

PENGARUH MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL MUTIARA MERDEKA PEKANBARU

RADITYA PRATAMA

Program Pasca Sarjana Universitas Riau

Jalan. Kampus Bina Widiya Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru

Penelitian ini dilakukan pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru yang beralamat di Jalan Yos Sudarso 12-a. Pekanbaru.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta menganalisis Motivasi dan Kepuasan Kerja Pekanbaru serta variabel yang lebih dominan terhadap Kinerja Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode survey, dimana seluruh populasi sebanyak 55 orang dijadikan sampel. Adapun variabel yang diteliti adalah Kinerja sebagai variabel independen (Y), selanjutnya Motivasi (X_1) dan Kepuasan Kerja (X_2) sebagai variabel dependen.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda (Multiple Linear Regression) dengan memakai alat bantu SPSS 15.0. Hasil penelitian didapat persamaan $Y = 2,894 + 0,581x_1 + 0,407x_2$. Pada pengujian melalui uji F menunjukkan variabel lingkungan kerja dan kompensasi secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kedisiplinan kerja. Dimana, $f_{hitung} > F_{tabel}$ (2,44; $\alpha = 0,05$), yaitu $22,756 > 3,20$.

Secara parsial/ individual melalui uji t ditemukan variabel Motivasi (X_1) lebih dominan mempengaruhi Kinerja (Y) sebesar 0,581. Sedangkan variabel Kepuasan Kerja berada pada skor 0,407.

Dengan menggunakan koefisien determinasi didapat pengaruh variabel independen yakni, Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap variabel dependen yaitu Kinerja sebesar 74,2%, sedangkan sisanya 25,8%, dipengaruhi oleh variabel/faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Motivasi, Kepuasan Kerja, Kinerja

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor yang memegang peranan penting dalam setiap perusahaan, baik itu perusahaan kecil maupun perusahaan besar. Dalam melakukan kegiatannya seluruh bagian yang dimiliki perusahaan memerlukan tenaga kerja, walaupun dalam jumlah yang berbeda-beda dari satu bagian dengan bagian yang lainnya. Dengan demikian tenaga kerja merupakan faktor penentu dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Ini berarti bahwa dalam mencapai tujuannya, perusahaan harus memberikan perhatian khusus terhadap tenaga kerja yang dipekerjakannya. (Hasibuan:2001:15)

Karyawan yang memiliki sikap perjuangan, pengabdian, disiplin, dan kemampuan profesional sangat mungkin mempunyai prestasi kerja dalam melaksanakan tugas sehingga lebih berdaya guna dan berhasil guna. Karyawan yang profesional dapat diartikan sebagai sebuah pandangan untuk selalu perpikir, kerja keras, bekerja sepenuh waktu, disiplin, jujur, loyalitas tinggi, dan penuh dedikasi demi untuk keberhasilan pekerjaannya (Hamid, et al., 2003: 40)

Karyawan memiliki prestasi kerja yang tinggi maka secara logis kinerja karyawan tersebut dalam dunia kerja juga akan meningkat. Hal ini dikarenakan kinerja tersebut sangat tergantung pada prestasi kerja karyawan itu sendiri. Menurut Maryoto, (2000:91), kinerja karyawan adalah hasil kerja selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misal standar, target/sasaran atau kriteria yang telah disepakati bersama Mangkunegara (2000:67) mendefinisikan kinerja (prestasi kerja) sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja merupakan prestasi kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan penilaian kinerja adalah proses

penilaian prestasi kerja pegawai yang dilakukan oleh pimpinan secara sistematis berdasarkan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. (Siagian: 2008;29)

Penilaian kinerja mempunyai peranan penting dalam peningkatan motivasi ditempat kerja. Penilaian kinerja ini (*performance appraisal*) pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien. kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja:

Menurut Dessler ada 5 (lima) faktor dalam penilaian kinerja, yaitu:

- a. Kualitas pekerjaan meliputi: akuisi, ketelitian, penampilan dan penerimaan keluaran;
 - b. Kuantitas Pekerjaan meliputi: Volume keluaran dan kontribusi;
 - c. Supervisi yang diperlukan, meliputi: membutuhkan saran, arahan atau perbaikan;
 - d. Kehadiran meliputi: regularitas, dapat dipercaya/diandalkan dan ketepatan waktu;
 - e. Konservasi meliputi: pencegahan, pemborosan, kerusakan dan pemeliharaan.
- (Nawawi, 2006:67)

Kinerja juga dipengaruhi oleh beberapa faktor yang bersangkutan dengan karyawan itu sendiri, seperti motivasi

Motivasi merupakan suatu daya perangsang atau pendorong yang terdapat dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu guna mencapai tujuan tertentu. Salah satu yang menjadi motivasi seseorang untuk bekerja karena adanya kebutuhan, dimana setiap individu mempunyai kebutuhan yang berbeda-beda satu sama lain yang disebut juga motivasi internal. (Hasibuan:2001:56).

Teori-Teori Motivasi

a. Teori Motivasi Klasik

Teori motivasi Frederick Winslow Taylor dalam (Hasibuan, 2003: 104) dinamakan motivasi klasik karena ia memandang motivasi para pekerja hanya dari sudut pandang pemenuhan kebutuhan biologis. Kebutuhan biologis tersebut dapat dipenuhi melalui gaji atau upah ataupun berupa barang sebagai imbalan dari prestasi yang telah diberikan. Konsep dasar dari teori ini adalah orang akan bekerja bila mana mendapat imbalan berupa materi yang mempunyai kaitan terhadap tugas-tugasnya.

b. Teori Motivasi Abraham Maslow

Maslow berpendapat bahwa kebutuhan yang diinginkan seseorang berjenjang, artinya bila kebutuhan yang pertama telah terpenuhi, maka kebutuhan tingkat kedua menjadi yang utama, selanjutnya bila kebutuhan yang kedua telah terpenuhi, maka kebutuhan yang ketiga akan muncul dan seterusnya sampai kebutuhan tingkat kelima. Dasar-dasar dari teori ini adalah:

1. Manusia adalah makhluk berkeinginan, ia selalu menginginkan lebih banyak. Keinginan ini berarti hanya bila akhir hayat telah tiba.
2. Sesuatu kebutuhan yang telah dipuaskan tidak menjadi motivator bagi pelakunya, hanya kebutuhan yang belum terpenuhi yang akan menjadi motivator.
3. Kebutuhan manusia tersusun dalam suatu jenjang atau hierarki yaitu:
 - a. *Physiological Needs* (kebutuhan fisik)
Yang termasuk ke dalam kebutuhan ini adalah makan, minum, dan sebagainya. Kebutuhan ini merupakan suatu kelakuan yang nyata.
 - b. *Security or Safety Needs* (kebutuhan keamanan)
Kebutuhan keamanan atau keselamatan ini mengarah kepada dua bentuk, yaitu kebutuhan akan keamanan jiwa dan harta ditempat bekerja.
 - c. *Affiliation or Acceptance Needs* (kebutuhan sosial)

Kebutuhan sosial ini seperti kebutuhan akan perasaan diterima oleh orang lain, kebutuhan dihormati, kebutuhan akan rasa aman di masa depan, dan lain sebagainya.

d. *Esteem or Status Needs* (kebutuhan penghargaan)

Salah satu ciri manusia adalah ia mempunyai harga diri. Karena itu semua orang memerlukan pengakuan atas keberadaannya dan statusnya oleh orang lain.

e. *Self Actualization* (kebutuhan aktualisasi diri)

Menurut Maslow, pemenuhan kebutuhan ini dilakukan oleh pimpinan perusahaan dengan menyelenggarakan pendidikan dan latihan (Hasibuan, 2003: 104-105).

Motivasi atau dorongan untuk bekerja ini sangat menentukan bagi tercapainya sesuatu tujuan, maka manusia harus dapat menumbuhkan motivasi kerja setinggi-tingginya bagi para karyawan dalam perusahaan. Pengertian motivasi erat kaitannya dengan timbulnya suatu kecenderungan untuk berbuat sesuatu guna mencapai tujuan. Ada hubungan yang kuat antara kebutuhan motivasi, perbuatan atau tingkah laku, tujuan dan kepuasan, karena setiap perubahan senantiasa berkat adanya dorongan motivasi. Motivasi timbul karena adanya suatu kebutuhan dan karenanya perbuatan tersebut terarah pencapaian tujuan tertentu.

Apabila tujuan telah tercapai maka akan tercapai kepuasan dan cenderung untuk diulang kembali, sehingga lebih kuat dan mantap. Hirarki kebutuhan menurut Maslow (Hasibuan, 2009:153) bahwa motivasi didasarkan atas tingkat kebutuhan yang disusun menurut prioritas kekuatannya. Apabila kebutuhan pada tingkat bawah telah dipenuhi maka kondisi ini menimbulkan kebutuhan untuk memenuhi perilaku yang menuntut kebutuhan yang lebih tinggi. Tingkat kebutuhan terbawah adalah kebutuhan fisiologis atau kebutuhan untuk hidup terus misalnya kebutuhan untuk makan, tidur udara dan sebagainya. Setelah kebutuhan tersebut terpenuhi, maka kebutuhan selanjutnya adalah kebutuhan akan keselamatan atau keamanan.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja perusahaan adalah kepuasan kerja karyawan karena secara logis jika kepuasan kerja karyawan meningkat maka kinerja juga akan meningkat.

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional karyawan yang terjadi maupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dan perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan (Martoyo, 2000:142). Menurut Loeke (dalam Sule;2002:211), kepuasan atau ketidakpuasan karyawan tergantung pada perbedaan antara apa yang diharapkan. Sebaliknya, apabila yang didapat karyawan lebih rendah daripada yang diharapkan akan menyebabkan karyawan tidak puas. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan atau ketidakpuasan kerja yaitu: jenis pekerjaan, rekan kerja, tunjangan, perlakuan yang adil, keamanan kerja, peluang menyumbang gagasan, gaji/upah, pengakuan kinerja, dan kesempatan bertumbuh.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja

Merujuk pada berbagai pendapat tersebut dapat disimpulkan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam rangka peningkatan kinerjanya adalah:

- (a) faktor psikologik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketenteraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat, dan keterampilan;
- (b) faktor sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik sesama karyawan, dengan atasannya, maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya;
- (c) faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan, meliputi. Jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur, dan sebagainya;
- (d) faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial,

macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi, dan sebagainya. (Menurut As'ad,2004: 115)

Menurut Loeke (dalam Sule, 2002: 211), kepuasan atau ketidakpuasan karyawan tergantung pada perbedaan antara apa yang diharapkan. Sebaliknya, apabila yang didapat karyawan lebih rendah daripada yang diharapkan akan menyebabkan karyawan tidak puas. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan atau ketidakpuasankerja yaitu: jenis pekerjaan, rekan kerja, tunjangan, perlakuan yang adil, keamanan kerja, peluang menyumbang gagasan, gaji/upah, pengakuan kinerja, dan kesempatan bertumbuh.

Perumusan Masalah

Setelah mempelajari latar belakang di atas, maka penulis mencoba membuat perumusan masalah yang dihadapi oleh perusahaan yaitu :

1. Apakah motivasi dan kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru?
2. Apakah motivasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru?
3. Apakah kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Apakah motivasi dan kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.
2. Apakah motivasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.
3. Apakah kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.

Kerangka Konsep

Sebagai gambaran umum dari sistematika penulis ini, berikut penulis berikan isi singkat bab demi bab sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini sebagai pendahuluan dimana penulis akan menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, manfaat dan tujuan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Pada bagian ini menguraikan tentang motivasi, teori motivasi, kepuasan kerja, hubungan motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja hipotesis, dan variable penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini akan membahas mengenai lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, dan analisa data.

BAB IV: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

bab ini akan dibahas mengenai sejarah berdirinya perusahaan, struktur organisasi, dan aktivitas perusahaan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai hasil penelitian pengaruh motivasi, kompensasi dan lingkungan kerja karyawan, produktifitas pengujian hipotesis secara silmultan, pengujian dan hipotesis secara patial.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

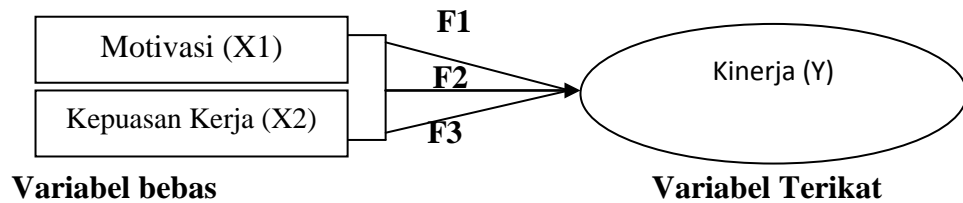
Sebagai bab penutup dalam penelitian ini, penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan serta memberikan saran-saran yang sesuai dengan hasil penelitian.

METODE PENELITIAN

Menurut Moh. Nazir (2003:123) yang mengungkapkan bahwa “Variabel adalah konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai”. Variabel-variabel penelitian yang akan dipergunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Variabel X (*Independent Variable*) atau variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi variabel tidak bebas atau *dependent variable*. Dalam hal ini penulis akan membahas 2 variabel bebas (variabel X), yang dimaksud dengan variabel bebas adalah Motivasi dan kepuasan kerja.

- b. Variabel Y (*Dependent Variable*) atau variabel tidak bebas adalah variabel yang tidak dipengaruhi variabel bebas atau *independent variable*. Dalam hal ini yang dimaksud dengan variabel tidak bebas (variabel Y) adalah kinerja



Hubungan Variabel bebas dan Variabel Tidak Bebas

Keterangan:

- F1:** Motivasi (X1) variabel independent/bebas
F2: kepuasan kerja (X2) variabel independent/bebas
F3: Kinerja (Y) variabel dependent/terikat

Analisis data yang digunakan untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sebagai variable independen yaitu

Persamaan regresi dapat dituliskan Sugiyono dan wibowo (2002: 347):

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kinerja

a = Konstanta

b_1, b_2 = Koefisien regresi

x_1 = Morivasi

x_2 = Kepuasan Kerja

e = error

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Untuk mengukur pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja maka digunakan analisis regresi berganda yaitu:

$$Y = 2.894 + 0.581x_1 + 0.407x_2$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh nilai koefisien regresi untuk nilai x_1 yaitu 0.483 dan x_2 yaitu 0.225, artinya apabila Kinerja Karyawan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru akan meningkat sebesar antara 0.483 atau 0.225 satuan. Dari persamaan regresi di atas menunjukkan koefisien regresi dan variable independent yaitu bertanda (+), maka dimana dalam hal ini berarti variabel Motivasi dan Kepuasan Kerja berpengaruh dalam menumbuhkan Kinerja Karyawan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.

Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan hotel mutiara merdeka pekanbaru dapat membandingkan antara t-hitung dan t-tabel, yaitu apabila t-hitung lebih besar daripada t-tabel ($t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$) berarti variable bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variable terikat, tetapi apabila t-hitung lebih kecil daripada t-tabel ($t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$) berarti variable bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variable terikat. $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ yaitu ($4,89 > 2,005$) dapat dikatakan bahwa motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan hotel mutiara merdeka pekanbaru.

Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan hotel mutiara merdeka pekanbaru dapat membandingkan antara t-hitung dan t-tabel, yaitu apabila t-hitung lebih besar daripada t-tabel ($t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$) berarti variable bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variable terikat, tetapi apabila t-hitung lebih kecil daripada t-tabel ($t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$) berarti variable bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variable terikat. Kita lihat bahwa $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ yaitu ($3,18 > 2,005$) dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan hotel mutiara merdeka pekanbaru.

Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan hotel mutiara merdeka pekanbaru dapat membandingkan antara Fhitung dan Ftabel, yaitu apabila Fhitung lebih besar daripada Ftabel ($F\text{hitung} > F\text{tabel}$) berarti variable bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variable terikat, tetapi apabila Fhitung lebih kecil daripada Ftabel ($F\text{hitung} < F\text{tabel}$) berarti variable bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variable terikat. Kita lihat bahwa $F\text{hitung} 28,317 > F\text{tabel} 3,16$. Hal ini berarti variable independen secara

bersama-sama mempunyai hubungan dengan variable dependen. Artinya variable motivasi dan kepuasan kerja sama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Untuk melihat seberapa besar persentase sumbangan variable Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru. Pengukurannya adalah dengan nilai koefisien determinasi (mendekati satu) maka semakin tepat suatu garis linier digunakan sebagai suatu pendekatan hasil penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai r^2 sebesar 0,722 artinya 72,2% variable Kinerja Karyawan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru dipengaruhi oleh Motivasi dan Kepuasan Kerja. Sedangkan 27,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PENUTUP

1. Kesimpulan

Dari uraian dan hasil analisis penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya maka pada bab ini penulis mengemukakan kesimpulan sebagai berikut;

1. Motivasi secara deskriptif menunjukkan nilai rata-rata yang cukup, dengan kata lain bahwa motivasi sudah relative cukup dalam meningkatkan Kinerja. Secara kuantitatif Motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja
2. Kepuasan kerja secara deskriptif menunjukkan nilai rata-rata yang cukup, dengan kata lain bahwa Kepuasan kerja sudah relative cukup dalam meningkatkan kinerja. Secara kuantitatif Kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja
3. Kinerja secara deskriptif menunjukkan nilai rata-rata yang cukup, dengan kata lain bahwa kinerja sudah relative cukup dipengaruhi oleh Motivasi dan Kepuasan kerja. Secara kuantitatif kinerja berpengaruh secara signifikan dipengaruhi oleh Motivasi dan Kepuasan kerja.

4. Pengujian variabel Secara parsial melalui uji-t ditemukan variabel Motivasi (X_1) lebih dominan dibandingkan variabel Kepuasan Kerja (X_2) mempengaruhi Kinerja (Y).melalui pengujian variable secara parsial ditemukan bahwa variable dependen berpengaruh terhadap variable independen, hal ini ditunjukkan oleh nilai t-hitung kedua variable dependen berpengaruh signifikan terhadap nilai t-tabel.

2. Saran

1. Mengingat tugas dan tanggung jawab Karyawan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru menyangkut tugas pelayanan terhadap tamu hotel, maka penerapan serta pelaksanaan faktor Motivasi perlu lebih ditingkatkan juga dipertahankan oleh pihak Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru serta setiap Manajemen Hotel diseluruh Pekanbaru.
2. Faktor Motivasi sangat signifikan dan paling dominan mempengaruhi Kinerja Karyawan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru. Untuk itu, hendaknya pihak Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru lebih memperhatikan pemberian serta pengelolaan kepuasan kerja yang dipengaruhi beberapa indikator. Antara lain, penerimaan gaji pokok, tunjangan terhadap pegawai (tunjangan kesehatan, tunjangan keluarga), bonus, peluang peningkatan karir, kesempatan mendapatkan pendidikan, pengakuan terhadap prestasi kerja dan lain sebagainya.
3. Kepuasan Kerja juga memiliki pengaruh terhadap kedisiplinan kerja Kinerja Karyawan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru walaupun kurang signifikan dibandingkan faktor Motivasi. Walaupun demikian, pihak Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru juga perlu memberi perhatian terhadap faktor Kepuasan Kerja yang dipengaruhi oleh beberapa indikatornya. Antara lain, gaji atau upah yang mereka peroleh, saling menghargai pendapat serta kerjasama anantara rekan kerja, lingkungan kerja, penghargaan yang sesuai, dan lain sebagainya.
4. Pelayanan Perhotelan, khususnya para Konsumen sangat menentukan tumbuh atau kembang nya sebuah hotel. Oleh karena itu ada baiknya pihak

manajemen Hotel, terutama Hotel Mutiara Merdeka sering memperhatikan keinginan pihak konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Dajan Anto, 2000, *Pengantar Metode Statistik I*, Jilid 1, Penerbit Lembaga penelitian Penerangan Ekonomi dan Sosial, Jakarta.
- Handoko, T Hani, 2001, *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*, Edisi II, BPFE, Yogyakarta
- Hasibuan SP Melayu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Bumi Aksara, Jakarta.
- Hasibuan SP Melayu. 2003. *Organisasi dan Motivasi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Lind.A.Douglas at all 2005. *Teknik-teknik Statistika*
- Rivai, Veithzal. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Rajagrafindo Persada. Jakarta.
- Robbins, Stephen. P, Couter, Mary, 2010, *Entitled Manajemen 10 Edition*, P.T Glora Angkasa Pratama, Erlangga.
- Siagian, P Sondang. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Triningsih (2005) *Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Produktifitas Guru dan Karyawan SMP Negeri 30 Semarang*.Universitas Negeri.Semarang. 043/BAN-PT/AK-VII/S1/XII/2003
- Tohardi, Ahmad. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Mandar Maju, Bandung.
- Umar, Husein. 2003 *Studi Kelayakan Bisnis, Edisi Kedua*, Cetakan ketujuh, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Usmar, Husein, 2003, *Metode Riset Bisnis, Penerbit*. PT. Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.
- Martoyo, Sulsilo. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Keempat, BPFE, Yogyakarta.

- Nitisemito Alex S, 2001, *Manajemen Personalia*, Penerbit Giulia Indonesia, Jakarta. Noto Atmodjo, Soekidjo, 2003, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Cetakan III, Rineka Cipta, Jakarta
- Santoso, Singgih. 2001. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik* (Edisi Pertama). Jakarta: PT Alex Media Komputindo
- Siswanto, Bedjo, 2003, *Manajemen Tenaga Kerja*, Sinar Baru, Bandung.
- Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan 5, Penerbit CV. Mandan Maju, Bandung.
- Wahyudi, Bambang, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Sulita Bandung.
- Winardi, J. 2001. *Motivasi dan Pemotivasian dalam Manajemen*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Zainun, Buchari, H. 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia*, Cetakan 3. Penerbit CV. Haji Mas Agung Jakarta.