

ABSTRAK

PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA HOTEL BERBINTANG 3 DI BANDAR LAMPUNG

Oleh

Robi Nopandi

Sumber daya manusia memegang peran strategis dalam industri perhotelan karena kualitas layanan sangat ditentukan oleh kinerja karyawan. Hotel berbintang 3 di Kota Bandar Lampung menghadapi persaingan yang ketat, fluktuasi tingkat hunian, serta tuntutan pelayanan yang tinggi, sehingga peningkatan kinerja karyawan menjadi hal yang penting. Salah satu faktor yang memengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi kerja, namun motivasi yang tinggi belum tentu menghasilkan kinerja optimal tanpa didukung kepuasan kerja. Oleh karena itu, kepuasan kerja dipandang sebagai variabel yang memediasi pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel secara *purposive sampling* terhadap karyawan hotel berbintang 3 di Bandar Lampung. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 114 sampel yang memenuhi kriteria penelitian. Sampel yang diperoleh selanjutnya dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Squares* (PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan, bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada hotel berbintang 3 di Bandar Lampung. Selain itu, kepuasan kerja terbukti memediasi hubungan antara motivasi kerja dan kinerja karyawan pada hotel berbintang 3 di Bandar Lampung. Temuan ini mengimplikasikan bahwa manajemen hotel perlu meningkatkan kondisi kerja, meningkatkan kepuasan kerja melalui sistem yang adil, serta memperkuat pelatihan dan keterampilan interpersonal guna mendorong peningkatan kinerja karyawan secara optimal.

Kata Kunci : Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan

ABSTRACT

THE EFFECT OF WORK MOTIVATION ON EMPLOYEE PERFORMANCE WITH JOB SATISFACTION AS A MEDIATING VARIABLE IN THREE-STAR HOTELS IN BANDAR LAMPUNG

By

Robi Nopandi

Human resources play a strategic role in the hospitality industry because service quality is largely determined by employee performance. Three-star hotels in Bandar Lampung face intense competition, fluctuations in occupancy rates, and high service demands, making it essential to improve employee performance. One factor that influences employee performance is work motivation, but high motivation does not necessarily result in optimal performance without job satisfaction. Therefore, job satisfaction is seen as a variable that mediates the influence of work motivation on employee performance. This study uses a quantitative approach with purposive sampling techniques for employees of 3-star hotels in Bandar Lampung. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 114 samples that met the research criteria. The samples obtained were then analysed using Structural Equation Modelling (SEM) based on Partial Least Squares (PLS) with the help of SmartPLS 4.0 software. The results of this study indicate that it supports the proposed hypothesis, namely that work motivation has a positive and significant effect on employee performance at 3-star hotels in Bandar Lampung. In addition, job satisfaction was found to mediate the relationship between work motivation and employee performance at 3-star hotels in Bandar Lampung. These findings imply that hotel management needs to improve working conditions, increase job satisfaction through a fair system, and strengthen training and interpersonal skills in order to encourage optimal improvement in employee performance.

Keywords: Work Motivation, Job Satisfaction, Employee Performance