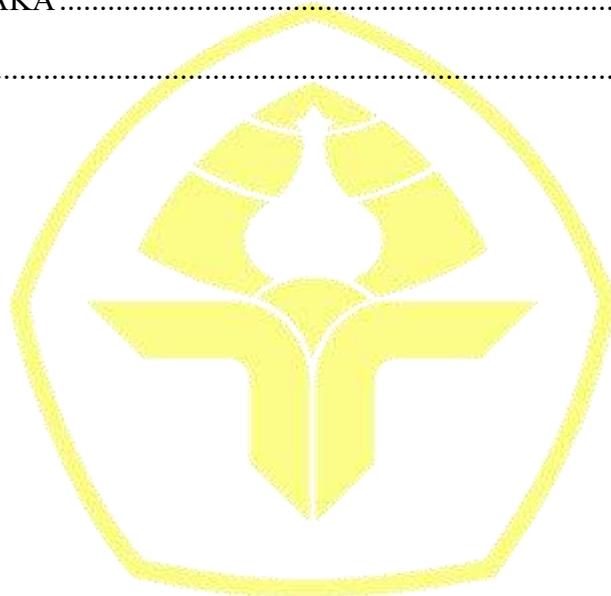
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Telaah Teori	13
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	13
2.1.2 Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	14
2.1.3 Motivasi Kerja	16

2.1.4 Teori Dua Faktor (Frederick Herzberg)	19
2.1.5 Kepuasan Kerja.....	20
2.1.6 Kinerja Karyawan.....	23
2.1.7 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja.....	27
2.1.8 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan	28
2.1.9 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan	29
2.1.10 Peran Kepuasan Kerja Memediasi Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan	30
2.2 Penelitian Terdahulu	31
2.3 Kerangka Konsep dan Hipotesis	43
2.3.1 Hipotesis	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
3.1 Tempat Penelitian	44
3.2 Populasi dan Sampel.....	44
3.3 Variabel Penelitian.....	46
3.4 Sumber Data	46
3.4.1 Data Primer.....	47
3.4.2 Data Sekunder.....	47
3.5 Jenis Penelitian	47
3.6 Metode Pengumpulan Data	47
3.7 Teknik Analisis Data.....	48
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif	49
3.7.2 Uji Validitas	50
3.7.3 Uji Reliabilitas	50
3.7.4 Uji Asumsi Klasik.....	51

3.7.5 <i>R-Square</i> (Koefisien Determinasi).....	52
3.7.6 <i>F-Square</i>	53
3.7.7 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	53
3.7.8 Uji Hipotesis	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	55
4.1.1 Sejarah The Lerina Hotel Nusa Dua Bali	55
4.1.2 Bidang Usaha.....	56
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	61
4.1.4 Struktur Organisasi	63
4.2 Hasil Analisis dan Pembahasan.....	70
4.2.1 Karakteristik Responden.....	70
4.2.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	74
4.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	81
4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	84
4.2.5 <i>R-Square</i>	86
4.2.6 <i>F-Square</i>	87
4.2.7 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	87
4.2.8 <i>Direct Effects</i>	88
4.2.9 <i>Indirect Effects</i>	89
4.2.10 <i>Total Effects</i>	90
4.2.11 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja.....	91
4.2.12 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan	92
4.2.13 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan	93

4.2.14 Peran Kepuasan Kerja Memediasi Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	95
4.3 Implikasi Hasil Penelitian.....	97
4.3.1 Implikasi Teoritis	97
4.3.2 Implikasi Praktis	98
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	100
5.1 Simpulan.....	100
5.2 Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	108



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

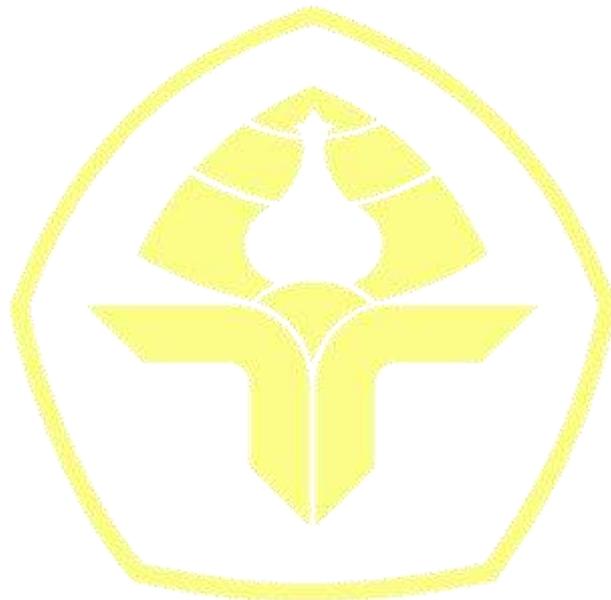
DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Kategori Hasil Penilaian Kinerja Karyawan di The Lerina Hotel Nusa Dua Bali	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3. 1 Skala Likert	48
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen.....	70
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	71
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	73
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	73
Tabel 4. 6 Penilaian Responden terhadap Variabel Motivasi Kerja	75
Tabel 4. 7 Penilaian Responden terhadap Variabel Kepuasan Kerja.....	77
Tabel 4. 8 Penilaian Responden terhadap Variabel Kinerja Karyawan.....	79
Tabel 4. 9 Hasil Convergent Validity	82
Tabel 4. 10 Hasil Fornell-Larcker Criterion.....	83
Tabel 4. 11 Hasil Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)	83
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas	84
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas.....	84
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	85
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	85
Tabel 4. 16 Hasil R-Square	86
Tabel 4. 17 Hasil F-Square.....	87
Tabel 4. 18 Hasil Direct Effects	88
Tabel 4. 19 Hasil Indirect Effects.....	89
Tabel 4. 20 Hasil Total Effects	90

DAFTAR GAMBAR

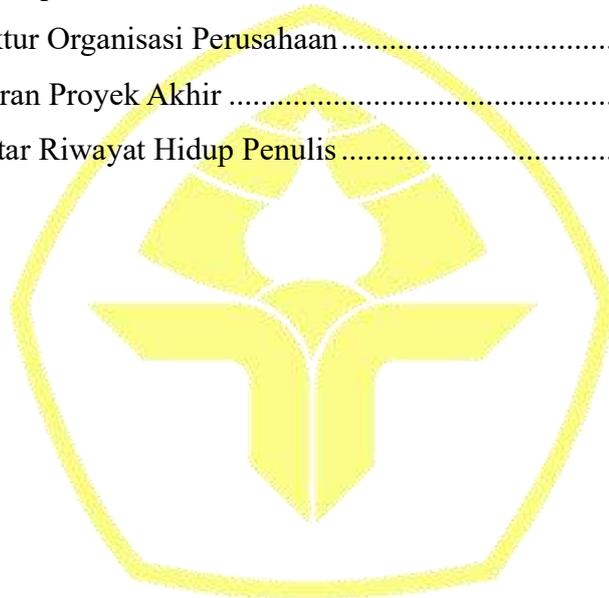
	Halaman
Gambar 1. 1 Grafik Persentase Hasil Penilaian Kinerja Karyawan.....	5
Gambar 2. 1 Kerangka Konsep	43
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Perusahaan	63
Gambar 4. 2 PLS-SEM Algorithm.....	81
Gambar 4. 3 Bootstrapping Graphical Output	88



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Lembar Bimbingan Skripsi.....	108
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	112
Lampiran 3 Pernyataan Kuesioner.....	117
Lampiran 4 Tabulasi Data Instrumen Penelitian.....	119
Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	125
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik.....	126
Lampiran 7 Analisis Jalur.....	127
Lampiran 8 Transkrip Wawancara.....	128
Lampiran 9 Struktur Organisasi Perusahaan.....	130
Lampiran 10 Luaran Proyek Akhir.....	131
Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup Penulis.....	132



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kinerja karyawan merupakan hasil atau prestasi kerja karyawan yang dinilai dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang ditentukan oleh perusahaan (Mardianty et al., 2023). Sumber daya manusia yang ada dalam suatu organisasi atau perusahaan perlu diberdayakan sebaik mungkin ataupun secara optimal sehingga dapat memberikan *output* yang optimal untuk meningkatkan kinerja karyawan yang ada di perusahaan (Sidik et al., 2022). Setiap organisasi tentu menginginkan sumber daya manusia yang terampil, andal, dan memiliki kinerja tinggi, di mana sumber daya manusia yang dimaksud yaitu para karyawan yang berperan penting dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Karyawan yang terampil sangat diperlukan untuk memelihara sistem kerja yang dimiliki oleh perusahaan serta dapat menciptakan efisiensi (Ratnasari et al., 2020). Salah satu cara untuk menumbuhkan semangat kinerja karyawan yakni berupa dorongan atau motivasi (Mahfudiyanto, 2021). Namun banyak karyawan yang mengalami penurunan motivasi akibat berbagai faktor, seperti lingkungan kerja, prestasi atau penghargaan, hingga gaji (Dharma & Susilawati, 2024). Oleh karena itu, pemberian

motivasi yang tepat diharapkan mampu mendorong karyawan untuk memberikan kinerja terbaik dalam menjalankan tugasnya sehingga mereka dapat memberikan kontribusi yang maksimal, dengan keyakinan bahwa keberhasilan perusahaan dalam meraih tujuan akan berdampak positif terhadap pemenuhan kepentingan pribadi setiap individu dalam organisasi (Hardono, 2020). Selain berdampak langsung terhadap kinerja, motivasi juga memiliki faktor kunci dalam membentuk tingkat kepuasan kerja karyawan (Ningrum & Munawaroh, 2025). Karyawan yang merasa termotivasi dalam menjalankan tugas mereka, baik karena motivasi intrinsik seperti rasa tanggung jawab dan makna kerja, maupun motivasi ekstrinsik seperti gaji dan penghargaan, cenderung merasa lebih puas dalam pekerjaannya (Rosani & GS, 2025). Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat motivasi kerja pada karyawan sangat memengaruhi bagaimana karyawan memaknai dan merasakan kepuasan dalam pekerjaan mereka.

Kepuasan kerja juga merupakan faktor penting yang dapat memengaruhi kinerja karyawan secara langsung, di mana kepuasan kerja mencerminkan perasaan positif atau negatif seseorang terhadap pekerjaannya, yang terlihat dari sikap dan perilaku kerja sehari-hari (Halman et al., 2021). Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individual karena setiap karyawan memiliki standar, nilai, dan harapan yang berbeda-beda terhadap pekerjaannya, sehingga tingkat kepuasan yang dirasakan pun tidak sama; semakin banyak aspek pekerjaan yang selaras dengan keinginan, kebutuhan, dan nilai yang dianut individu tersebut, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja yang akan dirasakannya (Indrasari, 2017). Karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya akan lebih antusias, dan

bersemangat dalam menyelesaikan tugas-tugasnya, di sisi lain, ketidakpuasan kerja pada karyawan dapat berdampak negatif terhadap tingkat kinerjanya, yang ditunjukkan dengan penurunan produktivitas yang berdampak pada pencapaian target organisasi (Putri & Maimun, 2024). Beberapa faktor yang dapat memengaruhi kepuasan kerja antara lain adalah pengakuan atas prestasi, sifat dan beban pekerjaan, hubungan dengan rekan kerja, hingga peluang pengembangan karier (Rismayadi & Maemunah, 2020).

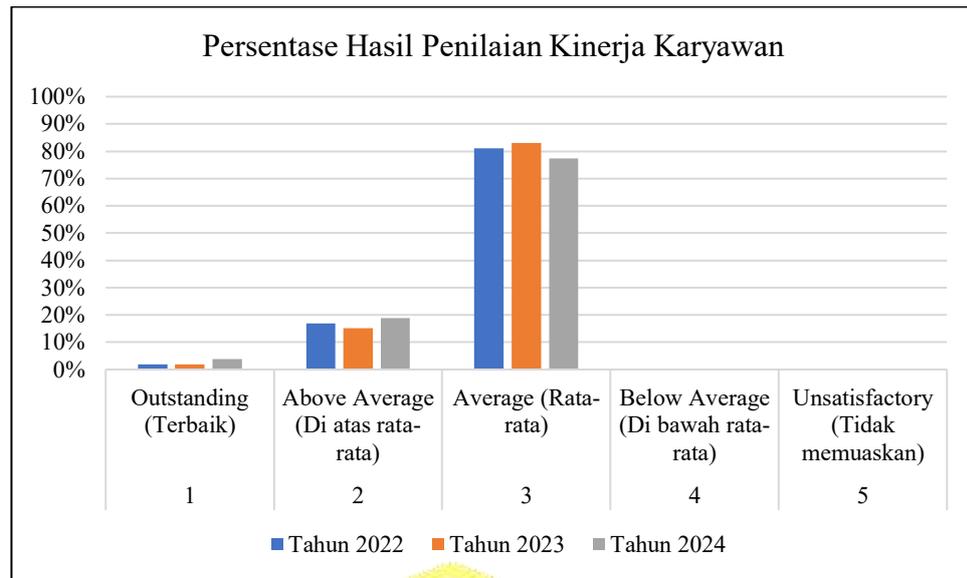
Meskipun karyawan mampu memenuhi standar pekerjaan yang ditetapkan perusahaan, masih terdapat tantangan dalam mendorong karyawan untuk mencapai hasil kinerja yang lebih tinggi, di mana ini terlihat pada sebagian besar karyawan masih belum mencapai kinerja yang optimal di The Lerina Hotel Nusa Dua Bali. Karyawan yang memiliki tingkat motivasi kerja tinggi cenderung bekerja lebih baik dan lebih bertanggung jawab dalam menjalankan tugas mereka, sebaliknya jika motivasi karyawan lebih rendah, hal ini dapat menyebabkan penurunan semangat, di mana ini dapat membuat mereka lebih mudah menyerah, serta mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan (Irawan et al., 2024). Penelitian terdahulu oleh Niati et al. (2022) menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Namun penelitian (Hatifah et al., 2023) menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengaruh antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan terdapat hasil yang signifikan dan juga tidak signifikan. Berdasarkan hal tersebut maka diperlukannya variabel mediasi untuk mendukung maupun menjadi jembatan untuk lebih

meningkatkan motivasi kerja agar dapat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, variabel mediasi tersebut adalah kepuasan kerja. Motivasi kerja tidak hanya memberikan pengaruh langsung terhadap kinerja, tetapi juga secara tidak langsung melalui tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan (Artana & Mujiati, 2022). Karyawan dengan tingkat motivasi yang tinggi berpotensi untuk merasa lebih puas dalam pekerjaan mereka, dan kepuasan tersebut mendorong mereka untuk bekerja lebih baik (Esisuarni et al., 2021). Oleh karena itu, memahami peran mediasi kepuasan kerja menjadi penting dalam merancang peningkatan kinerja melalui motivasi. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji bagaimana kepuasan kerja dapat memperkuat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja, sehingga dapat dijadikan dasar dalam penyusunan kebijakan manajemen sumber daya manusia yang lebih efektif dan terukur.

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Kategori Hasil Penilaian Kinerja Karyawan di The Lerina Hotel Nusa Dua Bali

No	Kategori Hasil Penilaian	Tahun 2022		Tahun 2023		Tahun 2024	
		Jumlah Karyawan	Persentase	Jumlah Karyawan	Persentase	Jumlah Karyawan	Persentase
1	<i>Outstanding</i> (Terbaik)	1 Karyawan	1,89%	1 Karyawan	1,89%	2 Karyawan	3,77%
2	<i>Above Average</i> (Di atas rata-rata)	9 Karyawan	16,98%	8 Karyawan	15,09%	10 Karyawan	18,87%
3	<i>Average</i> (Rata-rata)	43 Karyawan	81,13%	44 Karyawan	83,02%	41 Karyawan	77,36%
4	<i>Below Average</i> (Di bawah rata-rata)	0 Karyawan	0%	0 Karyawan	0%	0 Karyawan	0%
5	<i>Unsatisfactory</i> (Tidak memuaskan)	0 Karyawan	0%	0 Karyawan	0%	0 Karyawan	0%
Total Karyawan		53	100%	53	100%	53	100%

Sumber: The Lerina Hotel Nusa Dua Bali



Gambar 1. 1 Grafik Persentase Hasil Penilaian Kinerja Karyawan

Berdasarkan tabel 1.1 dan gambar 1.1 di atas terkait kategori hasil penilaian kinerja karyawan seluruh departemen yang terbagi menjadi 5 kategori terdapat dominasi yang signifikan pada kategori hasil penilaian rata-rata pada karyawan The Lerina Hotel Nusa Dua Bali. Jumlah karyawan The Lerina Hotel Nusa Dua Bali pada tahun 2022, 2023, dan 2024 berjumlah sama yaitu sebanyak 53 karyawan. Pada tahun 2022, karyawan yang mendapatkan kategori hasil penilaian terbaik berjumlah sebanyak 1 karyawan dengan persentase 1,89%, karyawan yang mendapatkan kategori hasil penilaian di atas rata-rata berjumlah 9 karyawan dengan persentase 16,98%, dan karyawan yang mendapatkan kategori hasil penilaian rata-rata berjumlah sebanyak 43 karyawan dengan persentase 81,13% yang menjadikannya kategori yang paling banyak didapatkan oleh karyawan. Pada tahun 2023, karyawan yang mendapatkan kategori hasil penilaian terbaik berjumlah sebanyak 1 karyawan dengan persentase 1,89%, karyawan yang mendapatkan kategori hasil penilaian di atas rata-rata berjumlah 8 karyawan dengan persentase

15,09%, dan karyawan yang mendapatkan kategori hasil penilaian rata-rata berjumlah sebanyak 44 karyawan dengan persentase 83,02% yang menjadikannya kategori yang paling banyak didapatkan oleh karyawan. Pada tahun 2024, karyawan yang mendapatkan kategori hasil penilaian terbaik berjumlah sebanyak 2 karyawan dengan persentase 3,77%, karyawan yang mendapatkan kategori hasil penilaian di atas rata-rata berjumlah 10 karyawan dengan persentase 18,87%, dan karyawan yang mendapatkan kategori hasil penilaian rata-rata berjumlah sebanyak 41 karyawan dengan persentase 77,36% yang menjadikannya kategori yang paling banyak didapatkan oleh karyawan. Fenomena dominasi kategori hasil penilaian kinerja rata-rata di The Lerina Hotel Nusa Dua Bali selama tiga tahun terakhir menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan memiliki performa kerja yang cukup stabil, tetapi belum mencapai tingkat optimal. Meskipun terdapat peningkatan jumlah karyawan yang mendapatkan kategori terbaik dan di atas rata-rata pada tahun 2024, perbandingan karyawan dengan penilaian rata-rata masih mendominasi dengan persentase di atas 77% setiap tahunnya. Hal ini dapat menunjukkan adanya faktor-faktor tertentu yang memengaruhi kinerja karyawan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak HRD The Lerina Hotel Nusa Dua Bali, diperoleh informasi bahwa dominasi penilaian kinerja karyawan pada kategori “rata-rata” selama tiga tahun terakhir dipengaruhi oleh sejumlah faktor, yaitu kualitas dan kuantitas pekerjaan, ketepatan waktu, kerja sama tim, inisiatif, sikap dan etika kerja, kemampuan individu, lingkungan kerja, motivasi kerja, serta gaya kepemimpinan memiliki kontribusi besar terhadap hasil penilaian kinerja. Mayoritas karyawan dinilai telah memenuhi standar kerja perusahaan, namun

belum secara konsisten melampaui ekspektasi yang dibutuhkan untuk memperoleh kategori “di atas rata-rata” atau “terbaik”. Selain itu, HRD menegaskan bahwa kepuasan kerja turut berperan dalam mempertahankan kinerja yang stabil, meskipun belum optimal. Untuk meningkatkan kinerja, departemen HRD telah menerapkan beberapa langkah strategis seperti pelatihan dan pengembangan karyawan, program pengembangan karir, pemberian penghargaan atas prestasi, menciptakan lingkungan kerja yang positif, serta memberikan fleksibilitas kerja dan mentoring. Upaya tersebut diharapkan dapat mendorong karyawan untuk bertransisi dari kategori penilaian “rata-rata” menuju kategori kinerja yang lebih tinggi di tahun-tahun berikutnya.

Penelitian terdahulu oleh Artana & Mujiati (2022) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara motivasi kerja dan kinerja karyawan. Di mana penelitian ini didukung oleh Alfareza (2023) yang mendapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh dari variabel mediasi kepuasan kerja dalam memediasi variabel motivasi terhadap variabel kinerja karyawan. Hasil serupa juga diperoleh oleh Harinoto & Iman (2018) yang mendapatkan hasil kepuasan kerja berperan sebagai mediator dalam hubungan antara motivasi kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan. Namun, hasil penelitian lain menunjukkan temuan yang berbeda. Penelitian yang dilakukan oleh Halman et al. (2021) menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara motivasi dengan kinerja karyawan, karena pengaruhnya tidak signifikan. Di mana hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Sembiring et al. (2021) yang mendapatkan hasil bahwa kepuasan kerja tidak bersifat memediasi

hubungan antara variabel motivasi dengan variabel kinerja karyawan. Berdasarkan penelitian terdahulu di atas, maka dapat diketahui bahwa perbedaan hasil penelitian tersebut mengindikasikan adanya ketidakkonsistenan dalam penelitian mengenai peran kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis motivasi kerja terhadap kinerja karyawan serta menguji apakah kepuasan kerja benar-benar berperan sebagai variabel mediasi pada lokasi penelitian.

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi nyata dalam bentuk peningkatan kinerja karyawan melalui penguatan motivasi kerja di The Lerina Hotel Nusa Dua Bali, meningkatnya efisiensi operasional hotel. The Lerina Hotel Nusa Dua Bali dipilih sebagai lokasi penelitian dikarenakan hotel ini memiliki relevansi dengan topik penelitian dengan tantangan yang dihadapi dalam menjaga hasil kinerja yang optimal dan meningkatkan motivasi kerja guna mencapai standar pelayanan yang efektif dan efisien.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data berupa survei dan analisis statistik. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada karyawan melalui *google form* dan manajemen hotel untuk mengukur tingkat motivasi kerja, kepuasan kerja, serta kinerja karyawan. Analisis statistik dilakukan untuk menguji hubungan antara variabel-variabel tersebut serta untuk mengetahui sejauh mana kepuasan kerja berperan dalam memediasi pengaruh antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang objektif mengenai permasalahan yang diangkat.

Oleh karena itu, melalui penelitian ini, peneliti berupaya untuk mengkaji bagaimana kepuasan kerja dapat memediasi pengaruh antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan di The Lerina Hotel Nusa Dua Bali. Dengan memahami hubungan tersebut, manajemen perusahaan dapat mengembangkan pendekatan strategis yang lebih efisien dan terarah dalam upaya meningkatkan hasil kinerja karyawan yang optimal guna mendukung operasional hotel secara keseluruhan. Dengan begitu, peneliti memutuskan untuk membahas fokus penelitian lebih dalam mengenai **“Peran Kepuasan Kerja Memediasi Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada The Lerina Hotel Nusa Dua Bali”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di The Lerina Hotel Nusa Dua Bali?
- b. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di The Lerina Hotel Nusa Dua Bali?
- c. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di The Lerina Hotel Nusa Dua Bali?
- d. Apakah kepuasan kerja berperan dalam memediasi pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di The Lerina Hotel Nusa Dua Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di The Lerina Hotel Nusa Dua Bali
- b. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di The Lerina Hotel Nusa Dua Bali
- c. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di The Lerina Hotel Nusa Dua Bali
- d. Untuk mengetahui peran kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di The Lerina Hotel Nusa Dua Bali

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis

Diharapkan bahwa temuan dari penelitian ini dapat menambah maupun memperluas wawasan dan menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya terutama yang menyangkut motivasi kerja yang dimediasi oleh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

- b. Manfaat Praktis

Diharapkan bahwa temuan dari penelitian ini dapat menjadi acuan bagi industri terkait dalam menerapkan kebijakan untuk meningkatkan motivasi kerja dan kepuasan kerja untuk kinerja karyawan agar lebih optimal. Temuan dari penelitian ini dapat digunakan untuk mengembangkan

kebijakan pengelolaan sumber daya manusia yang lebih baik dalam industri terkait.

1.5 Sistematika Penulisan

Pembahasan dalam penelitian ini dibagi menjadi lima bab, di mana setiap bab terdiri atas sub bab dengan rincian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah yang mendasari diadakannya penelitian dan pokok masalah yang merupakan pertanyaan penelitian. Tujuan dan manfaat penelitian merupakan hal yang diharapkan dapat dicapai dari penelitian. Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi pemahaman dan kerangka yang membangun teori guna dilakukannya penelitian ini. Bab ini terdiri dari telaah teori, penelitian terdahulu, kerangka konsep dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan mengenai metode yang akan digunakan dalam penelitian. Bab ini terdiri dari tempat penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, sumber data, jenis penelitian, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

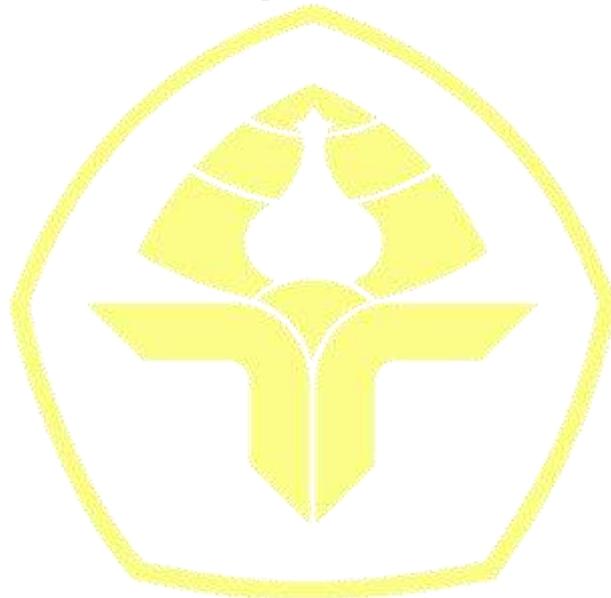
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil dari penelitian yang telah dilakukan sesuai dengan metode yang telah ditetapkan sebelumnya dan bertujuan untuk menjawab rumusan

masalah. Bab ini terdiri dari gambaran umum perusahaan, hasil analisis dan pembahasan, implikasi hasil penelitian (implikasi teoritis dan praktis).

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian akhir dari penelitian yang memuat kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh. Kesimpulan disusun untuk menjawab tujuan penelitian secara ringkas dan jelas, sedangkan saran diberikan sebagai masukan bagi pihak-pihak terkait maupun untuk penelitian selanjutnya. Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh melalui pengujian statistik dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di The Lerina Hotel Nusa Dua Bali. Artinya, semakin tinggi motivasi kerja yang dimiliki karyawan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja yang dirasakan.
- b. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di The Lerina Hotel Nusa Dua Bali. Artinya, semakin tinggi motivasi kerja yang dimiliki karyawan, maka semakin meningkat pula kinerja yang ditunjukkan.
- c. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan di The Lerina Hotel Nusa Dua Bali. Meskipun memiliki arah hubungan yang positif, namun tidak cukup kuat secara statistik untuk menyatakan bahwa peningkatan kepuasan kerja akan meningkatkan kinerja

karyawan secara langsung.

- d. Kepuasan kerja tidak berperan dalam memediasi motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di The Lerina Hotel Nusa Dua Bali. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun terdapat kecenderungan arah positif, kepuasan kerja tidak cukup kuat secara empiris untuk menjembatani pengaruh motivasi kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan yang telah diuraikan, berikut beberapa saran yang dapat diberikan:

- a. Saran untuk perusahaan
 - 1) Berdasarkan temuan, pernyataan dengan skor terendah dalam indikator motivasi kerja adalah terkait fasilitas yang digunakan untuk memudahkan menyelesaikan tugas. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas kerja saat ini belum sepenuhnya memadai. Oleh karena itu, manajemen disarankan untuk melakukan evaluasi dan pengadaan fasilitas kerja yang lebih lengkap dan berkualitas, seperti perangkat kerja, area kerja yang nyaman, serta peralatan pendukung lain yang menunjang aktivitas karyawan.
 - 2) Dalam indikator kepuasan kerja, pernyataan mengenai pemberian gaji yang sesuai dengan standar yang berlaku mendapatkan skor terendah. Hal ini mengindikasikan adanya ketidakpuasan karyawan terhadap sistem penggajian yang diterapkan. Manajemen perlu meninjau kembali struktur penggajian agar lebih sesuai dengan

standar industri perhotelan serta memastikan transparansi dalam sistem penilaian kinerja dan pemberian gaji untuk membangun kepercayaan dan loyalitas karyawan.

- 3) Temuan lain menunjukkan bahwa dalam indikator kinerja karyawan, kemampuan untuk mengelola dan menyelesaikan pekerjaan secara mandiri dan bertanggung jawab juga memperoleh skor rata-rata terendah. Hal ini menunjukkan masih adanya ketergantungan pada supervisi langsung. Disarankan agar manajemen mengadakan program pelatihan dan pengembangan *soft skill* secara berkala, seperti pelatihan tentang manajemen waktu, pengambilan keputusan, serta peningkatan rasa tanggung jawab individu.

b. Saran untuk penelitian selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, ditemukan bahwa variabel kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan juga kepuasan kerja tidak berperan dalam memediasi pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun karyawan merasa puas, kepuasan tersebut belum cukup kuat untuk mendorong peningkatan kinerja karyawan maupun sebagai perantara dalam pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Temuan ini menjadi dasar penting bahwa faktor lain di luar kepuasan kerja mungkin lebih relevan untuk menjelaskan variasi kinerja karyawan di industri perhotelan. Sehubungan dengan hal tersebut,

Berdasarkan temuan penelitian terdahulu, dalam penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan model dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi lebih kuat dalam memengaruhi kinerja. Seperti variabel budaya organisasi, karena hasil observasi temuan terdahulu menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan untuk pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan, jadi dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi memiliki peranan penting dalam menentukan konsistensi kinerja karyawan. Selain itu, kompensasi juga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan berdasarkan hasil temuan penelitian terdahulu, jadi dapat dijadikan sebagai variabel tambahan, Dengan demikian, penelitian selanjutnya tidak hanya terbatas pada motivasi kerja dan kepuasan kerja, tetapi juga dapat mempertimbangkan faktor-faktor penentu lain seperti budaya organisasi dan kompensasi untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai peningkatan kinerja karyawan yang dapat dilakukan di sektor perhotelan maupun industri lainnya.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Alfareza, M. D. (2023). *Peran Kepuasan Kerja dalam Memediasi Pengaruh Motivasi dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Bumitama Gunajaya Agro) Kota Waringin Lama Kalimantan Tengah.*
- Artana, P. Y., & Mujiati, N. W. (2022). Peran Kepuasan Kerja Memediasi Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 11(4), 722.
- Dharma, R. A., & Susilawati. (2024). Faktor Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2, 735–738.
- Esisuarni, Alqadri, H., & Nellitawati. (2021). Pentingnya Motivasi Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Sumber Daya Manusia. *Jurnal Niara*, 17(2), 478–488.
- Fitriya, A., & Kustini, K. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Pengawasan terhadap Kinerja Karyawan Melalui Disiplin Kerja. *Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5(3), 634–649.
- Ganyang, M. T. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep dan Realita. *In Media* (pp. 1–284).
- Gayatri, G. A. P., Imbaruddin, A., & Muttaqin. (2018). Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Cendrawasih Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 24, 189–199.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*.
- Halimah, Darka, & Saputra, A. (2024). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Interna Kawan Setia Karawang Jawa Barat. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 7.
- Halman, A., Ridjal, S., & Djaharuddin, D. (2021). *Peran Kepuasan Kerja Memediasi Pengaruh Motivasi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai*. 10(3), 250–269.
- Hardono. (2020). Peningkatan Kinerja Karyawan Menggunakan Pendekatan Motivasi, Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja. *JBMA*, VII(1).
- Harinoto, H., & Iman, H. (2018). *The Role of Job Satisfaction Mediation of*

Compensation and Work Motivation for Employee Performance. Ancosh, 531–536.

- Hasibuan, M. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara.*
- Hasica, M. I., Isyanto, P., & Yani, D. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekertariat Dprd Kabupaten Karawang. *Jurnal Economina, 2(7)*, 1535–1545.
- Hatifah, A. U., Fatmawati, T., & Setyanto, E. (2023). Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Bisnis, 02.*
- Iis, E. Y., & Yanita, Y. (2021). Peran Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Dalam Memediasi Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Bank Aceh Syariah Cabang Bireuen. *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis, 22(1)*, 85–96.
- Indrasari, M. (2017). *Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan Tinjauan dari Dimensi Iklim Organisasi, Kreativitas Individu, dan Karakteristik Pekerjaan. Yogyakarta: Indomedia Pustaka, 1–84.*
- Irawan, H., Ayu, I. W., Nurwahidah, S., & Darmanto. (2024). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Kajian Teknologi & Lingkungan, 7(1)*, 39–43.
- Kasmir. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik). PT. Raja Grafindo Persada.*
- Mahfudiyanto, M. (2021). Pengaruh Motivasi Intrinsik Dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan Astra Infra Solution Mojokerto. *JPEKBM (Jurnal Pendidikan Ekonomi, Kewirausahaan, Bisnis Dan Manajemen), 5(1)*, 37.
- Mardianty, D., Hayati, R., Agia, L. N., & Denny, P. (2023). Pengaruh Motivasi Intrinsik Dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Riho Mandiri. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING), 7(1)*, 252–259.
- Mujiastuti, R., Komariyah, N., & Hasbi, M. (2021). Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Metode Simple Additive Weighting (SAW). *Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi Dan Komputer, 9(1)*, 79–87.
- Niati, A., Ariefiantoro, T., & Widyakto, A. (2022). Peran Kepuasan Kerja dalam Memediasi Kompensasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Buletin Bisnis & Manajemen, 10(1)*, 103–118.
- Ningrum, A. C., & Munawaroh. (2025). Pengaruh lingkungan kerja dan motivasi

- kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. *Jurnal Manajemen Riset Inovasi*, 3(1), 19–32.
- Norawati, S., Nugraha, S. D., & Jatiningrum, C. (2021). The Role of Job Satisfaction in Mediating The Effect of Organizational Culture and Work Motivation on Employee Performance. *JUSTBEST: Journal of Sustainable Business and Management*, 1(2), 111–121.
- Nurdin, I., Imelda, D. Q., Budiarti, I. N., & Dwiyanto. (2024). Manajemen Sumber Daya Manusia Mengelola Talenta Untuk Kinerja optimal. In *PT. Media Penerbit Indonesia*.
- Paramitha, D. A., & Liana, L. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja, Disiplin Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Rattan House Furniture Semarang. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 5(1), 462–471.
- Ramadhan, R., Irdhayanti, E., & Mufrihah, M. (2024). Pengaruh Motivasi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Pt.Teluk Luas. *Manajemen Business Innovation Conference-MBIC*.
- Ratnasari, S. L., Nasrul, H. W., Nurdin, I., Susilowati, Y., & Susanti, E. N. (2020). *Manajemen Kinerja Karyawan*.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior* (15th ed.). In *Pearson Education*.
- Rosani, R. W., & GS, A. D. (2025). Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bidang Sekretariat Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga Kota Surabaya. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(1), 39–53.
- Santi, S., & Isyanto, P. (2023). Analisis Penilaian Kinerja Terhadap Pegawai Pojok Kafe & Resto. *Jurnal Economina*, 2(7), 1564–1573.
- Sari, A. T. P., & Sagala, E. J. (2016). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus : PT. Wilmar Nabati Indonesia). *E-Proceeding of Management*, 3(3), 3035–3039.
- Saripuddin, J., & Handayani, R. (2017). Pengaruh Disiplin dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Kemasindo Cepat Nusantara Medan. *Kumpulan Jurnal Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 2.
- Sawitri, J., Basalamah, S., Nasir, M., & Murfat, M. Z. (2022). Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Pada Kinerja Pegawai (Studi Kasus di Bandara I Laga Ligo Bua Kota Palopo). *Center of Economic Students Journal*, 5(3), 228–241.
- Sembiring, M., Jufrizen, J., & Tanjung, H. (2021). Efek Mediasi Kepuasan Kerja pada Pengaruh Motivasi Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai.

- Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 4, 131–144.
- Septiawan, B., & Masrunik, E. (2020). Motivation of Generation Z at Work. *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*, 7(2), 74–82.
- Siagan, S. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yayasan DPI.
- Sidik, R., Pogo, T., & Eddy Nugroho, R. (2022). Pengaruh Motivasi Intrinsik Dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bawana Margatama. *PROCURATIO: Jurnal Manajemen & Bisnis*, 1(1), 27–42.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2013). *Teori, Kuesioner dan Analisis Data Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS.
- Suryani, N. K. (2022). Kepuasan Kerja: Pengaruhnya Dalam Organisasi (Tinjauan Teoritis dan Empiris). *Jurnal Imagine*, 2(2), 71–77.
- Susanti, F., & Aesah, S. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Pt Rakha Gustiawan. *Jurnal Tadbir Peradaban*, 2(2), 101–104.
- Taherdoost, H. (2019). What Is the Best Response Scale for Survey and Questionnaire Design; Review of Different Lengths of Rating Scale / Attitude Scale / Likert Scale. *International Journal of Academic Research in Management (IJARM)*, 8(1), 1–10.
- Triastuti, Y., Wulandari, D., Budiningsih, S., & Koentari, K. (2021). Pengaruh Pelatihan, Lingkungan, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Mandom Indonesia Tbk. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 2(02), 147–156.
- Usman, H., & Akbar, P. S. (2013). *Pengantar Statistika. Edisi Kedua*. Yogyakarta.
- Wibowo. (2014). *Manajemen kinerja*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.