



## Peran *Job Satisfaction* Memediasi Pengaruh *Work Engagement* Terhadap *Turnover Intention* di Whiz Prime Hotel Kota Padang

Rahmi Hariyani Putri <sup>1</sup>, Youmil Abrian <sup>2</sup>, Rian Surenda <sup>3</sup>

<sup>1</sup> Universitas Negeri Padang

<sup>2</sup> Universitas Negeri Padang

<sup>3</sup> Universitas Negeri Padang

Email: [hariani.rahm10@gmail.com](mailto:hariani.rahm10@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi dengan di temukannya fakta tentang tingkat *turnover* yang tergolong tinggi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah pengaruh *Work engagement* Terhadap *Turnover Intention* yang dimediasi oleh *Job satisfaction* di Whiz Prime Hotel Kota Padang. Penelitian ini adalah penelitian asosiatif kausal dengan pendekatan data kuantitatif, menggunakan metode survey. Populasi dari penelitian ini merupakan staff yang sudah bekerja lebih dari 1 tahun di Whiz Prime Hotel Padang. Teknik dalam pengumpulan sampel adalah *puposive sampling*. Pelaksanaan dari penelitian ini dengan membagikan angket kepada staf degan 41 butir pernyataan yang telah di uji validitas dan reabilitasnya. Analisis data menggunakan software smart PLS 3.0. hasil dari pengolahan data penelitian dari 41 sampel yang telah di uji validitas dan reabilitasya. (1) Adanya pengaruh positif dan signifian antara variable *work engagement* dan *job satisfaction*. (2) Ditemukan pengaruh negatif dan signifian antara *work engagement* terhadap *turnover intention* di Whiz Prime Padang (3) Ditemukan pengaruh negatif dan signifian antara variable *job satisfaction* terhadap *turnover intention* (4) Terdapat pengaruh negatif dan signifian antara *work engagement* terhadap *Turnover intention* melalui *Job satisfaction* sebagai mediasi pada Whiz Prime Hotel Padang. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini disarankan agar pihak hotel lebih meningkatkan *work engagement* dan *Job satisfaction* karyawan agar dapat mengurangi terjadinya *Turnover intention* di suatu perusahaan (5) *job satisfaction* mampu memediasi variable *work engagement* dan *turnover intention*.

**Kata kunci:** *Work engagement, Job satisfaction, Turnover intention*

### ABSTRACT

*This research is motivated by the fact that the turnover rate is relatively high. The purpose of this study was to determine whether there is an effect of Work engagement on Turnover Intention mediated by Job satisfaction at Whiz Prime Hotel at Padang. This research is causal associative research with a quantitative data approach, using a survey method. Employees at the Whiz Prime Hotel Padang who stayed there for more than a year make up the study's demographic. 41 participants made up the study's sample. The method of sampling is targeted sampling. Employees were given questionnaires including 41 statements, each of which had its validity and reliability examined. The method of data analysis*

employed in this investigation uses the Smart PLS 3.0 program. (1) There is a strong and favorable correlation between the job engagement and job satisfaction variables, according to the findings of data processing research using 41 samples that were tested for validity and reliability. (2) The impact of labor input on sales intent is negative and considerable at Whiz Prime Padang. (3) There is a negative and substantial relationship between factors measuring work satisfaction and quitting intention. (4) At Whiz Prime Hotel Padang, job satisfaction serves as a mediator between work input and sales intent, and this effect is negative and significant. According to the research, the hotel can improve employee job satisfaction and engagement in order to lower the likelihood of employee turnover in an organization. (5) It is suggested that the hotel encourage work engagement and job happiness to lessen occurrence of turnover intention in a firm because job satisfaction has the capacity to mediate elements affecting work engagement and turnover intention.

**Keywords:** *Work engagement, Job satisfaction, Turnover intention*

## PENDAHULUAN

Hotel di Kota Padang pun sudah berkembang sangat pesat, mulai dari hotel berbintang maupun hotel non berbintang, sehingga dampak dari perkembangan hotel yang pesat ini juga menimbulkan persaingan dalam dunia perhotelan, sehingga hotel harus mengatur strategi agar hotel tidak kalah saing dengan hotel lainnya. Sumber daya manusia merupakan salah satu elemen penting dalam keberlanjutan sebuah perusahaan [1]. Kinerja dan operasional perusahaan begitu juga hotel sangat tergantung dengan kinerja dari sumber daya manusia yang dimiliki oleh hotel tersebut [2]. Untuk itu dibutuhkan cara agar hotel tidak kekurangan sumber daya manusia dan juga cara meningkatkan standar sumber daya manusia yang ada. Untuk mencapai tingkat daya saing yang diperlukan, perusahaan harus memperlakukan setiap karyawan sebagai bagian integral dari tenaga kerjanya dan memperlakukan mereka sebagai prioritas pertama [3].

Hal yang umum dan sering terjadi dalam mengelola karyawan suatu perusahaan adalah perilaku dari karyawan itu sendiri, yang membuat berdampak kinerja karyawan dalam Perusahaan [4]. Bentuk dari perilaku karyawan yang salah satunya yaitu keinginan atau niat untuk keluar yang berakhir dengan karyawan tersebut memutuskan untuk keluar dari perusahaan.

Informasi ini berdasarkan wawancara dengan beberapa karyawan Hotel Whiz Prime Padang. Para staf yang disurvei mayoritas merasa puas dengan pembayaran gajinya karena sudah di atas Upah Minimum Kota (UMK), karyawan merasa bahwa hubungannya dengan karyawan lain telah memupuk kekerabatan yang erat antara dirinya dengan karyawan lainnya, yang menjadi keluhan karyawan adalah kurangnya kesempatan untuk maju. Berikut adalah data jumlah Karyawan yang masuk dan keluar di Whiz Prime Hotel Padang tahun 2019-2021 yang dicantumkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 1. Data Karyawan yang Keluar dan Masuk Whiz Prime Hotel Padang Tahun 2019-2021**

Tahun	Persentase Karyawan Keluar	Peningkatan per tahun (%)	Persentase Karyawan Masuk	Peningkatan per tahun (%)
2019	37,5%	-	35,94 %	-
2020	47,62%	10,12%	36,5 %	0,56%
2021	50,81%	3,19%	45,90 %	9,4%

*Sumber : HRD Whiz Prime Hotel 2022*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwasanya tingkat keluar masuknya karyawan di hotel Whiz Prime pada tahun 2021 mengalamo kenaikan yang signifikan dari tahun sebelumnya. *Turnover* karyawan di Whiz Prime hotel di tahun 2019 dan 2021 dikatakan tinggi dikarenakan melebihi dari 10%. Menurut [5] perputaran karyawan biasanya antara 5% dan 10% per tahun, sedangkan jika menunjukkan bahwa itu diyakini tinggi saat melebihi 10% per tahun. Banyaknya karyawan yang keluar dari pekerjaannya,

tentu diawali oleh niat dari karyawan itu sendiri. *Turnover intention* menurut Mobley dalam [6] adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela atau pindah dari satu tempat kerja ke tempat kerja lain menurut pilihannya sendiri.

Tahun 2021 merupakan masa pemulihan pasca pandemi Covid-19. Hotel Whiz Prime sendiri masih tetap beroperasi di era pandemi dikarenakan Hotel Whiz Prime Padang menerima tamu dari tenaga Kesehatan dan mengadakan paket isolasi mandiri yang dikhususkan bagi tamu yang bukan penderita Covid-19 yaitu tamu-tamu yang datang dari luar Sumbar. Hal ini yang membuat Hotel Whiz Prime Padang tetap beroperasi di masa pandemi, dan selama masa pandemi Hotel Whiz Prime Padang tidak merumahkan satupun karyawan. Berdasarkan wawancara secara langsung dengan karyawan yang pernah bekerja di Whiz Prime hotel, ditemukan beberapa alasan yang membuat karyawan melakukan *Turnover intention* yaitu menurunnya *work engagement* karyawan yang mengakibatkan munculnya ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaannya dan perusahaan [7]. Ketidakpuasan karyawan akan berakibat munculnya niat karyawan untuk meninggalkan atau keluar dari pekerjaannya [8]. Tingginya tingkat karyawan yang keluar-masuk perusahaan atau hotel dalam satu periode tentunya akan mempengaruhi operasional perusahaan tersebut. Kekurangan karyawan akan menyebabkan peningkatan beban kerja karyawan yang tersedia [9], jika merekrut karyawan baru, tentunya karyawan baru akan membutuhkan waktu untuk beradaptasi dengan lingkungan baru.

Penurunan *work engagement* menyebabkan karyawan merasa tidak puas akan pekerjaan pada perusahaannya lagi yang memunculkan *turnover intention* [10]. Hal ini sangat berdampak besar terhadap perusahaan, jika *Job satisfaction* karyawan rendah maka dalam hal bekerja karyawan tidak akan maksimal lagi [11], dan tidak menikmati pekerjaannya yang akan menghasilkan pekerjaannya, serta berdampak terhadap operasional perusahaan yang ikut menurun. Perusahaan akan mengalami beberapa kerugian dikarenakan hal tersebut.

## METODOLOGI

Pendekatan kuantitatif yang dipakai dalam penelitian ini berjenis penelitian asosiatif kausal untuk melihat hubungan sebab akibat antar variabel yang diteliti [12]. Penelitian kualitatif ialah penelitian berdasarkan kepada filosofi positivis yang digunakan untuk menyelidiki sampel atau populasi [12], yaitu untuk melihat pengaruh *Work engagement* Terhadap *Turnover intention* yang dimediasi oleh *Job satisfaction*. Data di kumpulkan menggunakan instrumen yang disusun kedalam kuesioner dan telah diuji reliabilitas dan validitasnya [13]. Kuesioner berikan pernyataan baik positif maupun yang bersifat negative. Sampel penelitian adalah seluruh karyawan di Whiz Prime Hotel berjumlah 41 orang atau menggunakan sampel jenuh. Analisis data menggunakan analisis regresi dengan variabel mediasi dengan PLS-SEM [14].

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

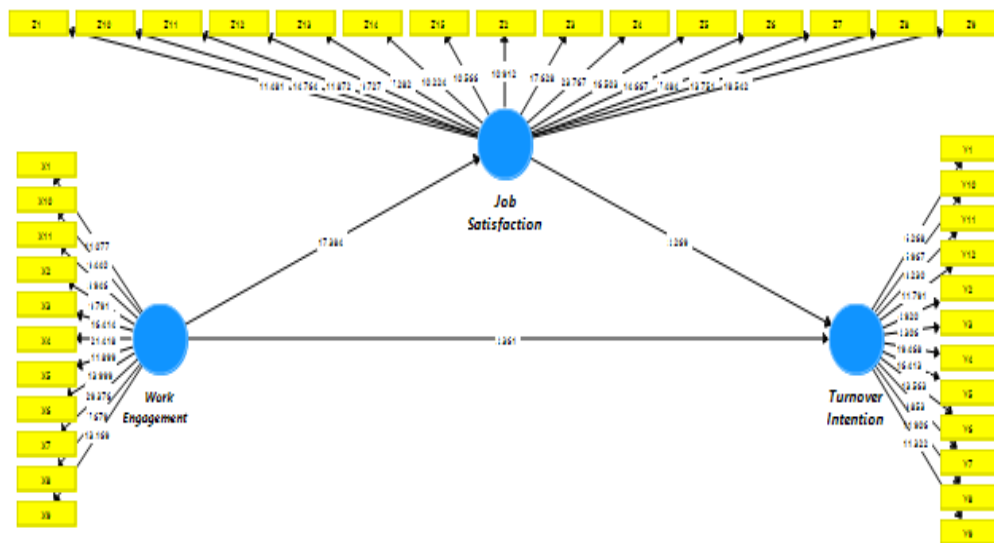
Pelaksanaan uji validitas ialah untuk melihat kesanggupan instrumen penelitian untuk menakar apa yang bisa di ukur. Uji validitas dapat dilaksanakan dengan melihat nilai Average Variance Extracted (AVE) berikut ini:

**Tabel 2. Average Variance Extracted (AVE)**

Variabel	AVE
<i>Job satisfaction</i>	<b>0.643</b>
<i>Turnover intention</i>	<b>0.599</b>
<i>Work engagement</i>	<b>0.683</b>

Berdasarkan data dalam Tabel 3 memperlihatkan bahwa nilai AVE pada seluruh variabel telah memenuhi syarat *rule of thumb*, nilai *Average Variance Extracted* dimana lebih besar dari 0,50

(AVE > 0,50). Nilai AVE *work engagement*, *turnover intention*, dan *job satisfaction* > 0,5. Disimpulkan bahwa setiap variabel dalam penelitian ini sudah mencapai kriteria uji *convergent validity*.



**Gambar 1. Hasil Model Struktural**

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan memiliki hasil yang dapat dipercaya dan *reliable*.

**Tabel 3. Cronbach Alpha dan Composite Reliability**

Variabel	Cronbach' Alpha	Composit Reliability (0,7)	Keterangan
<i>Job satisfaction</i>	<b>0.960</b>	<b>0.964</b>	<i>Reliable</i>
<i>Turnover intention</i>	<b>0.937</b>	<b>0.946</b>	<i>Reliable</i>
<i>Work engagement</i>	<b>0.952</b>	<b>0.959</b>	<i>Reliable</i>

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat terlihat tingkat kepercayaan gabungan dan nilai *alpha cronbach* untuk setiap konfigurasi lebih tinggi dari 0,7. Dengan mengacu pada aturan praktis, reliabilitas gabungan, dan *alpha Cronbach* (yang masing-masing lebih besar dari (> 0,7) 0,7), variabel peneliti semuanya dinyatakan *reliabel*.

### R-Square

*R-Square* mengevaluasi struktural model untuk signifikansi koefisien struktur dependen dan parameter jalur struktural dalam uji-t. Saat mengevaluasi model di PLS, bisa dimulai dengan memperhatikan R-kuadrat dari seluruh variabel *laten dependen*. Berikut ialah hasil *R-square*.

**Tabel 4. R-Square**

Variabel	Nilai R-Square
<i>Job satisfaction</i>	0.784
<i>Turnover intention</i>	0.815

Koefisien determinasi menggunakan *R-square* yang memperlihatkan beberapa persentase variasi dependen atau independen dapat dijabarkan oleh variabel yang dihipotesiskan mempengaruhi. Jika *R-square* semakin tinggi terhadap suatu variabel, maka semakin baik model tersebut. Untuk diketahui, *R-square* hanya ditemukan pada konstruk endogen.

## Pengujian Hipotesis

Parameter signifikansi diestimasi memberi informasi yang bermanfaat untuk hubungan antar variabel penelitian. Dasar yang digunakan dalam mengevaluasi hipotesis adalah nilai konstan dalam konteks *output result for inner weight*. Di bawah ini ialah perkiraan output model struktural untuk pengujian.

### Hipotesis Pengaruh Langsung

**Tabel 5. Hasil Analisis Inner Model**

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDE)	P Values
<i>Job satisfaction -&gt; Turnover intention</i>	-0.456	2.179	<b>0.030</b>
<i>Work engagement -&gt; Job satisfaction</i>	0.885	21.016	<b>0.000</b>
<i>Work engagement -&gt; Turnover intention</i>	-0.474	2.257	<b>0.024</b>

Pengujian dalam PLS menggunakan simulasi untuk melakukan uji statistik pengaruh dari setiap hipotesis, yaitu dengan menggunakan metode *bootstrapping* kepada sampel. Pengujian menggunakan *bootstrapping* bertujuan untuk meminimalisir tidak normalnya data dalam penelitian. Hasil dari analisis PLS dalam pengujian *bootstrapping* menyimpulkan bahwa semua hipotesis signifikan dan penelitian ini dapat diterima. Dimana *Job Satisfaction* berpengaruh negatif terhadap *turnover Intention* dengan P Value  $0,030 < 0,05$ , *Work Engagement* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* dengan nilai P Value  $0,000 < 0,05$ , dan *Work Engagement* berpengaruh negatif terhadap *turnover Intention* dengan P Value  $0,024 < 0,05$ .

### Hipotesis pengaruh tidak langsung

**Tabel 6. Efek tidak langsung Spesifik**

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDE)	P Values
<i>Work engagement -&gt; Job satisfaction -&gt; Turnover intention</i>	-0.403	2.133	<b>0.033</b>

Berdasarkan tabel 7 di atas didapat nilai t-statistic berpengaruh tidak langsung terhadap variabel *work engagement* kepada *Turnover intention* melalui *Job satisfaction* sejumlah  $2,133 > 1,96$ . Nilai koefisien jalur negatif sejumlah  $-0,403$  p value  $0,033 < 0,05$ . Melalui *work engagement* di Wis Prime Hotel Padang dapat diambil kesimpulan variabel *work engagement* berpengaruh signifikan negatif kepada variabel *turnover intention* melalui variabel *job satisfaction* sebagai variabel mediasi. Dimana *Job Satisfaction* tidak memediasi secara penuh (*partial Mediation*) dalam hubungan pengaruh antara *work engagement* dan *turnover intention*.

## B. Pembahasan

Dari sebelas pernyataan bisa dilihat nilai rata-rata dari variabel *Work engagement* sebesar 1,91 dengan tingkat pencapaian 38,27. Kemudian pada indikator Semangat (*Vigor*) 39%, Dedikasi (*Dedication*) 49%, Penghayatan (*Absorption*) 34%. Artinya berdasarkan penelitian secara keseluruhan karyawan yang bekerja di Whiz Prime Padang telah mempunyai rasa bangga, terikat yang tinggi kepada perusahaan dan sebagian lain masih merasa belum ada keterikatan yang kuat terhadap perusahaan. Keterikatan dengan perusahaan ini harus dapat dijaga oleh manajemen, salah satunya dapat dengan membuat karyawan merasa nyaman dan aman dalam bekerja [15]. Karyawan yang nyaman dalam bekerja tentunya akan memberikan kontribusi yang maksimal pada pekerjaan yang dilakukannya, dan akan berdampak positif bagi organisasi [16], [17],[18].

Dijelaskan bahwa dari 41 responden maka variabel *Turnover Intention* dapat dikategorikan tinggi dengan TCR 78,68% dan nilai *mean* dari seluruh indikator memperlihatkan angka 4,24. Kemudian

pada indikator *Thoughts of Quitting* 69%, pada indikator *Intention to search for another job* 45%, dan pada indikator *Intention to quit* 44%. Artinya berdasarkan penelitian diperoleh dari *Turnover Intention* di Whiz Prime Hotel Padang termasuk dalam kategori tinggi. *Turnover Intention* yang tinggi ini hendaklah menjadi perhatian bagi manajemen, manajemen harus mampu meningkatkan rasa betah bagi karyawan dalam bekerja, sehingga dapat mengurungkan niatnya untuk meninggalkan organisasi [19].

Nilai rata-rata dari variabel *Job satisfaction* sebesar 2.05 dengan TCR 41,46. Kemudian pada indikator Gaji 41%, Pekerjaan itu sendiri 36%, Promosi 33%, supervise 36%, Rekan kerja 34%. Kepuasan kerja karyawan merupakan faktor penting dalam keberlangsungan organisasi dan membangun komitmen karyawan pada organisasi [20]. Berdasarkan penelitian secara keseluruhan karyawan yang bekerja di Whiz Prime Padang yang setuju jika kesempatan promosi jabatan yang disediakan telah sesuai dan adil, tetapi beberapa karyawan mendapati kesempatan promosi yang tersedia dari perusahaan belum adil. Setelah dianalisis secara mendalam ini disebabkan minimnya penjelasan kriteria dan aturan yang di berikan oleh manajemen pada para karyawan.

*Work engagement* dan *Turnover Intention* memperlihatkan hubungan signifikan ketika dilihat dari nilai t statistik  $2.026 >$  nilai t-tabel sebesar 1,96 dan nilai koefisien jalur yang nilainya *negative* 0,474 ini menunjukkan jika *work engagement* (X) berpengaruh *negative* signifikan kepada *Turnover Intention* (Y) Hal ini sesuai menurut pendapat [21], [22], dan [23] yang berpendapat jika ketika karyawan terikat dalam pekerjaan, hal ini akan membuat karakter psikologis karyawan, menjadi lebih percaya, optimis [24] dan akan memberikan kepuasan terhadap karyawan dan ini akan membuat keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi menjadi rendah [25]. *Turnover* yang rendah akan berdampak pada kinerja karyawan yang lebih maksimal.

Melihat hasil nilai t-statistik disimpulkan analisis menjabarkan bahwa *work engagement* (X) berpengaruh positif signifikan kepada *Job satisfaction* (Z). Hal ini bisa dilihat dari nilai positif dari koefisien jalur dengan nilai t-statistik  $21,016 >$  nilai t tabel sebesar 1,96. Ini memperlihatkan jika variabel *work engagement* yang tinggi akan meningkatkan variabel *Job satisfaction* [26] karyawan pada Whiz Prime Hotel Padang, dan sebaliknya, rendahnya variabel *work engagement* akan membuat turunnya *Job satisfaction* karyawan [15]. Jadi dapat dikatakan bahwa *work engagement* dan *Job satisfaction* saling berkaitan satu sama lainnya. Keterikatan karyawan pada organisasi akan memaksimalkan kinerja dari karyawan, tentunya karyawan akan merasa puas jika mendapatkan apresiasi dari hal tersebut.

Hubungan antara *Job satisfaction* dan *Turnover Intention* di Whiz Prime Hotel Padang signifikan dengan nilai t-statistik sebesar  $2,179 >$  nilai t-tabel sebesar 1,9. Jika t-statistik besar dari 1,9 maka hipotesis ini di terima. Nilai dari koefisien jalur *negative* 0,456, hal ini diartikan jika *Job satisfaction* karyawan di Whiz Prime Hotel Padang mengalami kenaikan, maka tingkat *Turnover Intention* di Whiz Prime Hotel akan mengalami penurunan [27], [28]. Dengan demikian kepuasan karyawan dalam bekerja harus menjadi perhatian manajemen, agar karyawan tidak memiliki niat keluar dari perusahaan. Karyawan yang puas akan meningkat loyalitasnya pada perusahaan [29].

Hubungan diantara variabel *work engagement* terhadap *Turnover Intention* melalui *Job satisfaction* memperlihatkan ditemukan pengaruh negatif yang signifikan yaitu dengan nilai t-statistik sebesar  $2.133 >$  dari nilai t -abel sebesar 1,9. Nilai p value 0,033 dan nilai koefisiensi jalur *negative* sebesar  $0,403 <$  dari 0,005. Dengan memediasi secara parsial *Job Satisfaction* mampu berperan menurunkan niat karyawan yang merasa terikat dengan organisasi untuk meninggalkan organisasi tersebut. Hal ini memperlihatkan bahwasanya *work engagement* dapat meningkatkan *Job satisfaction*, kemudian *Job satisfaction* dapat menurunkan *Turnover Intention*. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa karyawan yang merasa nyaman dan terikat dengan organisasi akan merasakan kepuasan dalam bekerja, niatnya untuk meninggalkan organisasi menjadi rendah bahkan mungkin tidak ada. Kepuasan karyawan semakin melemahkan niat karyawan yang merasa terikat dengan perusahaan untuk keluar dari perusahaan tersebut.

## KESIMPULAN

Hasil dari penelitian yang telah dilaksanakan, berikut informasi yang disajikan sebagai kesimpulan:

- a. Variabel *work engagement* mempunyai pengaruh signifikan yang negatif terhadap variabel *turnover intention* di Whiz Prime Hotel Padang, maka hipotesis pertama yaitu ditemukannya pengaruh diantara variabel *work engagement* kepada *turnover intention* di Whiz Prime Hotel Padang terbukti.
- b. Variabel *work engagement* mempunyai pengaruh signifikan yang positif kepada *job satisfaction* di Whiz Prime Hotel Padang, maka hipotesis kedua yaitu ditemukannya pengaruh diantara variabel *work engagement* terhadap *job satisfaction* di Whiz Prime Hotel Padang terbukti
- c. Variabel *job satisfaction* mempunyai pengaruh signifikan yang negatif kepada *turnover intention* Whiz Prime Hotel Padang, maka hipotesis ketiga ditemukannya pengaruh antara variabel *job satisfaction* terhadap *turnover intention* di Whiz Prime Hotel Padang terbukti.
- d. Variabel *work engagement* mempunyai pengaruh signifikan yang negatif kepada *turnover intention* melalui *job satisfaction* sebagai mediasi di Whiz Prime Hotel Padang, maka hipotesis keempat ditemukannya pengaruh diantara variabel *work engagement* terhadap *turnover intention* dengan *job satisfaction* sebagai mediasi Whiz Prime Hotel Padang tidak terbukti.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. S. P. Hasibuan, "Manajemen Sumber Daya Manusia," Ed. Revisi Jakarta Bumi Aksara, 2011.
- [2] C. Wang, J. Xu, T. C. Zhang, and Q. M. Li, "Effects of professional identity on turnover intention in China's hotel employees: The mediating role of employee engagement and job satisfaction," *J. Hosp. Tour. Manag.*, vol. 45, pp. 10–22, 2020, doi: <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2020.07.002>.
- [3] H. Muhyi, Z. Muttaqin, and H. Nirmalasari, *HR Plan & Strategy: Strategi Jitu Pengembangan Sumber Daya Manusia*, 1st ed. Jakarta: Raih Asa Sukses, 2016.
- [4] L. T. de T. Eby and T. D. Allen, *Personal relationships: The effect on employee attitudes, behavior, and well-being*. Newyork: Routledge, 2012.
- [5] G. L. Landstrom, D. L. Biordi, and D. A. Gillies, "The Emotional and Behavioral Process of Staff Nurse Turnover," *JONA J. Nurs. Adm.*, vol. 19, no. 9, 1989, [Online]. Available: [https://journals.lww.com/jonajournal/Fulltext/1989/09010/The\\_Emotional\\_and\\_Behavioral\\_Process\\_of\\_Staff.8.aspx](https://journals.lww.com/jonajournal/Fulltext/1989/09010/The_Emotional_and_Behavioral_Process_of_Staff.8.aspx).
- [6] E. E. T. Bolt, J. Winterton, and K. Cafferkey, "A century of labour turnover research: A systematic literature review," *Int. J. Manag. Rev.*, vol. 24, no. 4, pp. 555–576, Oct. 2022, doi: <https://doi.org/10.1111/ijmr.12294>.
- [7] E. Babakus, U. Yavas, and O. M. Karatepe, "Work engagement and turnover intentions," *Int. J. Contemp. Hosp. Manag.*, vol. 29, no. 6, pp. 1580–1598, Jan. 2017, doi: 10.1108/IJCHM-11-2015-0649.
- [8] Ulfa, Y. Abrian, and A. Adrian, "Analysis of The Factors that Affect Employee Turnover Intention at Travelodge Hotel Batam," *Pendidik. Teknol. Kejuru.*, vol. 3, no. 4, pp. 216–220, 2020, doi: <https://doi.org/10.24036/jptk.v3i4.14123>.
- [9] L. P. E. Swandini, "LINGKUNGAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN HOTEL MATAHARI BEACH RESORT & SPA," *J. Manaj. dan Bisnis*, vol. 2, no. 2, pp.

139–147, 2020, doi: <http://dx.doi.org/10.23887/pjmb.v2i2.27306>.

- [10] X. Guan, S.-S. Yeh, T.-Y. Chiang, and T.-C. (T. C. . Huan, “Does organizational inducement foster work engagement in hospitality industry? Perspectives from a moderated mediation model,” *J. Hosp. Tour. Manag.*, vol. 43, pp. 259–268, 2020, doi: <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2020.04.010>.
- [11] R. Nabawi, “Pengaruh Lingkungan Kerja , Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai,” *J. Ilm. magister Manaj.*, vol. 2, no. 2, pp. 170–183, 2019, doi: <http://dx.doi.org/10.30596%2Fmaneggio.v2i2.3667>.
- [12] D. Sugiyono, *Metode penelitian kuatintatif, kualitatif dan R & D / Sugiyono*. 2018.
- [13] J. F. Hair, *Multivariate Data Analysis*. Georgia, USA: Kennesaw State University, 2009.
- [14] J. F. Hair, L. M. Matthews, R. L. Matthews, and M. Sarstedt, “PLS-SEM or CB-SEM: updated guidelines on which method to use,” *Int. J. Multivar. Data Anal.*, vol. 1, no. 2, pp. 107–123, Jan. 2017, doi: [10.1504/IJMDA.2017.087624](https://doi.org/10.1504/IJMDA.2017.087624).
- [15] K. Côté, M. Lauzier, and F. Stinglhamber, “The relationship between presenteeism and job satisfaction: A mediated moderation model using work engagement and perceived organizational support,” *Eur. Manag. J.*, vol. 39, no. 2, pp. 270–278, 2021, doi: <https://doi.org/10.1016/j.emj.2020.09.001>.
- [16] J. Park and D. Gursoy, “Generation effects on work engagement among U.S. hotel employees,” *Int. J. Hosp. Manag.*, vol. 31, no. 4, pp. 1195–1202, 2012, doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2012.02.007>.
- [17] S. Douglas and R. Roberts, “Employee age and the impact on work engagement,” *Strateg. HR Rev.*, vol. 19, no. 5, pp. 209–213, Jan. 2020, doi: [10.1108/SHR-05-2020-0049](https://doi.org/10.1108/SHR-05-2020-0049).
- [18] L. Eldor, “Work Engagement: Toward a General Theoretical Enriching Model,” *Hum. Resour. Dev. Rev.*, vol. 15, no. 3, pp. 317–339, Jun. 2016, doi: [10.1177/1534484316655666](https://doi.org/10.1177/1534484316655666).
- [19] G. Cohen, R. S. Blake, and D. Goodman, “Does Turnover Intention Matter? Evaluating the Usefulness of Turnover Intention Rate as a Predictor of Actual Turnover Rate,” *Rev. Public Pers. Adm.*, vol. 36, no. 3, pp. 240–263, Apr. 2015, doi: [10.1177/0734371X15581850](https://doi.org/10.1177/0734371X15581850).
- [20] H. Zeinabadi, “Job satisfaction and organizational commitment as antecedents of Organizational Citizenship Behavior ( OCB ) of teachers,” *Procedia - Soc. Behav. Sci.*, vol. 5, pp. 998–1003, 2010, doi: [10.1016/j.sbspro.2010.07.225](https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.07.225).
- [21] M. Asghar, M. Tayyab, N. Gull, S. Zhijie, R. Shi, and X. Tao, “Polychronicity, work engagement, and turnover intention: The moderating role of perceived organizational support in the hotel industry,” *J. Hosp. Tour. Manag.*, vol. 49, pp. 129–139, 2021, doi: <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.09.004>.
- [22] M. C. C. Lee, M. A. Idris, and M. Tuckey, “Supervisory coaching and performance feedback as mediators of the relationships between leadership styles, work engagement, and turnover intention,” *Hum. Resour. Dev. Int.*, vol. 22, no. 3, pp. 257–282, May 2019, doi: [10.1080/13678868.2018.1530170](https://doi.org/10.1080/13678868.2018.1530170).
- [23] E. T. Ampofo and O. M. Karatepe, “The effects of on-the-job embeddedness and its sub-dimensions on small-sized hotel employees’ organizational commitment, work engagement and turnover intentions,” *Int. J. Contemp. Hosp. Manag.*, vol. 34, no. 2, pp. 509–533, Jan. 2022, doi: [10.1108/IJCHM-07-2021-0858](https://doi.org/10.1108/IJCHM-07-2021-0858).
- [24] Y. R. Fari, Y. Abrian, A. Adrian, and U. N. Padang, “Pengaruh Adversity Quotient Dan Emotional Intelligence Terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi,” *J. Manaj. pariwisata dan Perhotelan*, vol. 1, no. 3, pp. 137–149,



2023, doi: <https://doi.org/10.59581/jmpp-widyakarya.v1i3.1171>.

- [25] F. Ferdian, Y. Abrian, H. Suyuthie, and R. A. Sinensis, “The Effect of Work Compensation on Intention to Stay in the Hotel Industry During the COVID 19 Pandemic with Job Embeddedness as Mediation,” *J. Organ. dan Manaj.*, vol. 18, no. 1, pp. 60–73, 2022, doi: 10.33830/jom.v18i1.2134.2022.
- [26] S. C. H. Chan, “Participative leadership and job satisfaction,” *Leadersh. Organ. Dev. J.*, vol. 40, no. 3, pp. 319–333, Jan. 2019, doi: 10.1108/LODJ-06-2018-0215.
- [27] J. Susilo and I. G. B. H. Satrya, “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Yang Dimediasi Oleh Komitmen Organisasional Karyawan Kontrak,” *E-Jurnal Manaj. Univ. Udayana*, vol. 8, no. 6, p. 3700, 2019, doi: 10.24843/ejmunud.2019.v08.i06.p15.
- [28] I. Meirina, F. Ferdian, P. Pasaribu, and H. Suyuthie, “the Influence of Work Environment Towards Turnover Intention of Employee of 4 Star Hotels in Padang City,” *J. Bus. Hosp. Tour.*, vol. 4, no. 2, pp. 1–8, 2018, doi: 10.22334/jbhost.v4i2.120.
- [29] D. Swati, D. Tanusree, and G. Piyali, “Linking employee loyalty with job satisfaction using PLS–SEM modelling,” *Pers. Rev.*, vol. 49, no. 8, pp. 1695–1711, Jan. 2020, doi: 10.1108/PR-03-2019-0107.