

**PENGARUH INSENTIF TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN
KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA KARYAWAN PERHOTELAN DI BANDAR LAMPUNG)**

(Skripsi)

Oleh

DISKA AMALIA



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2017**

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF INCENTIVE TO EMPLOYEE PERFORMANCE BY JOB SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLE (STUDY AT HOTEL EMPLOYEES IN BANDAR LAMPUNG)

By

DISKA AMALIA

The aim of study is to determine how much the influence of incentive to employee performance improved by job satisfaction as intervening variable. The selected population in this study are permanent and contract employees who work in the three and four hotel stars that get incentive in Bandar Lampung. The method of study is using technical survey method by spreading 100 questionnaires, with analyzing 84 data from 93 returned questionnaires. In this study, the data analysis is used Structural Equation Modelling (SEM) with based on variance Partial Least Square (PLS). The result of data analysis found that with incentive will influence job satisfaction, with incentive will influence employee performance and incentive can influence employee performance by job satisfaction. Based on these results, shown that incentive of employee is needed for a company, because it can improve employee performance to be better and can create job satisfaction in employees.

Keywords: Incentive, Employee Performance, Job Satisfaction.

ABSTRAK

PENGARUH INSENTIF TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA KARYAWAN PERHOTELAN DI BANDAR LAMPUNG)

Oleh

DISKA AMALIA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh insentif terhadap peningkatan kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah karyawan tetap dan kontrak yang bekerja diperhotelan berbintang tiga dan empat di Bandar Lampung yang mendapatkan insentif. Metode penelitian yaitu menggunakan teknik metode survei dengan menyebarkan sebanyak 100 kuesioner, dengan menganalisis 84 data dari 93 kuesioner yang dikembalikan. Pada penelitian ini, analisis data yang digunakan yaitu model persamaan struktural (SEM) berbasis varians (PLS). Hasil analisis data menemui bahwa dengan adanya insentif akan meningkatkan kepuasan kerja, dengan adanya insentif akan meningkatkan kinerja karyawan dan insentif dapat mempengaruhi kinerja karyawan melalui kepuasan kerja. Berdasarkan hasil tersebut, ditunjukkan bahwa insentif atas karyawan sangat diperlukan untuk suatu perusahaan, karena hal tersebut dapat meningkatkan kinerja karyawan menjadi lebih baik lagi serta dapat menciptakan kepuasan kerja dalam diri karyawan.

Kata Kunci: Insentif, Kinerja Karyawan, Kepuasan Kerja.

**PENGARUH INSENTIF TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN
KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada Karyawan Perhotelan di Bandar Lampung)**

Oleh

DISKA AMALIA

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA EKONOMI

Pada

Jurusan Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2017**

Judul Skripsi : PENGARUH INSENTIF TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA KARYAWAN PERHOTELAN DI BANDAR LAMPUNG)

Nama Mahasiswa : Diska Amalia

No. Pokok Mahasiswa : 1341031012

Jurusan : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis



1. Komisi Pembimbing

Yuliansyah, S.E., M.S.A., Ph.D., Akt., CA
NIP. 19730723 199003 1 002

Lego Waspodo, S.E., M.Si., Akt
NIP. 19790122 200912 1 001

2. Ketua Jurusan Akuntansi

Dr. Farichah, S.E., M.Si., Akt.
NIP. 19620612 199010 2 001

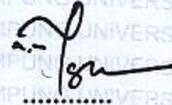
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

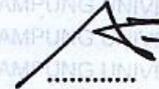
Ketua : Yullansyah, S.E, M.S.A, Ph.D, Akt, CA



Sekretaris : Lego Waspodo, S.E., M.Si., Akt



Penguji Utama : Kiagus Andri, S.E., M.Si., Akt., CA



2. Ketua Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. H. Satria Bangsawan, S.E., M.Si.
HP. 19610904 198703 1 011



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 16 Agustus 2017

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Diska Amalia

NPM : 1341031012

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan Perhotelan di Bandar Lampung)” telah ditulis secara sungguh-sungguh dan merupakan hasil karya sendiri, dan saya tidak melakukan plagiarisme atau pengutipan atas karya orang lain dengan cara yang tidak sesuai dengan tata etika ilmiah yang berlaku dalam masyarakat akademik. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Bandar Lampung, 16 Agustus 2017
Penulis,



Diska Amalia
NPM. 1341031012

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Bandar Lampung tanggal 21 Juni 1995 sebagai putri pertama sekaligus anak kedua dari empat bersaudara, buah hati dari pasangan Haryanto dan Supriyani.

Penulis memulai pendidikan pertama di Taman Kanak-kanak Indria dan menyelesaikan pendidikan tahun 2001. Kemudian pendidikan dasar di SD Taman Siswa hingga 2007. Pendidikan menengah pertama di SMP Negeri 16 Bandar Lampung hingga tahun 2010 dan pendidikan menengah atas di SMA Negeri10 Bandar Lampung hingga tahun 2013.

Penulis terdaftar sebagai mahasiswi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung pada tahun 2013. Selama menjadi mahasiswi, penulis terdaftar sebagai anggota EEC (Economics' English Club) dan Himakta (Himpunan Mahasiswa Akuntansi) FEB Unila.

MOTTO

“Doa orang tua untuk anaknya bagaikan doa nabi untuk umatnya.”

(Hr. Ad-Dailami)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

(Q.S. Al-Insyirah:6)

“A goal without any plan is only a wish.”

(Anonymous)

“Kunci untuk mencapai keberhasilan adalah percaya dan yakin pada diri sendiri.

Selama ada usaha dan doa, semua pasti akan menjadi mungkin.”

(Diska Amalia)

PERSEMBAHAN

Ku persembahkan skripsi ini kepada:

- ☞ Kedua orang tuaku tercinta yang selalu menjadi kekuatanku untuk terus berusaha, Ibu Supriyani dan Bapak Haryanto, terimakasih atas segala kasih sayang, dukungan, motivasi, pengorbanan dan doa yang tak pernah henti serta segala sesuatunya yang telah diberikan.
- ☞ Kakakku Reza Gusti Anas, adikku Tantri Olivia dan Muhammad Guntur Saputra, kakak iparku Nurliah, keponakanku Naysila Azzahra Putri dan Muhammad Arkan Faeza, serta seluruh keluarga besarku tersayang untuk semangat, keceriaan, dukungan, doa dan nasihat yang diberikan.
- ☞ Partner yang selalu membantu dalam setiap hal, Rio Fernandes.
- ☞ Seluruh sahabat dan teman-temanku tersayang.
- ☞ Almamaterku tercinta, Universitas Lampung.

SANWACANA

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan Perhotelan di Bandar Lampung)” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, dukungan dan bantuan selama proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini. Secara khusus, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Satria Bangsawan, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
2. Ibu Dr. Farichah, S.E., M.Si.,Akt. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
3. Ibu Yuztitya Asmaranti, S.E., M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

4. Bapak Yuliansyah, S.E, M.S.A, Ph.D, Akt, CA selaku Dosen Pembimbing Utama atas kesediaan waktu, bimbingan, saran, nasihat dan pengalaman untuk pembelajaran diri yang telah diberikan selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Lego Waspodo, SE., M. Si., Ak., CA selaku Dosen Pembimbing Kedua atas kesediaan waktu, bimbingan, saran yang membangun dan nasihat yang telah diberikan dengan penuh kesabaran selama proses penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Kiagus Andi, SE, M.Si., Akt. selaku Dosen Penguji Utama yang telah memberikan masukan, nasihat, saran yang membangun serta diskusi yang bermanfaat mengenai pengetahuan untuk penyempurnaan skripsi ini.
7. Ibu Chara P Tidespania Tubarad, S.E., M.Acc, Ak selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, masukan, arahan dan nasihat yang diberikan selama masa perkuliahan.
8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan, serta pembelajaran selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Lampung.
9. Seluruh staff karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, Mbak Tina, Pak Sobari, Mpok Nurul Aini, Mas Ferry, Mba Diana, Mas Nanang, Mas Yana, Mas Yogi, Mas Ruli, Mas Leman dan Kiyay atas bantuan dan pelayanannya selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Lampung.

10. Kedua orang tuaku yang selalu menjadi motivasi dan kekuatan untuk terus bangkit, yaitu Bapak terhebat Haryanto dan Mama tercinta Supriyani yang telah memberikan ketulusan doa yang tak pernah henti, dukungan, semangat, nasihat dan kasih sayang serta perhatian penuh. Terima kasih untuk menjadi tempat terbaik dalam segala hal dan terima kasih atas semua pengorbanan yang telah diberikan kepadaku selama ini.
11. Kakak kandungku tersayang Reza Gustianas dan kedua Adik kandungku tersayang Tantri Olivia dan Muhammad Guntur Saputra, yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang, doa dan keceriaan.
12. Kakak iparku Nurliyah, keponakanku Naysila Azzahra Putri dan Muhammad Arkan Faeza yang telah memberikan kasih sayang, semangat, keceriaan dan canda tawa.
13. Keluarga besar kakek Alm. Hi. Moeali dan nenek Alm. Hj. Raginem, keluarga besar kakek Hi. Sarwadi dan nenek Hj. Sumil serta keluarga besar kakek Hi. Nursigit dan nenek Hj. Kapsah terima kasih atas dukungan, kasih sayang, semangat dan keceriaan yang telah diberikan.
14. *The best partner*, Rio Fernandes yang telah memberikan kasih sayang, doa, perhatian, semangat serta motivasi dan selalu sabar mendampingiku selama ini.
15. Sahabat-sahabat seperjuanganku tersayang Lathifa Meisya, Ratu Derry Yusrina Sari dan Vectry Tiffany terima kasih atas dukungan, perhatian, kekompakan, keceriaan, canda tawa, dan pengalaman hidup yang penuh warna selama ini. Sukses untuk kita semua, *see you on top guys!*

16. Sahabat-sahabat baikku tersayang Anggun, Bella, Bablu, Cupida, Dina, Eka, Mayang, Nia, Osa, terima kasih atas semangat, perhatian, canda tawa, dan kebersamaan yang telah diberikan selama ini.
17. Sahabat-sabahat baikku tersayang Abel, Adah, Dona, Renzy, Suri yang selalu memberikan kekompakan, dukungan, perhatian, semangat, canda tawa dan menjadi tempat untuk berkeluh kesah.
18. Rekan-rekan Akuntansi 2013, Nadaa, Mila, Fitria, Ara, Elsi, Ucha, Amel, Eten, Galuh, Indika, Eza, Meli, Novi, Ayu, Dewi, Lala, Seli, Sulton, Gus, Sunu, Intan, Bagus, Uli dan semuanya yang tidak bisa disebutkan satu-persatu. Terima kasih atas semangatnya, semoga kita semua sukses ya!
19. Seluruh teman, kerabat, dan pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih telah membantu selama proses penyusunan skripsi ini.

Atas bantuan dan dukungannya, penulis mengucapkan terima kasih, semoga mendapat balasan dari Allah SWT. Demikianlah, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi yang membacanya.

Bandar Lampung, 16 Agustus 2017
Penulis,

Diska Amalia

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
HALAMAN JUDUL	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
LEMBAR PERNYATAAN	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN	x
SANWACANA	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Batasan Masalah.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Teori Dua Faktor.....	9

2.1.2 Insentif.....	10
2.1.3 Kinerja Karyawan.....	12
2.1.4 Kepuasan Kerja	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Model Penelitian.....	18
2.4 Perumusan Hipotesis	19
2.4.1 Insentif terhadap Kepuasan Kerja	19
2.4.2 Insentif terhadap Kinerja Karyawan.....	20
2.4.3 Pengaruh Insentif terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi oleh Kepuasan Kerja	20

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Populasi dan Sampel.....	22
3.2 Metode Pengumpulan Data	22
3.3 Definisi Operasional Variabel	23
3.4 Analisis Data	26
3.4.1 Uji Kualitas Data.....	27
3.4.1.1 Uji Validitas	27
3.4.1.2 Uji Reliabilitas	28
3.4.1.3 Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	28
3.4.1.4 Uji Hipotesis	28
3.4.1.5 Uji Jalur.....	29

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Deskriptif Data dan Responden.....	30
4.2 Demografi Responden	37
4.3 Analisis Data	40
4.3.1 Model Pengukuran	40
4.3.1.1 Uji Reliabilitas	40
4.3.1.2 Uji Validitas	41
4.4 Pengukuran Struktur Model	44
4.5 Pengujian Hipotesis	46
4.5.1 Pengujian Hipotesis Pertama.....	47
4.5.2 Pengujian Hipotesis Kedua	47

4.5.3 Pengujian Hipotesis Ketiga	48
4.5.1.1 Pembahasan Hasil Hipotesis Pertama.....	48
4.5.2.1 Pembahasan Hasil Hipotesis Kedua.....	49
4.5.3.1 Pembahasan Hasil Hipotesis Ketiga	50

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan.....	52
5.2 Implikasi	52
5.3 Keterbatasan	53
5.4 Saran	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

1.1	Peningkatan Jumlah Ketersediaan Penginapan Hotel Berbintang dan Non Berbintang di Bandar Lampung	5
4.1	Persentase Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	30
4.1.1	Deskriptif Data	31
4.2	Deskriptif Responden.....	37
4.3	Parameter Model Pengukuran Data Menggunakan PLS.....	40
4.3.1	<i>Quality Criteria</i>	40
4.3.2	<i>Quality Criteria (AVE)</i>	41
4.3.3	<i>Cross Loading</i>	42
4.3.4	<i>Fornell-Larcker Correlation</i>	44
4.4	Pengukuran Struktur Model	45
4.5	Rangkuman Hasil Hipotesis	46

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis Pengaruh Insentif terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening	18
4.1 <i>Path Analysis</i>	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Kuesioner

Lampiran 2 Gambar Model Pengukuran berikut Indikator dengan PLS Algoritma sebelum RUN

Lampiran 3 Gambar *Construct Reliability* dan *Validity*

Lampiran 4 Gambar Model Pengukuran berikut Indikator dengan PLS Algoritma setelah RUN

Lampiran 5 Gambar Model Pengukuran berikut Indikator dengan PLS Algoritma setelah *Bootstrapping*

Lampiran 6 Surat Izin dari Universitas Lampung Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Lampiran 7 Surat Keterangan Balasan dari Perusahaan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini perkembangan dalam perusahaan sangatlah pesat, baik pada dunia bisnis maupun sosial. Suatu bentuk badan usaha atau sebuah organisasi baik swasta ataupun pemerintah dan lain sebagainya dalam menjalankan aktivitas kerjanya selalu menginginkan kinerja yang optimal dan untuk memperolehnya maka pada setiap diri karyawan diperlukan adanya semangat dan gairah kerja. Menurut Kusuma, dkk. (2015) upaya perusahaan untuk memenuhi kebutuhan karyawan salah satunya dengan memberikan insentif agar dapat meningkatkan kinerja karyawan. Pada dasarnya, insentif merupakan pemberian perusahaan atas prestasi kerja karyawannya untuk mewujudkan hubungan mutualisme antara perusahaan dengan karyawan. Insentif menjamin bahwa karyawan akan mengarahkan untuk mencapai tujuan organisasi. Penghargaan berupa insentif yang diberikan oleh pemimpin perusahaan kepada karyawan, dewasa ini masih kurang begitu diperhatikan sehingga belum dapat memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh perusahaan. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan karyawan yang dapat dirasakan melalui kurangnya motivasi karyawan dalam menjalankan pekerjaannya, sehingga dapat menimbulkan lemahnya profit perusahaan. Insentif yang diberikan perusahaan juga sering dianggap tidak adil menurut persepsi pegawai (Aimah, 2015).

Untuk menciptakan sumber daya manusia yang handal, maka membutuhkan pengelolaan yang baik agar kinerja karyawan lebih optimal. Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, karyawan sering dihadapkan pada masalah-masalah yang bersifat dinamik, masalah tersebut timbul seiring dengan berkembangnya perusahaan (Masilan, dkk., 2015). Soeprijadhie (2013) berpendapat bahwa pastinya ada beberapa masalah yang sering dialami oleh karyawan untuk dapat bekerja dengan baik, dari hal itu maka perlu adanya keadilan dalam perusahaan untuk setiap karyawan yang ada. Misalnya dalam penyelesaian pekerjaan haruslah diberikan kebebasan kepada setiap karyawan untuk mengambil keputusan agar karyawan tersebut merasa dihargai dan merasa puas dengan apa yang dikerjakannya sehingga hal itu membuat kinerja akan semakin meningkat. Selain itu kinerja karyawan dapat mengalami penurunan, hal seperti ini dapat terjadi dikarenakan adanya kinerja di dalam diri mereka menurun dan adanya peluang-peluang untuk melakukan kecurangan (Dewi, 2012). Dalam suatu organisasi atau perusahaan utamanya yang bergerak dibidang jasa, masalah pemberian insentif mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap kinerja karyawan sehingga pelayanan prima kepada masyarakat bisa optimal (Juwita dan Astuti, 2013).

Kepuasan kerja ditunjang oleh beberapa pihak dan yang paling penting adalah diri sendiri, kepuasan dalam bekerja pastinya didasari oleh kemauan untuk menyelesaikan setiap tugas yang diberikan oleh pemimpin perusahaan. Setiap karyawan pasti akan bekerja keras dalam melakukan setiap pekerjaan yang diberikan, mereka akan memperoleh kebanggaan tersendiri atas upaya yang telah dikerjakan. Hambatan akan ditemui karyawan untuk meningkatkan kepuasan

moral dalam bekerja, untuk itu beberapa faktor kepuasan kerja mungkin berpengaruh untuk meningkatkan kinerja karyawan. Misalnya faktor pemenuhan kebutuhan, karyawan dapat lebih terpacu untuk bekerja karena adanya dorongan untuk orang sekitarnya dan yang terpenting adalah keluarga. Demi menyenangkan keluarga seorang karyawan pastinya mampu bekerja dengan sebaik mungkin sesuai target yang diberikan sehingga hasil yang didapatkan bisa menghidupi keluarga (Soeprijadhie, 2013). Menurut Arifin (2012) kepuasan kerja dalam diri karyawan merupakan hal terpenting yang harus dimiliki sebuah perusahaan agar karyawan dapat bekerja dengan semaksimal mungkin, yang tentunya juga ditunjang dengan kenyamanan dan kondisi karyawan dalam perusahaan itu. Karena jika karyawan tidak mendapatkan kepuasan dalam pekerjaannya, maka motivasi mereka akan menurun, absensi dan keterlambatan meningkat dan akan sulit untuk bekerja sama dengan mereka.

Pertumbuhan investasi dibidang jasa perhotelan di Bandar Lampung yang berkembang pesat beberapa tahun belakangan ini tak lepas dari fenomena secara nasional yang sudah menjadi tren yang berkembang yaitu ekspansi perusahaan perhotelan berjaringan nasional hampir disemua kota di Indonesia. Hotel merupakan salah satu bentuk perusahaan yang bergerak dibidang jasa atau pelayanan yang diperuntukkan bagi masyarakat umum. Industri jasa perhotelan merupakan sarana penunjang pariwisata yang keberadaannya dianggap sangat penting sebagai tempat singgah sementara bagi wisatawan baik asing maupun domestik. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan wisatawan akan kebutuhan hotel, industri perhotelan pun mengalami perkembangan yang semakin meningkat. Hotel mampu memberikan keuntungan bagi pemerintah, pebisnis

maupun untuk mensejahterakan masyarakat yang terlibat dalam kegiatan wisata itu sendiri (Priansa dan Cahyani, 2015). Semakin derasnya arus tantangan bisnis maka peran Sumber Daya Manusia (SDM) sangat penting. Karyawan berkualitas yang memiliki kinerja tinggi menjadi sangat dibutuhkan dalam dunia bisnis. Baik pemerintah maupun pihak swasta menyadari bahwa industri perhotelan merupakan salah satu sumber dan peluang potensial yang dapat memberikan sumbangan yang cukup berarti bagi negara. Dari hal tersebut, maka tugas karyawan yang berkompeten dibutuhkan dalam mengawasi hal-hal buruk yang timbul dari perusahaan.

Pada kuartal kedua tahun 2016, perekonomian Lampung mencatat pertumbuhan sebesar 4,33% yang merupakan pertumbuhan tertinggi di Sumatera. Pesatnya kegiatan ekonomi ini terutama didorong oleh meningkatnya konsumsi rumah tangga dan investasi. Sekertaris Provinsi Lampung Sutono menuturkan berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik, peningkatan konsumsi rumah tangga tersebut karena adanya peningkatan konsumsi pada komponen penginapan dan hotel serta komponen rekreasi dan budaya yang menunjukkan bahwa Lampung telah menjadi salah satu tujuan wisatawan untuk berlibur, dimana terjadi peningkatan jumlah wisatawan nusantara mencapai rata-rata 30% dan wisatawan mancanegara 28% sejak tahun 2012, serta jumlah hotel di Provinsi Lampung juga peningkatannya cukup signifikan yaitu sebesar 25,5% sejak 2014.

Berikut adalah perkembangan data yang menunjukkan ketersediaan penginapan di Kota Bandar Lampung tahun 2011-2015:

Tabel 1.1 Peningkatan Jumlah Ketersediaan Penginapan Hotel Berbintang dan Non Berbintang di Bandar Lampung

Tahun	Hotel	Hotel
	Berbintang	Non Berbintang
2011	10	51
2012	9	59
2013	10	59
2014	10	49
2015	15	69

(Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandar Lampung, 2016, diolah)

Data tersebut menunjukkan peningkatan jumlah penginapan yang terdiri dari hotel berbintang dan non berbintang. Hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor termasuk berkembangnya industri lain seperti pariwisata, perdagangan dan industri lainnya.

Penelitian ini merupakan lanjutan dari penelitian-penelitian sebelumnya.

Penelitian sebelumnya pernah dilakukan oleh Winarti, dkk. (2013) yang menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan kerja, jadi terbukti bahwa semakin baik kinerja pegawai, maka semakin besar kepuasan kerjanya. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Soeprijadhie (2013) menunjukkan bahwa faktor-faktor kepuasan kerja yaitu pemenuhan kebutuhan, perbedaan, pencapaian nilai, keadilan dan komponen genetik secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Dari penelitian yang sudah ada, peneliti akan mengembangkan penelitian berikutnya dengan menambahkan variabel insentif sebagai variabel independen, sedangkan kinerja karyawan sebagai variabel dependen dan kepuasan kerja sebagai variabel intervening antara dua variabel tersebut. Selain itu objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah hotel berbintang tiga dan empat di Bandar Lampung. Pemilihan industri perhotelan dalam penelitian ini karena saat ini perkembangan industri perhotelan di Bandar Lampung sedang mengalami kemajuan cukup pesat dengan dukungan dari berbagai pihak terutama oleh wali kota yang memiliki salah satu visi dan misi untuk menjadikan kota Bandar Lampung sebagai kota metropolis. Dan hotel berbintang tiga maupun empat sudah memiliki sistem yang baik untuk menjalankan kegiatan jasanya dan juga dinilai baik dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sedangkan populasi dalam penelitian ini adalah karyawan hotel berbintang tiga dan empat di Bandar Lampung. Pemilihan pada karyawan dikarenakan untuk pertumbuhan perhotelan yang pesat maka membutuhkan peran sumber daya manusia sebagai faktor yang signifikan untuk menjamin kualitas dan jasa yang ditawarkan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan Perhotelan di Bandar Lampung)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Keberhasilan suatu perusahaan tergantung pada potensi para karyawannya.

Perusahaan harus mengupayakan suatu hal yang dapat memacu kinerja dan kepuasan kerja, salah satunya melalui pemberian insentif bagi karyawan.

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang peneliti ambil adalah:

1. Apakah insentif mempengaruhi kepuasan kerja?
2. Apakah insentif mempengaruhi kinerja karyawan?
3. Apakah pengaruh insentif terhadap kinerja karyawan dimediasi oleh kepuasan kerja?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh insentif terhadap kepuasan kerja pada perhotelan di Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh insentif terhadap kinerja karyawan pada perhotelan di Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh insentif terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kepuasan kerja pada perhotelan di Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini merupakan suatu kesempatan untuk mengetahui pentingnya pengaruh insentif dan cakupan lainnya melalui teori dan literatur yang dapat dibandingkan dengan yang ada dilapangan.
2. Bagi perhotelan berbintang tiga dan empat di Bandar Lampung, diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan pemecahan masalah-masalah yang dihadapi, terutama dapat dijadikan acuan untuk mengetahui hal apa yang harus dilakukan untuk mencapai kinerja dan kepuasan kerja pada karyawan.
3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi penelitian selanjutnya dalam masalah penelitian yang sama namun dengan dimensi yang berbeda.

1.5 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, ruang lingkup penelitian dibatasi hanya dengan:

1. Objek penelitian hanya pada hotel berbintang tiga dan empat di Bandar Lampung.
2. Pembatasan masalah hanya mengenai insentif saja.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Dua Faktor

Teori dua faktor dikembangkan oleh Herzberg tahun 1957. Teori dua faktor atau teori *motivasi-higiene* memisahkan dua perangkat yang menerangkan sikap terhadap tugas karyawan, yaitu: (1) faktor kepuasan dan (2) faktor ketidakpuasan. Dari penelitian Herzberg diketahui bahwa kepuasan diperoleh karena karyawan melakukan pekerjaan. Kepuasan tersebut merupakan motivasi yang semuanya berhubungan dengan apa yang harus dikerjakan atau terhadap isi pekerjaan, sehingga faktor kepuasan disebut juga dengan faktor motivasi. Faktor ketidakpuasan umumnya disebabkan oleh faktor lingkungan atau hubungan kerja, sehingga faktor ketidakpuasan disebut faktor lingkungan atau faktor *higiene* (Supriyono, 2000).

Muslih (2012) juga menyatakan bahwa kepuasan kerja karyawan menjadi perhatian utama para manajer, akademisi atau peneliti dan juga masyarakat umum, karena alasan seseorang masuk menjadi anggota organisasi atau bekerja pada suatu perusahaan diantaranya adalah untuk memperoleh kepuasan kerja. Sedangkan kepuasan kerja yang rendah mengakibatkan produktivitas karyawan juga rendah. Para peneliti lain juga menyatakan hal ini, diantaranya Likert (1961);

Herzberg (1957); Yousef (2002), yang melihat hubungan antara faktor motivator atau intrinsik dengan kepuasan kerja dan faktor *hygiene* atau ekstrinsik dengan ketidakpuasan kerja. Priansa dan Cahyani (2015) menemukan bahwa teori dua faktor (*two factor theory*) sangat memiliki keterikatan dengan kepuasan kerja terhadap indikator-indikator yang digunakan. Umar (2012) berpendapat bahwa sesuai dengan *two-factor theory*, orang jauh lebih puas dengan pekerjaan yang meyakinkan mereka memperoleh sukses dan secara bebas melakukan kontrol atas bagaimana cara mereka melakukan sesuatu.

2.1.2 Insentif

Insentif merupakan alat untuk mendorong karyawan agar lebih meningkatkan produktivitas kerja untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Menurut Aimah (2015) insentif merupakan suatu bentuk kompensasi yang diberikan kepada karyawan yang jumlahnya tergantung dari hasil yang dicapai baik berupa material atau non material. Hal ini dimaksudkan untuk mendorong karyawan bekerja lebih giat dan lebih baik sehingga prestasi dapat meningkat dan pada akhirnya tujuan perusahaan dapat tercapai. Menurut Ustha dan Damayanti (2012) sudah menjadi kebiasaan bahwa setiap perusahaan menetapkan target yang tinggi dan bila berhasil maka akan diberikan tambahan pendapatan. Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa insentif merupakan pendapatan diluar gaji karyawan yang diberikan ketika karyawan tersebut mencapai hasil kerja yang diinginkan perusahaan, yang tujuannya untuk memotivasi serta mempertahankan kinerja karyawan yang berprestasi.

Menurut Supriono (1999), insentif yang diberikan oleh perusahaan dapat berbentuk:

1. Penghargaan keuangan, yang meliputi:
 - a. Kenaikan gaji
 - b. Pemberian bonus
 - c. Tunjangan-tunjangan
 - d. Penghasilan lain-lain (misalnya mobil, perjalanan liburan, keanggotaan klub dan sebagainya).
2. Penghargaan psikologis dan sosial, yang meliputi:
 - a. Kemungkinan promosi
 - b. Kenaikan tanggung jawab
 - c. Kenaikan otonomi
 - d. Lokasi geografis yang lebih baik
 - e. Pengakuan (misalnya pemberian tropi, partisipasi dalam program pengembangan eksekutif).

Menurut Nugroho (2014), tipe insentif ada dua yaitu:

- a. Finansial Insentif

Merupakan dorongan yang bersifat keuangan yang bukan saja meliputi gaji-gaji yang pantas. Tetapi juga termasuk didalamnya kemungkinan memperoleh bagian dari keuntungan perusahaan dan soal-soal kesejahteraan yang meliputi pemeliharaan jaminan hari tua, rekreasi, kesehatan dan lain-lain.
- b. Non Finansial Insentif

Ada dua elemen utama dari non finansial insentif, yaitu keadaan pekerjaan yang memuaskan yang meliputi tempat kerja, jam kerja, tugas dan rekan kerja

serta sikap pimpinan terhadap keinginan masing-masing karyawan seperti jaminan pekerjaan, promosi, keluhan-keluhan, hiburan-hiburan dan hubungan dengan atasan.

Menurut Yogaswara, dkk. (2014) insentif materiil yaitu daya perangsang yang diberikan kepada karyawan yang berupa uang yang terdiri atas bonus dan tunjangan pensiun, serta berupa jaminan sosial yang terdiri atas cuti sakit dengan tetap mendapatkan gaji, tunjangan hari raya dan bantuan biaya pengobatan.

Insentif non materiil yaitu daya perangsang yang diberikan kepada karyawan yang berupa penghargaan yang terdiri atas pujian, promosi atau kenaikan jabatan, pemberian piagam penghargaan serta berupa keadaan pekerjaan yang terdiri atas ruang kerja serta jam kerja. Nugroho (2013) menyatakan insentif akan diberikan kepada kelompok kerja apabila kinerja mereka juga melebihi standar yang telah ditetapkan. Pemberian insentif terhadap kelompok dapat diberikan dengan cara seluruh anggota menerima pembayaran yang sama dengan yang diterima oleh mereka yang paling tinggi prestasi kerjanya, semua anggota kelompok menerima pembayaran yang sama dengan pembayaran yang diterima oleh yang paling rendah prestasinya dan semua anggota menerima pembayaran yang sama dengan rata-rata pembayaran yang diterima oleh kelompok.

2.1.3 Kinerja Karyawan

Soeprijadhie (2013) mendefinisikan kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Priansa dan Cahyani (2015) berpendapat bahwa kinerja merupakan prestasi nyata yang

ditampilkan seseorang setelah yang bersangkutan menjalankan tugas dan peranannya dalam organisasi. Kinerja produktif merupakan tingkatan prestasi yang menunjukkan hasil guna yang tinggi. Berdasarkan beberapa pendapat kinerja diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang, yang nantinya dapat dijadikan cerminan atas apa yang telah mereka lakukan.

Menurut Dewi (2012) terdapat dua faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

- a. Faktor internal adalah faktor-faktor yang berhubungan dengan sifat-sifat seseorang meliputi sikap, sifat kepribadian, sifat fisik, motivasi, umur, jenis kelamin, pendidikan, pengalaman kinerja, latar belakang budaya dan variabel personal lainnya.
- b. Faktor eksternal adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yang berasal dari lingkungan, meliputi kebijakan organisasi, kepemimpinan, tindakan-tindakan rekan kerja, pengawasan, sistem upah dan lingkungan sosial.

Beberapa tipe kriteria kinerja karyawan adalah sebagai berikut : a. *Quantity of work*, yaitu jumlah hasil kerja yang didapat dalam suatu periode waktu yang ditentukan, b. *Quality of work*, yaitu kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat dan kesesuaiannya, c. *Job knowledge*, yaitu luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya, d. *Creativeness*, yaitu keaslian gagasan yang dimunculkan dan tindakan untuk menyelesaikan persoalan yang timbul, e. *Cooperative*, yaitu kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain,

f. *Dependability*, yaitu kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja, g. *Inisiative*, yaitu semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya, h. *Personal quality*, yaitu kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal keramah-tamah (Meirdiansyah, 2013). Mutmainah (2013) dalam penelitiannya menjelaskan kinerja perorangan (*individual performance*) dengan kinerja lembaga (*institutional performance*) atau kinerja perusahaan (*corporate performance*) terdapat hubungan yang erat. Dengan perkataan lain bila kinerja karyawan (*individual performance*) baik maka kemungkinan besar kinerja perusahaan (*corporate performance*) juga baik. Juwita dan Astuti (2013) berpendapat dalam meningkatkan kinerja karyawan, motivasi dan kepuasan kerja karyawan pada umumnya dapat dengan melalui pemberian kompensasi yang cukup. Kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima para karyawan sebagai balas jasa untuk pekerjaan mereka, yang antara lain adalah insentif. Disamping itu kita ketahui bahwa pada dasarnya keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya tidak terlepas dari kualitas tenaganya. Jika semakin baik kualitas tenaga kerja, maka jalannya operasi perusahaan akan semakin lancar dan untuk mencapai semua itu diperlukan adanya usaha-usaha baik pada diri mereka sendiri maupun pada perusahaannya (Soeprijadhie, 2013).

2.1.4 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan hidup karena sebagian besar waktu manusia dihabiskan di tempat kerja. Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi

kerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual (Soeprijadhie, 2013). Menurut Astuti (2010), seorang individu akan merasa puas atau tidak puas terhadap pekerjaannya itu merupakan sesuatu yang bersifat pribadi, yaitu tergantung bagaimana ia mempersepsikan adanya kesesuaian atau pertentangan antara keinginan-keinginan dengan hasil keluaran yang didapatnya. Dari pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu kondisi emosional yang positif dan menyenangkan sebagai hasil dari penilaian pekerjaan atau pengalaman pekerjaan seseorang.

Menurut Astuti (2010) ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

a. Pemenuhan Kebutuhan (*Need Fulfillment*)

Kepuasan kerja ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan dalam memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.

b. Perbedaan (*Discrepancies*)

Kepuasan kerja merupakan suatu hasil dalam memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dengan apa yang diperoleh individu dari pekerjaannya. Bila harapan lebih besar dari apa yang diterimanya maka orang tidak akan puas, sebaliknya individu akan puas bila menerima manfaat melebihi harapannya.

c. Pencapaian Nilai (*Value Attainment*)

Kepuasan kerja merupakan hasil dari persepsi individu terhadap pekerjaan dalam memberikan pemenuhan nilai kerja secara individual yang penting.

d. Keadilan (*Equity*)

Kepuasan kerja merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja.

e. Komponen Genetik (*Genetic Components*)

Kepuasan kerja merupakan fungsi dari sifat pribadi dan faktor genetik. Hal ini menyiratkan bahwa perbedaan sifat individu mempunyai arti penting untuk menjelaskan kepuasan kerja disamping karakteristik lingkungan kerja.

Kepuasan kerja merupakan keadaan yang dirasakan karyawan sebagai evaluasi dari pekerjaan mereka yang sering ditunjukkan oleh karyawan dengan caranya menyukai pekerjaan itu sendiri serta tingkat keasikannya dalam menjalankan pekerjaan, umumnya dapat dinyatakan bahwa kepuasan kerja adalah rasa nyaman dan hubungan yang positif antara sesama karyawan (Lantara dan Utama, 2014). Mutmainah (2013) mengatakan dimensi terhadap variabel kepuasan kerja meliputi gaji, pekerjaan itu sendiri, kesempatan promosi, supervisi, dan rekan kerja. Sedangkan Arifin (2012) menyatakan kepuasan dapat dipandang sebagai pernyataan positif hasil dari penilaian para karyawan terhadap apa yang telah dilakukan oleh perusahaan atau organisasi kepada para karyawannya. Kepuasan karyawan akan dapat menumbuhkan komitmen dan loyalitas karyawan.

2.2 Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang telah dilakukan oleh Dewi (2012) yang merupakan penelitian *ex-post facto*, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengendalian internal dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Pengendalian internal berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, (2) Gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan (3) Pengendalian internal dan gaya kepemimpinan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

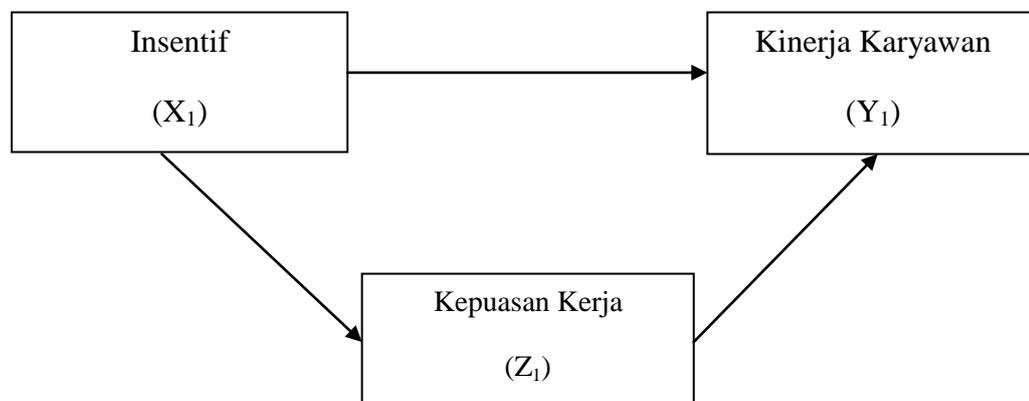
2. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Soeprijadhie (2013), bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor kepuasan kerja yaitu pemenuhan kebutuhan, perbedaan, pencapaian nilai, keadilan dan komponen genetik terhadap kinerja karyawan Radio Republik Indonesia (RRI) Manado. Hasil dari penelitian ini menunjukkan faktor-faktor kepuasan kerja yaitu pemenuhan kebutuhan, perbedaan, pencapaian nilai, keadilan dan komponen genetik secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin tinggi kepuasan kerja maka kinerja karyawan akan semakin meningkat.
3. Penelitian oleh Winarti, dkk. (2013) menganalisis tentang motivasi kerja, kompetensi individu, lingkungan kerja, kinerja pegawai dan dampaknya terhadap kepuasan kerja. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa variabel motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, kompetensi individu berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, lingkungan kerja memoderasi secara positif pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai, lingkungan kerja memoderasi secara positif pengaruh kompetensi individu terhadap kinerja pegawai dan juga menghasilkan bahwa semakin baik kinerja pegawai maka semakin besar kepuasannya.
4. Irawan, dkk. (2015) dengan penelitiannya yang bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kinerja Pegawai Negeri Sipil di Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan baik

secara langsung maupun tidak langsung serta menganalisis faktor dominan yang berpengaruh. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa faktor individu, faktor psikologi dan faktor organisasi berpengaruh secara langsung terhadap kinerja PNS. Faktor individu juga berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja PNS melalui faktor psikologi, sedangkan faktor organisasi tidak berpengaruh secara tidak langsung melalui faktor psikologi. Faktor individu merupakan faktor dominan yang berpengaruh terhadap kinerja PNS.

2.3 Model Penelitian

Model dalam penelitian yang akan dilakukan ini adalah tentang pengaruh insentif terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

Untuk mengembangkan hipotesis dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening

Dari model penelitian diatas, maka dapat dilihat bahwa variabel independen dalam penelitian ini adalah insentif, variabel dependennya adalah kinerja karyawan dan variabel intervening dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja.

2.4 Perumusan Hipotesis

Hartono (2015) menyatakan bahwa hipotesis (*hypothesis*) adalah prediksi tentang fenomena. Hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik. Hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

2.4.1 Insentif terhadap Kepuasan Kerja

Pengaruh insentif finansial dan insentif non finansial secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan ditunjukkan dalam penelitian (Lantara dan Utama, 2004). Penelitian Febrianto, dkk. (2016) dan Wicaksana (2016) menghasilkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel insentif terhadap kepuasan kerja. Hal ini dapat diartikan bahwa jika insentif semakin meningkat maka kepuasan kerja akan meningkat pula. Penelitian oleh Aimah (2015) menyatakan pemberian insentif sangat berhubungan dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ustha dan Damayanti (2003) menyatakan bahwa variabel insentif tidak signifikan untuk memprediksi tingkat kepuasan kerja pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Kuantan Singingi. Hal ini dapat disebabkan karena tidak adanya program insentif yang jelas sehingga hal ini menyebabkan para pegawai bersikap apatis terhadap pekerjaan mereka. Dari uraian diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini dapat ditarik sebagai berikut:

***H_{a1}** : Insentif Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Kerja.*

2.4.2 Insentif terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian tentang pengaruh insentif terhadap kinerja karyawan ditunjukkan oleh Juwita dan Astuti (2013) dengan menggunakan analisa korelasi, menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel insentif terhadap kinerja karyawan, sedangkan berdasarkan analisa regresi kinerja karyawan akan meningkat apabila ada peningkatan pada indikator-indikator insentif yang meningkat sebesar satu satuan. Penelitian oleh Yogaswara, dkk. (2014) dan Kusuma, dkk. (2015) yaitu bahwa insentif materiil berpengaruh signifikan terhadap kinerja, insentif non materiil berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Oleh karena itu pemberian insentif berpengaruh positif terhadap hasil kerja karyawan. Pembuktian bahwa ada pengaruh yang signifikan dan parsial dari variabel insentif terhadap kinerja karyawan juga ditunjukkan oleh (Masilan, dkk., 2015).

Dari uraian diatas, hipotesis kedua dalam penelitian ini dapat ditarik sebagai berikut:

Ha₂: Insentif Berpengaruh Signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

2.4.3 Pengaruh Insentif terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi oleh

Kepuasan Kerja

Dalam penelitian ini terdapat suatu pengembangan penelitian baru yaitu kepuasan kerja sebagai variabel intervening antara insentif dan kinerja karyawan.

Berdasarkan teori dua faktor yang dikembangkan oleh Herzberg tahun 1957, ide dasar dalam teori ini adalah *job satisfaction* dan *motivation satisfier* yang berhubungan dengan pekerjaan itu sendiri. Kepuasan kerja merupakan hasil dari

persepsi karyawan tentang sejauh mana pekerjaan mereka dapat memberikan keadaan emosi seperti itu. Maka sangat penting bagi pengelola organisasi untuk memperhatikan kepuasan kerja karyawan agar tercapai efisiensi dan efektifitas organisasi melalui karyawan yang puas dan berkinerja tinggi (Muslih, 2012).

Adapun fenomena yang terjadi dalam kepuasan kerja karyawan yaitu berasal dari diri sendiri bahwa kepuasan itu didasarkan pada faktor-faktor yang sifatnya internal seperti keberhasilan mencapai sesuatu, pengakuan yang diperoleh, sifat pekerjaan yang dilakukan, rasa tanggung jawab, kemajuan dalam karir serta pertumbuhan profesional dan intelektual yang dialami oleh seseorang. Sebaliknya apabila para pekerja merasa tidak puas dengan pekerjaannya, umumnya dikaitkan dengan faktor-faktor yang sifatnya eksternal, artinya bersumber dari luar diri pekerja yang bersangkutan seperti kebijaksanaan organisasi, pelaksanaan kebijaksanaan yang telah ditetapkan, supervisi oleh para manajer, hubungan interpersonal dan kondisi kerja (Muslih, 2012).

Dari uraian diatas, maka hipotesis yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah:

H_{a3} : Pengaruh Signifikan Insentif terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi oleh Kepuasan Kerja .

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di hotel berbintang di Bandar Lampung. Sedangkan penelitian ini mengambil sampel secara bertujuan (*purposive sampling*) yang dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi berdasarkan suatu kriteria tertentu (Hartono, 2005). Kriteria yang diambil dalam sampel pada penelitian ini adalah:

1. Karyawan perhotelan di Bandar Lampung.
2. Karyawan yang bekerja di hotel berbintang tiga dan empat yang ada di Bandar Lampung.
3. Karyawan tetap dan kontrak yang bekerja di perhotelan berbintang tiga dan empat yang mendapatkan insentif.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik metode survey dengan menyebarkan kuisioner sehubungan dengan permasalahan yang diteliti. Metode survey merupakan metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden. Survey yang dilakukan dalam

penelitian biasanya dilakukan dengan menyebarkan kuesioner atau wawancara (Hartono, 2015).

3.3 Definisi Operasional Variabel

Berdasarkan model analisis, maka variabel-variabel yang digunakan dalam pengukuran penelitian ini adalah:

1. Variabel Independen

Variabel independen adalah tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel yang lain. Variabel independen dinamakan pula dengan variabel yang diduga sebagai sebab dari variabel dependen, yaitu variabel yang di duga sebagai akibat (Indriantoro dan Supomo, 1999). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah:

a. Insentif

Insentif merupakan tambahan penghasilan dalam bentuk uang yang diterima oleh karyawan sebagai imbalan atas pencapaian prestasi kerja yang melebihi standar kerja yang ditetapkan perusahaan (Ustha dan Damayanti, 2013).

Tambahan penghasilan (uang, barang dan sebagainya) yang diberikan untuk meningkatkan gairah kerja atau uang perangsang. Fungsi utama dari insentif adalah untuk memberikan tanggung jawab dan dorongan kepada karyawan.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert (*likert scale*).

Skala likert digunakan untuk mengukur respons subjek ke dalam 5 poin skala dengan interval yang sama (Hartono, 2004). Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian

indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen berupa pernyataan atau pertanyaan.

Indikator yang digunakan dalam variabel insentif menggunakan indikator Yogaswara, dkk. (2014) dan diukur menggunakan pengukuran skala likert dengan skala 1-5:

1. Sangat setuju (5),
2. Setuju (4),
3. Kurang setuju (3),
4. Tidak setuju (2), dan
5. Sangat tidak setuju (1).

2. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen dapat diduga sebagai akibat maupun sebagai variabel konsekuensi (Indriantoro dan Supomo, 1999). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah:

a. Kinerja Karyawan

Menurut Muslih (2012) kinerja adalah ukuran terakhir keberhasilan seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah kemampuan karyawan dalam mencapai kerja yang dapat dipertanggungjawabkan. Kinerja sangat penting untuk mencapai tujuan dan akan mendorong seseorang untuk lebih baik lagi dalam pencapaian tujuan. Dalam penelitian ini, digunakan penelitian Meirdiansyah (2014) yaitu ada 8 (delapan) kriteria yang digunakan untuk mengukur

sejauh mana kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan pengukuran skala likert dengan skala 1-5:

1. Sangat setuju (5),
2. Setuju (4),
3. Kurang setuju (3),
4. Tidak setuju (2), dan
5. Sangat tidak setuju (1).

3. Variabel Intervening

Variabel intervening adalah tipe variabel-variabel yang mempengaruhi hubungan antara variabel-variabel independen dengan variabel-variabel dependen menjadi hubungan yang tidak langsung (Indriantoro dan Supomo, 1999). Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel intervening adalah:

a. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah sikap emosional karyawan yang bersifat individu dalam memandang dan mencintai pekerjaannya. Kepuasan kerja (*job satisfaction*) karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan dan kedisiplinan karyawan meningkat. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja sebagai perasaan yang menyenangkan sebagai hasil dari persepsi bahwa pekerjaannya memenuhi nilai-nilai pekerjaan yang penting (Mutmainah, 2013).

Penelitian ini menggunakan 5 dimensi indikator dari Mutmainah (2013) dan menggunakan pengukuran skala likert dengan skala 1-5:

1. Sangat setuju (5),
2. Setuju (4),
3. Kurang setuju (3),
4. Tidak setuju (2), dan
5. Sangat tidak setuju (1).

3.4 Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik analisis data menggunakan model persamaan SEM (*Structural Equation Modelling*). Menurut Astuti (2010) mengenai sampel yang representatif dengan menggunakan teknik analisis SEM adalah 100-200 orang responden. Penelitian ini menggunakan model persamaan struktural (*Structural Equation Modelling/SEM*) berbasis varian atau *Partial Least Square (PLS)*.

Alasan penggunaan SEM yaitu karena variabel yang diteliti dalam penelitian ini merupakan variabel yang multi dimensional, sehingga variabel yang ada tidak dapat langsung terukur atau biasanya juga disebut sebagai variabel laten.

Penggunaan PLS dalam penelitian ini didasarkan pada beberapa pertimbangan yaitu (1) PLS dapat digunakan untuk menguji efek prediksi hubungan antar variabel laten, (2) PLS tidak mensyaratkan data terdistribusi normal (indikator dengan skala kategori, ordinal, interval sampai ratio dapat digunakan pada model yang sama), sampel tidak harus besar (Wibowo dan Sutanto, 2013).

3.4.1 Uji Kualitas Data

3.4.1.1 Uji Validitas

Validitas (*validity*) menunjukkan seberapa jauh suatu tes atau satu set dari operasi-operasi mengukur apa yang seharusnya (Hartono, 2005). Dalam penelitian ini pengujian validitas menggunakan Partial Least Square (PLS) dengan menguji validitas konvergen dan validitas diskriminan. Validitas konvergen (*convergent validity*) terjadi jika skor-skor yang diperoleh dari dua instrumen yang berbeda yang mengukur konstruk yang sama mempunyai korelasi yang tinggi, sedangkan validitas diskriminan (*discriminant validity*) terjadi jika dua instrumen yang berbeda yang mengukur dua buah konstruk yang diprediksikan tidak berkorelasi menghasilkan skor-skor yang memang tidak berkorelasi (Hartono, 2005).

Menurut Wibowo dan Sutanto (2013) dalam pengujian *convergent validity*, indikator dikatakan sah apabila nilai *loading* indikator terhadap variabelnya melebihi angka 0,5 yang artinya bahwa indikator tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel yang digunakan dalam penelitian. Jika nilai *loading* indikator tidak mencapai angka 0,5 maka indikator tersebut akan dikeluarkan dari model penelitian karena dinilai tidak dapat digunakan untuk mengukur variabel yang digunakan dalam penelitian. Sedangkan pengujian *discriminant validity* dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai *loading* indikator terhadap masing-masing variabelnya dengan *cross loading* terhadap variabel lain. Hasil uji kesahihan menggunakan *discriminant validity* dikatakan sah apabila nilai *loading* indikator terhadap variabelnya lebih tinggi dibandingkan nilai *cross loading* indikator terhadap variabel lain.

3.4.1.2 Uji Reliabilitas

Hartono (2004) berpendapat bahwa reliabilitas (*reliability*) adalah suatu pengukur sebagai seberapa besar variasi tidak sistematis dari penjelasan kuantitatif dari karakteristik-karakteristik suatu individu jika individu yang sama diukur beberapa kali. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan PLS agar dapat menganalisis *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Nilai dikatakan reliabel jika *composite reliability* menunjukkan nilai $>0,7$ (Wibowo dan Sutanto, 2013).

3.4.1.3 Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

Dalam penelitian ini model struktural dievaluasi dengan melihat persentase varian yang dijelaskan yaitu dengan melihat *R-square* untuk konstruk laten endogen dengan menggunakan ukuran *Stone-Geisser Q Square test* (Q^2). Apabila nilai model struktural $R^2 > 0,5$ maka dikatakan variabel laten memiliki hubungan yang cukup signifikan (Wibowo dan Sutanto, 2013).

3.4.1.4 Uji Hipotesis

Untuk pengujian hipotesis atas insentif, kinerja karyawan dan kepuasan kerja dilakukan dengan menggunakan perbandingan antara hasil *path coefficient* dengan T tabel. Hipotesis dapat dikatakan sangat signifikan apabila T hitung $>$ T tabel pada derajat kebebasan 1%. Hipotesis dikatakan signifikan apabila T hitung $>$ T tabel pada derajat kebebasan 5% dan apabila T hitung $>$ T tabel pada derajat kebebasan 10% maka hipotesis dikatakan lemah. Sedangkan Hipotesis dikatakan tidak signifikan apabila T hitung $<$ T tabel pada derajat kebebasan 10%. (Fornell dan Larcker, 1981; Hartono, 2015).

3.4.1.5 Uji Jalur

Di dalam penelitian ini terdapat variabel intervening yaitu kepuasan kerja. Untuk pengujian pengaruh variabel intervening dengan menggunakan *product of coefficient*, yang menguji signifikansi pengaruh tak langsung atau *indirect effect*. Uji signifikansi *indirect effect* dilakukan berdasarkan rasio antara koefisien dengan *standard error*-nya yang akan menghasilkan nilai z statistik (*z-value*). Untuk mendapatkan nilai *z-value* didapatkan dengan rumus sobel test Baron and Kenny (1986) (Hartanto, 2014).

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana telah diuraikan dalam bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Dari hasil analisis data diperoleh bahwa insentif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.
2. Dari hasil analisis data diperoleh bahwa insentif berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
3. Dari hasil analisis data diperoleh bahwa pengaruh signifikan insentif terhadap kinerja karyawan dimediasi oleh kepuasan kerja.

5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa insentif atas karyawan sangat diperlukan dalam suatu perusahaan, karena hal tersebut akan meningkatkan kinerja karyawan menjadi lebih baik lagi serta menciptakan kepuasan kerja dalam diri karyawan. Dalam sektor perhotelan, dengan adanya insentif dapat membantu perhotelan guna menciptakan karyawan yang dapat saling mampu bersaing untuk mendapatkan hasil terbaik sehingga dapat meningkatkan kinerja maupun keuntungan pada hotel.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan menjadi masukan

untuk penelitian-penelitian selanjutnya, serta memberikan informasi bagi perusahaan perhotelan di Kota Bandar Lampung, khususnya bagi pemilik perusahaan perhotelan.

5.3 Keterbatasan

Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu:

1. Pengambilan sampel dalam penelitian ini hanya perhotelan berbintang tiga dan empat di Kota Bandar Lampung yang kurang mampu menggambarkan keadaan perhotelan yang sebenarnya secara menyeluruh.
2. Variabel intervening yang digunakan dalam penelitian ini hanya kepuasan kerja, sehingga belum dapat menggambarkan secara utuh mengenai faktor apa saja yang dapat mengintervensi baik insentif maupun kinerja karyawan.

5.4 Saran

Untuk penelitian selanjutnya, berdasarkan temuan di atas maka penulis menyarankan agar peneliti selanjutnya:

1. Memperluas wilayah penelitian di tempat lain, terutama perhotelan di kota-kota besar yang memiliki jumlah hotel berbintang yang lebih banyak sehingga dapat dilihat bagaimana insentif dapat meningkatkan kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.
2. Menambah variabel penelitian untuk mengetahui variabel apa saja yang dapat meningkatkan kinerja karyawan dan kepuasan kerja.
3. Memperjelas pertanyaan maupun indikator didalamnya pada kuesioner yang akan disebar agar mendapatkan banyak data yang valid.

DAFTAR PUSTAKA

- Aimah, Siti. 2015. Analisa Pemberian Insentif terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Batik Virdes Collection Tampo Cluring Banyuwangi. *Jurnal Hukum Islam, Ekonomi dan Bisnis* Vol. 1 No. 1 Januari 2015.
- Arifin, Noor. 2012. Analisis Kualitas Kehidup Kerja, Kinerja dan Kepuasan Kerja pada CV. Duta Senenan Jepara. *Jurnal Economia* Vol. 8 No. 1 April 2012.
- Astuti, Sih Darmi. 2010. *Model Person-Organisation Fit (P-O Fit Model)* terhadap Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)* Maret 2010 Hal 43-60 Vol. 17 No. 1.
- Dewi, Sarita Permata. 2012. Pengaruh Pengendalian Internal dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan SPBU Yogyakarta (Studi Kasus pada SPBU Anak Cabang Perusahaan RB Group). *Jurnal Ekonomi dan Pendidikan (Nominal)* Vol. 1 No. 1.
- Febrianto, Aditya, Minarsih, A Maria Magdalena & Warso M Mukeri. 2016. Pengaruh Insentif, Komunikasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Implikasinya terhadap Produktivitas Kerja di CV. Duta Karya Semarang. *Journal Of Management* Vol. 2 No. 2 Maret 2016.
- Febri, Guntur. 2016. *Industri Pariwisata Kota Bandar Lampung*. Diambil dari <https://anakotah.blogspot.co.id/2016/11/industri-pariwisata-kota-bandar-lampung.html> pada tanggal 6 Desember 2016, pukul 13.15 WIB.
- Fornell, C., dan Larcker, D. F. 1981. "Structural Equation Models With Unobservable Variables And Measurement Error : Algebra And Statistics". *Journal Of Marketing Reaserch*, 382-388.
- Hartanto, Irvan. 2014. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transaksional terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening pada CV. Timur Jaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan (Agora)* Vol. 2 No. 1 2014.
- Hartono, Jogiyanto. 2005. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPF E Yogyakarta.
- Hartono, Jogiyanto. 2015. *Metode Penelitian Bisnis : Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman. Edisi Enam*. Yogyakarta, Indonesia: BPF E UGM.

- Indrianto dan Supomo, 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Irawan, Andi, Maarif, M. Syamsul&Affandi, M. Joko. 2015. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen (JABM)* Vol. 1 No. 1 Agustus 2015.
- Juwita, Ice Ratna&Astuti, Indah Yuni. 2013. Pengaruh Pemberian Insentif terhadap Kinerja Karyawan Medis dan Pramedis di RSUD Gombiran Kediri. *Jurnal Cendikia* Vol. 11 No. 2 Mei 2013 ISSN 1693-6094.
- Kusuma, Harli Yogi, Susilo, Heru&Nurtjahjono, Gunawan Eko. 2015. Pengaruh Insentif terhadap Motivasi dan Kinerja (Studi pada Karyawan Hotel Grand Pujon View Kabupaten Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 23 No. 1 Juni 2015.
- Lantara, I Made Rai Buda&Utama, I Wayan Mudiarta. 2014 . Pengaruh Insentif Finansial, Insentif Non Finansial dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Tiara Cipta Nirwana. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* Vol. 4 No. 1 2014.
- Masilan, Olla, Sunuharyo, Bambang Swasto&Utami, Hamidah Nayati. 2015. Pengaruh Upah dan Insentif Karyawan terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan CV Indah Jaya Nganjuk). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 2 No. 2 Februari 2015.
- Meirdiansyah, Hengky Ariefitjan, Sularso, Anggi&Tobing, Diana Sulianti K. 2013. Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Intervening. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 20 No.1 Maret 2013.
- Munandar, M. Ryan, Astuti, Endang Siti&Hakam M. Soe' oed. 2014. Pengaruh Keselamatan, Kesehatan Kerja (K3) dan Insentif terhadap Motivasi dan Kinerja Karyawan (Studi pada Pekerja bagian Produksi PT. Sekawan Karyatama Mandiri Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 9 N0. 1 Maret 2014.
- Muslih, Basthoumi. 2012. Analisis Pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai di PT Sang Hyang Seri (Persero) Regional III Malang. *Jurnal Aplikasi Manajemen* Vol. 10 No. 4 Desember 2012.
- Mutmainah, Hestin. 2013. Pengaruh Kompensasi, Pelatihan dan Peran Supervisor terhadap Kinerja yang di Mediasi oleh Kepuasan Kerja pada Karyawan Paguyuban Batik Laweyan Surakarta. *Jurnal Graduasi* Vol. 29 Edisi Maret 2013.

- Nugroho, Yogi Adi. 2014. Mediasi Pertukaran Informasi pada Pengaruh Insentif terhadap Kualitas Keputusan dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Akuntansi Bisnis* Vol. XXI No. 24 Maret 2014.
- Priansa, Donni Juni dan Cahyani, Leni. 2015. Pengaruh Modal Intelektual dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pegawai Customer Service Hotel Berbintang Empat di Kota Bandung. *Jurnal Ecodemica* Vol. III No. 2 September 2015.
- Soeprijadhie, Aisari J.P. 2013. Faktor-faktor Kepuasan Kerja Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan di Radio Republik Indonesia Manado. *Jurnal EMBA* Vol.1 No. 4 Desember 2013 Hal. 60-68.
- Supriyono R.A. S.U. 2000. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Edisi Pertama Buku 1, Buku 2. Yogyakarta: BPFE.
- Umar, Akmal. 2012. Pengaruh Upah, Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pekerja pada Industri Manufaktur di Kota Makassar. *Jurnal Aplikasi Manajemen* Vol.2 No. 10 2012.
- Ustha, Endrianto&Damayanti, Umi Rachmah. 2013. Pengaruh Insentif, Promosi, Jabatan, Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Sekertaris Daerah Kabupaten Kuantan Singingi. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi* Vol. 21 No. 2 Desember 2013.
- Wibowo, Novebry C& Sutanto, Eddy M. 2013. Pengaruh Kualitas *Leader Member Exchange* (LMX) terhadap Produktivitas Kerja melalui Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional pada PT. Nutrifood Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* Vol. 1 No. 1 2013.
- Wicaksana, Gagah Satrya. 2016. Pengaruh Motivasi Kerja, Insentif dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Vol. 5 No. 2 Febuari 2016.
- Winarti, Endah HS, Alriani, Ida Martini&Manaf Sodikin. 2013. Pengaruh Faktor-faktor Kinerja Pegawai dan Kepuasan Kerja (Studi pada Kantor Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Wonosobo). *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi* - ISSN 0853-8778. April 2013.
- Yogaswara, Frihasta, Musadieg, Mochammad Al&Ruhana, Ika. 2014. Pengaruh Insentif terhadap Motivasi dan Dampaknya pada Kinerja (Survei pada Karyawan AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Malang Celaket). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 9. No.1 April 2014.
- Yuliansyah, Gurd, Bruce&Mohamed, Nafsiah. 2017. *The Significant Of Business Strategy In Improving Organizational Performance*. *Jurnal Emerld Humanomics* Vol. 33 No. 1, 2017, pp 56-74.