

---

# Analisis Pengaruh Motivasi terhadap Loyalitas Karyawan yang Dimediasi oleh Kepuasan Kerja pada The Mansion Resort Hotel dan Spa Ubud

Ni Luh Erika Vetriani <sup>(1)</sup>

I Gusti Ayu Wimba <sup>(2)</sup>

I Wayan Suartina <sup>(3)</sup>

<sup>(1)(2)(3)</sup> Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Pariwisata, Universitas Hindu Indonesia,  
vetrianiniluh@gmail.com

## ABSTRACT

*Tight competition in the hotel industry encourages every business actor to increase employee loyalty in order to compete and develop. The problem of employee loyalty is also faced by The Mansion Resort Hotel dan Spa Ubud, Bali and based on the results of the pre-survey, it was found that there were problems related to motivation and job satisfaction. The aim of this research is to determine the role of job satisfaction in mediating motivation on employee loyalty. This research was conducted by The Mansion Resort Hotel dan Spa Ubud, Bali involving all 98 employees using the saturated sample or census method. Primary data collection was carried out using a questionnaire. The results of the respondents' answers were continued with validity and reliability tests, then continued with hypothesis testing using path analysis and Sobel test. The results of the analysis show that 1) motivation has a positive and significant effect on job satisfaction, 2) motivation has a positive and significant effect on employee loyalty, 3) job satisfaction has a positive and significant effect on employee loyalty, 4) job satisfaction has a positive and significant effect in mediating motivation on employee loyalty.*

**Keywords: Employee Loyalty, Motivation, Job Satisfaction**

## ABSTRAK

Ketatnya persaingan dalam industri perhotelan mendorong setiap pelaku usaha untuk meningkatkan loyalitas karyawan agar dapat bersaing dan berkembang. Permasalahan loyalitas karyawan juga dihadapi oleh The Mansion Resort Hotel dan Spa Ubud, Bali dan berdasarkan hasil pra survey ditemukan adanya permasalahan terkait dengan motivasi dan kepuasan kerja. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui peran kepuasan kerja memediasi motivasi terhadap loyalitas karyawan. Penelitian ini dilakukan The Mansion Resort Hotel dan Spa Ubud, Bali dengan melibatkan seluruh karyawan yang berjumlah 98 orang dengan menggunakan metode sampel jenuh atau sensus. Pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan kuisioner. Hasil jawaban responden dilanjutkan dengan uji validitas dan reliabilitas, kemudian dilanjutkan dengan uji hipotesis menggunakan analisis jalur dan uji sobel. Hasil analisis menunjukkan bahwa 1) motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, 2) motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan, 3) kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan, 4) kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan dalam memediasi motivasi terhadap loyalitas karyawan.

**Kata kunci: Loyalitas Karyawan, Motivasi, Kepuasan Kerja**

---

## Pendahuluan

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam sebuah perusahaan untuk mencapai tujuan dan sasarannya, karena sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penentu berhasil atau tidaknya suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya (Siagian, 2020). Perusahaan sangat membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas, terutama di era globalisasi ini (Suwanto, 2019). Salah satu sarana penting pada manajemen sumber daya manusia dalam sebuah organisasi adalah tercapainya loyalitas kerja para karyawan (Goca *et al.*, 2023). Loyalitas pada dasarnya merupakan kesetiaan, pengabdian dan kepercayaan yang diberikan atau ditujukan kepada seseorang atau lembaga, yang didalamnya terdapat rasa cinta dan tanggung jawab untuk berusaha memberikan pelayanan dan perilaku yang terbaik (Suindrawan *et al.*, 2021). Karyawan yang loyal terhadap perusahaan adalah karyawan yang mempunyai kemauan dalam bekerja sama yang berarti kesediaan mengorbankan diri, kesediaan melakukan pengawasan diri dan kemampuan untuk menonjolkan kepentingan diri sendiri (Sianipar dan Salim, 2019).

Pihak perusahaan berupaya untuk mendapatkan loyalitas karyawan melalui pemberian motivasi (Muhammad dan Nurcholis, 2023). Karyawan memerlukan motivasi untuk bekerja lebih rajin dan menghasilkan suatu yang bermanfaat bagi organisasi (Sedarmayanti, 2018:154). Melihat pentingnya karyawan dalam organisasi, maka karyawan diperlukan perhatian lebih serius terhadap tugas yang dikerjakan sehingga tujuan organisasi tercapai (Lalisang *et al.*, 2022). Dengan motivasi kerja yang tinggi, karyawan akan bekerja lebih giat didalam melaksanakan pekerjaannya. Sebaliknya dengan motivasi kerja yang rendah karyawan tidak mempunyai semangat kerja, mudah menyerah dan kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan (Wirawan *et al.*, 2019).

Untuk pencapaian loyalitas biasanya karyawan akan terpenuhi terlebih dahulu kepuasan kerjanya di dalam perusahaan (Goca *et al.*, 2023). Menurut Dewi *et al.*, (2023) apabila seseorang berada pada tingkat kepuasan kerja yang diinginkan, maka tingkat komitmennya untuk loyal pada perusahaan juga akan meningkat. Kepuasan kerja merupakan suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang karyawan dan banyaknya yang mereka yakini apa yang seharusnya mereka terima (Munparidi dan Sayuti, 2020). Karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya dimana hal ini tampak dari sikap karyawan terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu di lingkungan kerjanya (Sutrisno, 2019:74). Karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi biasanya mempunyai catatan kehadiran, prestasi kerja, serta

hubungan kerja yang baik dengan anggota perusahaan lainnya. Sebaliknya, karyawan dengan tingkat kepuasan rendah akan menunjukkan sikap negatif, baik terhadap pekerjaannya maupun terhadap lingkungan kerjanya (Handoko, 2018:193).

The Mansion Resort Hotel dan Spa Ubud, Bali adalah salah satu akomodasi resort yang menyediakan fasilitas dan pelayanan jasa dalam bentuk pengindapan, pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas – fasilitas lainnya. The Mansion Resort Hotel dan Spa Ubud, Bali beralamat di Jln. Penestanan, Sayan, Ubud, Bali. The Mansion Resort Hotel dan Spa Ubud, Bali selalu berupaya meningkatkan reputasi pelayanan yang terbaik dengan cara memaksimalkan produktivitas kerja karyawannya di masing-masing departemen dan meningkatkan fasilitas-fasilitas yang ada, sehingga para wisatawan akan merasa nyaman dan puas saat menginap.

Berdasarkan hasil pra survey pada The Mansion Hotel dan Spa Ubud, Bali, penyebab turunnya loyalitas karyawan disebabkan oleh faktor motivasi yang kurang pada The Mansion Resort Hotel dan Spa Ubud, Bali seperti kurangnya apresiasi atas prestasi, jenjang karir yang tidak tentu, kurang memperhatikan kesejahteraan karyawan dalam puas atau tidaknya karyawan dalam pekerjaannya, kompensasi yang kurang dan beban kerja yang berlebihan. Dilihat dari adanya pelanggaran pada ketaatan peraturan kerja dan aturan standar kerja di perusahaan, seperti adanya karyawan yang datang terlambat untuk bekerja dan selain itu ketika jam istirahat bahkan ada karyawan yang bisa menghabiskan jam istirahat hingga melebihi jam istirahat seharusnya. Seperti yang seharusnya karyawan mendapat hak istirahat selama satu jam, akan tetapi ada yang beristirahat hingga 1,5 jam.

The Mansion Resort Hotel dan Spa Ubud, Bali sangat cocok untuk dilakukan penelitian tentang loyalitas karyawan, karena hal ini didukung dengan adanya data turnover karyawan. Data turnover ini berisi tentang pencatatan keluar masuk karyawan yang terjadi pada The Mansion Resort Hotel dan Spa Ubud, Bali dari tahun 2019 sampai tahun 2022 yang ditunjukkan pada tabel 1.

**Tabel 1. Data The Mansion Resort Hotel dan Spa Ubud, Bali Tahun 2019-2022**

Tahun	Jumlah Karyawan Awal Tahun	Jumlah Karyawan Yang Keluar	Jumlah Karyawan Yang Masuk	Jumlah Karyawan Akhir Tahun	Turnover Rate
2019	101	4	1	98	4%
2020	98	11	2	89	12%
2021	89	3	6	92	3%
2022	92	2	8	98	2%

Sumber : PT DMD ASIA (2022)

Berdasarkan Tabel 1., terlihat bahwa kondisi pada The Mansion Resort Hotel dan Spa Ubud, Bali mengalami kenaikan *turnover* pada tahun 2020 sebesar 12 persen. Hal ini disebabkan

---

oleh minimnya tingkat loyalitas karyawan yang ada pada perusahaan The Mansion Resort Hotel dan Spa Ubud, Bali, karena pada tahun 2020 banyak karyawan yang keluar dari perusahaan dikarenakan mendapatkan tawaran yang lebih baik dari perusahaan lain. Selain itu kurangnya motivasi dan kompensasi yang menyebabkan kepuasan kerja tidak terpenuhi menjadi salah satu faktor lain yang menyebabkan menurunnya loyalitas karyawan. Menurut Sari *et al.*, (2023), menyatakan bahwa *turnover* perusahaan tidak boleh lebih dari 10 persen dalam tahun karena akan berdampak terhadap kinerja perusahaan. Berdasarkan data yang ada, tingkat *turnover* pada perusahaan The Mansion Resort Hotel dan Spa Ubud, Bali menunjukkan angka di atas 10 persen. Berarti dikategorikan diatas batas wajar. Hal ini berarti pada The Mansion Resort Hotel dan Spa Ubud, Bali memiliki masalah perputaran karyawan yang tinggi.

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi The Mansion Resort Hotel dan Spa Ubud, Bali maka penelitian ini memiliki tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui peran kepuasan kerja karyawan dalam memediasi pengaruh motivasi terhadap loyalitas karyawan pada The Mansion Resort Hotel dan Spa Ubud, Bali.

Setiap perusahaan tentu menginginkan seluruh karyawan bekerja sesuai standar yang ditetapkan oleh perusahaan agar dapat menguntungkan bagi karyawan dan perusahaan (Tsauri, 2023). Untuk mendorong karyawan agar dapat bekerja dengan apa yang diinginkan, manajemen perusahaan harus bisa memotivasi karyawannya untuk dapat memberikan kontribusi yang positif dan untuk memberikan hasil yang lebih baik lagi, perusahaan harus bisa membuat karyawan memiliki loyalitas yang lebih tinggi terhadap perusahaan sehingga karyawan dapat bekerja lebih baik dalam rangka proses pencapaian tujuan perusahaan (Putri, 2019). Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad dan Nurcholis (2023), Nabila dan Ratnawati (2020), Kusumo dan Afandi (2020), Wirawan *et al.*, (2019), Lalisang *et al.*, (2022), Winarto (2020) yang membuktikan motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas karyawan. Dari uraian tersebut, hipotesis pertama yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

H1 : motivasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan pada The Mansion Resort Hotel dan Spa Ubud, Bali.

Motivasi kerja merupakan hal penting yang dapat mendorong semangat kerja karyawan (Aryagunawan dan Heryanda, 2021). Adanya motivasi, Sebagian besar karyawan akan semangat dan puas dalam melakukan pekerjaan (Sipahutar *et al.*, 2022). Adanya motivasi yang tinggi, maka karyawan akan mampu melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya sehingga hasil yang didapatkan mampu menciptakan kepuasan kerja dalam diri karyawan (Novialni dan Pragiwani, 2020). Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gautama dan

---

Marchyta (2022), Kurniawan *et al.*, (2021), Putra dan Pasaribu (2023), Haholongan *et al.*, (2023), Waskito dan Sumarni (2023) yang menyatakan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Dari uraian tersebut, hipotesis kedua yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

H2 : Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada The Mansion Resort Hotel dan Spa Ubud, Bali.

Kepuasan kerja merupakan sekumpulan perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, apakah senang atau suka atau tidak senang atau tidak suka sebagai hasil interaksi karyawan dengan lingkungan pekerjaannya atau sebagai persepsi sikap mental, juga sebagai hasil penilaian karyawan terhadap pekerjaannya (Putri dan Kustini, 2021). Karyawan akan merasa puas dalam berkerja apabila kompensasi yang diberikan suatu organisasi sesuai dengan harapan, maka karyawan memiliki jiwa disiplin yang tinggi atau dapat dikatakan kepuasan kerja karyawan dapat mendorong karyawan untuk mematuhi/mentaati segala aturan-aturan dan norma-norma yang berlaku dan perusahaan selalu memberikan motivasi yg lebih kepada karyawan, sehingga karyawan menjadi puas bekerja dan rasa loyalitas kepada perusahaan (Goca *et al.*, 2023). Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widiastuti dan Baihak (2023), Rohimah, (2018), Sumardianti (2021) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Dari uraian tersebut, hipotesis ketiga yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

H3 : Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan pada The Mansion Resort Hotel dan Spa Ubud, Bali.

Hasil temuan yang dilakukan peneliti Husni *et al.*, (2018) menyebutkan bahwa kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh motivasi kerja terhadap loyalitas karyawan. Hasil temuan tersebut memiliki arti tingginya motivasi kerja mengakibatkan tingginya kepuasan kerja karyawan yang pada akhirnya timbul loyalitas kerja karyawan. Dari uraian tersebut, hipotesis keempat yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

H4 : Kepuasan kerja memediasi pengaruh motivasi kerja terhadap loyalitas karyawan secara signifikan.

### **Metode Penelitian**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan data kuantitatif sedangkan sumber data dalam penelitian ini adalah: 1) data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner sebagai instrumen penelitian; 2) data sekunder yang diperoleh dari sumber tidak langsung dari The Mansion Resort Hotel dan Spa Ubud, Bali dapat berupa dokumentasi dan

arsip-arsip resmi yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah seluruh anggota di Distro Mayhem Store di Denpasar sebanyak 98 orang. Metode yang digunakan dalam menentukan sampel adalah sampel jenuh. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis path dan uji sobel

**Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Berdasarkan hipotesis yang telah disusun, maka persamaan substruktural 1 dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$M = \beta_2 X + \varepsilon_1 \dots \dots \dots \text{(Model 1)}$$

Sedangkan persamaan substruktural 2 dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \beta_1 X + \beta_3 M + \varepsilon_2 \dots \dots \dots \text{(Model 2)}$$

Persamaan pertama yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengaruh variabel stres kerja terhadap variabel kepuasan kerja yang dijelaskan pada Tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Substruktur 1 (Model 1)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.132	1.333		6.851	0.000
	Stres Kerja	0.605	0.109	0.494	5.574	0.000
R Square = 0,224						

Sumber: data diolah, (2024)

Berdasarkan Tabel 4.8 Dapat diketahui persamaan analisis jalur yang diperoleh yaitu:

$$M = a + \beta_2 X + \varepsilon_1$$

$$M = 9.132 + 0.605X + \varepsilon_1$$

Dari Tabel 2, diperoleh nilai *unstandardized coefficient beta* sebesar 0.605 yang merupakan nilai path atau jalur. Berdasarkan nilai jalur yang diperoleh dapat diketahui pengaruh langsung motivasi terhadap kepuasan kerja adalah positif. Sehingga apabila motivasi meningkat maka kepuasan kerja akan mengalami peningkatan. Persamaan kedua yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengaruh variabel motivasi terhadap variabel loyalitas karyawan melalui kepuasan kerja yang dijelaskan pada Tabel di bawah ini:

**Tabel 3. Substruktur 2 (Model 2)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.997	1.749		4.000	0.000
	Motivasi	0.635	0.134	0.388	4.727	0.000
	Kepuasan Kerja	0.593	0.110	0.443	5.406	0.000
R Square = 0,517						

Berdasarkan Tabel 3, dapat diketahui persamaan analisis jalur yang diperoleh yaitu:

$$Y = a + \beta_1 X + \beta_3 M + \varepsilon_2$$

$$Y = 6.997 + 0.635X + 0.593M + \varepsilon_2$$

Dari Tabel 3, diperoleh nilai koefisien regresi variabel motivasi dan kepuasan kerja mempunyai arah yang positif dalam pengaruhnya terhadap loyalitas karyawan.

Berdasarkan perhitungan pengaruh error ( $e_i$ ), didapatkan hasil pengaruh error ( $e_1$ ) sebesar 0,970 dan pengaruh error ( $e_2$ ) sebesar 0,856. Hasil koefisien determinasi total adalah sebagai berikut.

$$R^2_m = 1 - (e_1)^2 - (e_2)^2$$

$$R^2_m = 1 - (0,970)^2 - (0,856)^2$$

$$R^2_m = 0,311$$

Berdasarkan hasil analisis yang ditampilkan pada Tabel 2, dapat diketahui pengaruh motivasi terhadap loyalitas karyawan adalah positif dan signifikan. Dinyatakan positif dan signifikan karena nilai sig. (0,000) <  $\alpha$  (0,05) sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima atau dengan kata lain hipotesis 1 ( $H_1$ ) yang menyatakan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan karyawan pada The Mansion Resort Hotel dan Spa Ubud, Bali teruji kebenarannya. Pengaruh dari positif tersebut menunjukkan bahwa ketika motivasi meningkat maka loyalitas karyawan pada The Mansion Resort Hotel dan Spa Ubud, Bali juga akan meningkat. Hal tersebut membuktikan bahwa motivasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan karyawan pada The Mansion Resort Hotel dan Spa Ubud, Bali, dimana motivasi kerja merupakan kondisi yang menggerakkan karyawan untuk berusaha mencapai tujuan atau mencapai hasil yang diinginkan. Hasil penelitian ini searah dan didukung dengan penelitian sebelumnya oleh Muhammad dan Nurcholis (2023), Nabila dan Ratnawati (2020), Kusumo dan Afandi (2020), Wirawan *et al.*, (2019), Lalisang *et al.*, (2022), Winarto (2020) yang membuktikan motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas karyawan.

Berdasarkan hasil analisis yang ditampilkan pada Tabel 4.3, motivasi terhadap kepuasan kerja adalah positif dan signifikan. Dinyatakan positif dan signifikan karena nilai sig. (0,000) <  $\alpha$

---

(0,05) sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima atau dengan kata lain dengan kata lain hipotesis 2 ( $H_2$ ) yang menyatakan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada The Mansion Resort Hotel dan Spa Ubud, Bali teruji kebenarannya. Artinya, semakin tinggi motivasi kerja karyawan maka akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada The Mansion Resort Hotel dan Spa Ubud, Bali. Hal tersebut membuktikan bahwa apabila The Mansion Resort Hotel dan Spa Ubud, Bali, Denpasar dapat memenuhi kebutuhan karyawan seperti kebutuhan akan prestasi dengan memberikan kesempatan untuk mengembangkan kreativitas dalam bekerja, kebutuhan prestise dengan memberikan apresiasi jika berprestasi dalam bekerja dan kebutuhan aktualisasi diri dengan memberikan kesempatan untuk mengembangkan pengetahuan dan keterampilan melalui pelatihan kerja maka motivasi karyawan akan menjadi tinggi yang berdampak pada tingginya kepuasan kerja. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gautama dan Marchyta (2022), Kurniawan *et al.*, (2021), Putra dan Pasaribu (2023), Haholongan *et al.*, (2023), Waskito dan Sumarni (2023) yang menyatakan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil analisis yang ditampilkan pada Tabel 3, maka dapat diketahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *loyalitas karyawan* adalah positif dan signifikan. Dinyatakan positif dan signifikan karena nilai sig. (0,041) <  $\alpha$  (0,05) sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima atau dengan kata lain hipotesis 3 ( $H_3$ ) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan karyawan pada The Mansion Resort Hotel dan Spa Ubud, Bali teruji kebenarannya. Hal tersebut membuktikan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan karyawan pada The Mansion Resort Hotel dan Spa Ubud, Bali maka loyalitas karyawan The Mansion Resort Hotel dan Spa Ubud, Bali juga akan semakin tinggi atau dengan arti lain karyawan pada The Mansion Resort Hotel dan Spa Ubud, Bali yang merasa puas atas karena apa yang didapat tidak sebanding dengan yang dikorbankan, maka tingkat loyalitas karyawan karyawan akan mengalami peningkatan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widiastuti dan Baihak (2023), Rohimah, (2018), Sumardianti (2021) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan.

Dari hasil perhitungan sobel test di atas mendapatkan Z hitung sebesar 3,02. Dari hasil perhitungan sobel test di atas mendapatkan nilai M sebesar 3,02, karena nilai M yang diperoleh sebesar  $3,02 > 1,96$  dengan tingkat signifikansi 5% maka membuktikan bahwa kepuasan kerja dapat memediasi hubungan antara motivasi terhadap loyalitas karyawan sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima. Hasil tersebut memiliki arti bahwa motivasi yang tinggi dapat menurunkan loyalitas karyawan dengan cara meningkatkan kepuasan kerja karyawan terlebih dahulu. Motivasi yang



---

tinggi pada akan membangkitkan kepuasan kerja karena karyawan merasa bahwa The Mansion Resort Hotel dan Spa Ubud, Bali telah memperhatikan kebutuhan dan pengharapan kerja karyawan. Motivasi yang diberikan The Mansion Resort Hotel dan Spa Ubud, Bali berupa kebutuhan akan prestasi dengan memberikan kesempatan untuk mengembangkan kreativitas dalam bekerja, kebutuhan prestise dengan memberikan apresiasi jika berprestasi dalam bekerja dan kebutuhan aktualisasi diri dengan memberikan kesempatan untuk mengembangkan pengetahuan dan keterampilan melalui pelatihan kerja akan diterima dengan baik oleh karyawan, karena karyawan akan merasa puas. Loyalitas karyawan akan terus meningkat apabila karyawan merasa puas dengan motivasi yang diberikan oleh perusahaan. Motivasi yang tinggi akan membuat karyawan merasa puas dan pada akhirnya akan berpengaruh terhadap loyalitas karyawan tersebut.

### **Simpulan**

Simpulan dalam penelitian adalah sebagai berikut: motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan, motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, 3) kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan 4) kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh motivasi terhadap loyalitas karyawan secara signifikan. Adapun saran yang dapat peneliti berikan yaitu. Berdasarkan jumlah skor rata-rata terendah variabel loyalitas karyawan, peneliti menyarankan sebaiknya The Mansion Resort Hotel dan Spa Ubud, Bali dapat membuat sanksi yang tegas dan mampu memberikan efek jera, serta tidak membuat agenda untuk melakukan evaluasi secara berkala dalam beberapa periode tertentu sehingga karyawan mentaati dan mengikuti peraturan sesuai prosedur yang berlaku, 2) Berdasarkan jumlah skor rata-rata terendah variabel motivasi, peneliti menyarankan sebaiknya The Mansion Resort Hotel dan Spa Ubud, Bali menyelenggarakan pelatihan secara kontinu dengan melibatkan karyawan agar berpartisipasi lebih aktif dalam pelatihan sehingga akan lebih menguntungkan perusahaan dengan meningkatnya kinerja karyawan sesuai yang diharapkan, 3) Berdasarkan jumlah skor rata-rata terendah variabel kepuasan kerja, peneliti menyarankan sebaiknya The Mansion Resort Hotel dan Spa Ubud, Bali dapat memberikan jam kerja yang sesuai dengan peraturan pemerintah seperti yang diatur dalam Pasal 77 ayat 1, Undang-Undang No.13/2003 mewajibkan setiap perusahaan untuk melaksanakan ketentuan 8 jam kerja dalam 1 hari untuk 5 hari kerja atau 40 jam kerja dalam 1 minggu.

---

**Daftar Pustaka**

- Andriani, N. W. T., Suartina, I. W., & Mahayasa, I. G. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota dengan Kepuasan Anggota Sebagai Variabel Intervening. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 3(7), 1424-1436.
- Aryagunawan, P., & Heryanda, K. K. (2021). Disiplin Kerja, Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Prama Sanur Beach Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 4(1), 35. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v4i1.29912>
- Dewi, I. A. G. S. P., Agustina, M. D. P., & Puja, I. M. S. (2023). Faktor-Faktor Yang Dapat Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan. *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 3(6), 1144–1151.
- Gautama, C., & Marchyta, N. K. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Kesesuaian Kompensasi Pada CV. Opto Elektronik Di Kota Makassar. *Jurnal Agora*, 10(2), 1–18.
- Goca, I. G. P. A. W., Wijayanthi, N. P. P. A., Pratiwi, K. A., & Muliati, N. K. (2023). Pengaruh Job Insecurity Terhadap Loyalitas Pegawai Dan Guru Pada SMP Pgri 9 Denpasar Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *Widya Manajemen*, 5(2), 135–146.
- Haholongan, R., Zulkraini, & Prasetyo, B. E. (2023). Pengaruh Motivasi, Kompensasi, Lingkungan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja. *Jurnal Manajemen STEI*, 06(02), 38–45.
- Handoko, T. H. (2018). *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia* (Edisi 2).
- Husni, Musnadi, S., & Faisal. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Kerja Pegawai Rutan Di Provinsi Aceh (Studi Kasus Pada Rutan Klas IIB Banda Aceh Dan Rutan Klas II B Jantho). *Jurnal Magister Manajemen*, 2(1), 88–98.
- Kurniawan, B., Zulher, & Azhari. (2021). Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pt Coca Cola Official Distributor Pekanbaru. *Jurnal Riset Manajemen Indonesia*, 3(1), 101–108.
- Kusumo, D., & Afandi, R. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Otoriter, Motivasi Kerja, Dan Kedisiplinan Terhadap Loyalitas Karyawan. *Indonesian Journal Of Innovation Studies*, 13(1), 1–12.
- Lalisang, I. R., Taroreh, R. N., & Lumintang, G. G. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja, Reward Dan Punishment Terhadap Loyalitas Pegawai Pada Pt. Pln (Persero) Up 3 Tahuna Ulp Tagulandang. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(4), 679–687. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/43837>
- Mahayasa, I. G. A., & Martayanti, N. M. P. (2020). Analysis Of The Influence Of Member's Commitment And Satisfaction On Loyalty Of Cooperative Members. *Warmadewa Management and Business Journal (WMBJ)*, 2(1), 48-55.
- Muhammad, M., & Nurcholis, L. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Loyalitas Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan PT. Mita Furniture Jepara). *JURNAL ILMIAH SULTAN AGUNG*, 9(2), 67–74.
- Munparidi, M., & Sayuti, A. J. (2020). Pengaruh Keterlibatan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Bisnis*, 1(1), 2020. <https://jurnal.polsri.ac.id/index.php/JAMB/article/view/2031>
- Nabila, H. A., & Ratnawati, I. (2020). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Keterikatan Karyawan Dan Perilaku Kerja Proaktif Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IV Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, 9(4), 1–12.

- 
- Novialni, R., & Pragiwani, M. (2020). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di Perusahaan Pt. Mitra Karunia Indah. *Responsive*, 3(1), 35. <https://doi.org/10.24198/Responsive.V3i1.28918>
- Putra, R. H., & Pasaribu, F. R. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kota Padang. *MENARA Ilmu*, 02(02), 243–255.
- Putri, F. I., & Kustini, K. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Risky Lintas Samudra Surabaya. *Briliant: Jurnal Riset Dan Konseptual*, 6(3), 629. <https://doi.org/10.28926/Briliant.V6i3.694>
- Putri, R. A. (2019). Pengaruh Pemberian Insentif Dan Motivasi Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Pada Pt. Pln (Persero) Ulp Air Molek. *Jom Fisip*, 6(1), 1–12.
- Rohimah, S. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Pt. Aseli Dagadu Djokdja. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(10), 101–112.
- Sari, N. P. E. W., Kawiana, I. G., & Astrama, I. M. (2023). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *Widya Amrita: Jurnal Manajemen Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 3(12), 1–15.
- Sedarmayanti. (2018). *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. CV.Mandar Maju.
- Siagian, P. S. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (1st Ed.). Pt Bumi Aksara, Jl Sawo Raya No. 18.
- Sianipar, R., & Salim, V. (2019). Faktor Etos Kerja Dan Lingkungan Kerja Dalam Membentuk “Loyalitas Kerja” Pegawai Pada Pt Timur Raya Alam Damai. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Manajemen*, Vol.15(No.1), 15–27.
- Sipahutar, H., Hutagalung, H., & Panggabean, N. Z. (2022). Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Semangat Kerja Karyawan Pada PT. Mujur Timber Sibolga. *Jesya*, 5(2), 2139–2152. <https://doi.org/10.36778/Jesya.V5i2.800>
- Suindrawan, A. A. N. G., Wirateja, A. A. B., & Ogi, I. K. (2021). Loyalitas, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Sebagai Penentu Kinerja Karyawan Pada Restoran Betari Seafood Kedonganan. *Journal Of Tourism And Interdisciplinary Studies*, 1(2), 56–63.
- Sumardianti, L. (2021). Efikasi Diri Dan Kepuasan Kerja Dengan Loyalitas Kerja Karyawan. *Jurnal Imiah Psikologi*, 9(1), 155–163. <https://doi.org/10.30872/Psikoborneo>
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Media Group.
- Suwanto, S. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Umum Tangerang Selatan. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 3(1), 16. <https://doi.org/10.32493/Jjsdm.V3i1.3365>
- Tsauri, S. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STAIN Jember Press.
- Waskito, M., & Sumarni, S. (2023). Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. MNC Sekuritas. *KINERJA Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 5(02), 315–328. <https://doi.org/10.34005/Kinerja.V5i02.2726>
- Widiastuti, N. P., & Baihak, H. A. (2023). Pengaruh Work Life Balance Dan Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan Di Dinas Sosial Kota Denpasar. *Jurnal Ganec Swara*, 17(2), 478–485.
- Winarto. (2020). Analisis Motivasi Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen METHONOMIX*, 3(2), 93–100.
- Wirawan, I. K. N. A., Haris, I. A., & Suwendra, I. W. (2019). Pengaruh Kebijakan Insentif Dan Motivasi Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan (Study Kasus Pekerja Daily Worker Sheraton Hotel Kuta Badung). *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 11(2), 583–594.