

## **Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan yang Dimediasi Kepuasan Kerja di Hotel Grand Inna Malioboro Yogyakarta**

Akhmad Zulfikri<sup>1✉</sup>, Yuni Kasmawati<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Budi Luhur

### **Abstrak**

Based on observations conducted at the Grand Inna Malioboro Hotel Yogyakarta, it was found that employee performance was not optimal due to high workload, ineffective communication, education level and limitations in skill development. This study aims to explore the influence of competence and work environment on employee satisfaction and performance mediated by job satisfaction with the Grand Inna Malioboro Hotel Yogyakarta as the object of study. The approach used in this study is quantitative explanatory with data collection techniques including questionnaires, observation, and documentation. Questionnaires were distributed to all 183 employees of the Grand Inna Malioboro Hotel Yogyakarta, using the census method because the population was relatively small and did not meet the minimum sample limit calculated (210 respondents). The data collected were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) with the help of Smart PLS software, which allows testing the relationship between exogenous variables (competence and work environment) and endogenous variables (employee job satisfaction and performance). The results of this study indicate that competence and work environment have a positive and significant influence on job satisfaction. The higher the competence and the better the work environment, the greater the level of job satisfaction felt by employees. Job satisfaction does not function as a significant mediator between competence or work environment on employee performance. This shows that the influence of competence and work environment on employee performance is more direct, without going through job satisfaction as an intermediary.

Keywords: Satisfaction, Performance, Hotel, Employees, Work Environment, Competence

Copyright (c) 2024 Citra Meilinda

---

✉ Corresponding author :

Email Address : [2331600284@student.budiluhur.ac.id](mailto:2331600284@student.budiluhur.ac.id)

## **PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia (SDM) memainkan peran penting dalam keberhasilan organisasi, termasuk di sektor perhotelan, dengan kinerja karyawan yang berkualitas dapat meningkatkan produktivitas, kepuasan pelanggan, dan reputasi organisasi. Hotel Grand Inna Malioboro Yogyakarta, meskipun memiliki potensi besar sebagai destinasi wisata sejarah, menghadapi beberapa tantangan terkait kinerja karyawan. Masalah seperti beban kerja yang tinggi, komunikasi antar karyawan yang kurang efektif, serta keterbatasan dalam pelatihan dan pengembangan keterampilan, mempengaruhi produktivitas dan kualitas layanan hotel. Survei internal menunjukkan adanya ketidakpuasan karyawan terhadap beban kerja dan kurangnya dukungan, sementara hambatan komunikasi sering mengakibatkan kesalahan dalam koordinasi dan pelayanan pelanggan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja karyawan dan pelayanan, diperlukan

perbaikan dalam manajemen beban kerja, sistem komunikasi, dan penyediaan pelatihan yang lebih baik untuk meningkatkan kompetensi karyawan. [1].

Kemampuan karyawan, yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan kapabilitas, memiliki hubungan yang baik dengan kinerja, karena individu yang memiliki kemampuan yang baik lebih mampu memenuhi kebutuhan pekerjaannya. Namun, hanya memiliki kemampuan tidak cukup untuk meningkatkan kinerja tanpa adanya motivasi yang tinggi dan suasana kerja yang mendukung. Suasana kerja yang positif, dengan aspek kenyamanan fisik dan lingkungan yang baik, juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja, walaupun dampaknya mungkin tidak signifikan jika karyawan tidak merasa terhubung dengan organisasi mereka. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja dapat memperkuat hubungan antara kemampuan, suasana kerja, dan kinerja. Karyawan yang merasa memiliki kemampuan baik dan puas dengan suasana kerjanya biasanya lebih termotivasi dan menunjukkan kinerja yang lebih baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dampak kemampuan dan suasana kerja terhadap kinerja karyawan, menggunakan kepuasan kerja sebagai variabel perantara, dengan fokus pada sektor perhotelan, khususnya di Hotel Grand Inna Malioboro Yogyakarta. [2]

Berdasarkan penjelasan di atas, pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini terbagi menjadi tujuh poin. Pertama, apakah kemampuan berdampak pada kinerja pegawai di Hotel Grand Inna Malioboro Yogyakarta? Kedua, apakah suasana kerja mempengaruhi performa pegawai di hotel tersebut? Ketiga, apakah kemampuan mempengaruhi kepuasan kerja pegawai? Keempat, apakah suasana kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai? Kelima, apakah kepuasan kerja mempengaruhi kinerja pegawai? Keenam, apakah kepuasan kerja bertindak sebagai perantara dalam hubungan antara kemampuan dan kinerja pegawai? Terakhir, apakah kepuasan kerja berfungsi sebagai perantara dalam dampak suasana kerja terhadap kinerja pegawai di hotel tersebut?

Berdasarkan pertanyaan-pertanyaan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pengaruh kemampuan terhadap kinerja pegawai, serta dampak suasana kerja terhadap kinerja pegawai di Hotel Grand Inna Malioboro Yogyakarta. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh kemampuan dan suasana kerja pada kepuasan kerja pegawai, serta dampak kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. Selain itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi peran kepuasan kerja sebagai mediator dalam pengaruh kemampuan dan suasana kerja terhadap kinerja pegawai di hotel tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti terkait variabel-variabel seperti lingkungan kerja, kepuasan kerja, kompetensi, dan kinerja: menemukan bahwa lingkungan psikososial memiliki dampak yang lebih besar pada perilaku kerja dan efektivitas organisasi dibandingkan lingkungan fisik. menunjukkan adanya korelasi positif antara kepuasan kerja dan kinerja, dengan keterampilan interpersonal rendah sebagai kelemahan utama. dalam tinjauan literatur menemukan bahwa lingkungan kerja mempengaruhi kualitas dan kuantitas pekerjaan, di mana lingkungan yang buruk menurunkan produktivitas. menyoroti bahwa keseimbangan pekerjaan-kehidupan berpengaruh signifikan terhadap kinerja, sementara aspek fisik tidak signifikan. menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan pada kinerja, dengan motivasi kerja sebagai mediator. menemukan bahwa kompetensi umum memediasi hubungan antara kepuasan karir dan kinerja. menyimpulkan adanya hubungan positif antara lingkungan kerja dan kepuasan kerja. mengungkapkan bahwa lingkungan kerja positif dapat meningkatkan kepuasan kerja. mengonfirmasi bahwa kompetensi memiliki pengaruh positif signifikan pada kepuasan kerja menunjukkan bahwa kompetensi dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kinerja, meskipun kompetensi memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja. [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] [11] [12]

Studi ini dilaksanakan untuk memahami elemen-elemen yang berpengaruh terhadap kinerja staf di Hotel Grand Inna Malioboro Yogyakarta, terutama dari sudut pandang kompetensi dan suasana kerja. Dengan mengevaluasi hubungan antara kompetensi, suasana kerja, kepuasan kerja, dan kinerja staf, penelitian ini bertujuan untuk menemukan sejauh mana variabel-variabel tersebut saling mempengaruhi. Di samping itu, studi ini juga berniat untuk mengidentifikasi peran kepuasan

kerja sebagai faktor mediating dalam hubungan antara kompetensi dan suasana kerja terhadap kinerja staf. Diharapkan hasil dari penelitian ini bisa memberikan pemahaman bagi manajemen hotel untuk merancang strategi yang meningkatkan kinerja staf melalui penguatan kompetensi, pembentukan suasana kerja yang mendukung, dan peningkatan kepuasan kerja.

Penelitian ini merupakan studi kuantitatif yang menggunakan pendekatan eksplanatori, bertujuan untuk menguji dan memperkuat teori yang telah ada. Metodologi yang diterapkan adalah Survei Eksplanatori, dengan populasi dan sampel yang ditentukan melalui teknik pengambilan sampel yang sesuai. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang mencakup pertanyaan mengenai variabel kompetensi, suasana kerja, kepuasan kerja, dan performa karyawan, dengan pendukung berupa observasi dan dokumentasi. Untuk analisis data, digunakan Pemodelan Persamaan Struktural (SEM) dengan pendekatan Partial Least Square (PLS) yang dikelola melalui perangkat lunak SmartPLS 4. Kuesioner akan disebarakan kepada staf Hotel Grand Inna Malioboro untuk memperoleh pemahaman tentang hubungan antar variabel yang dianalisis. [13] [14]

#### A. 2.1. Populasi Penelitian

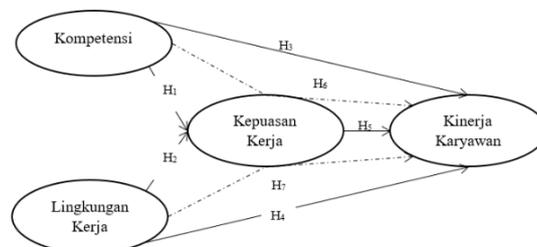
Populasi dapat diartikan sebagai subjek pada wilayah serta waktu tertentu yang akan diamati atau diteliti oleh peneliti. Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, Populasi tidak hanya mencakup jumlah subjek atau objek tersebut, tetapi juga karakteristik yang melekat pada subjek atau objek tersebut. Dengan kata lain, populasi mencakup semua karakteristik objek atau subjek yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari sebelum mencapai kesimpulan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu seluruh karyawan yang bekerja di di Hotel Grand Inna Malioboro yang berjumlah 183 orang. [15]

#### 1.2. Sampel Penelitian

Studi ini menerapkan metode probability sampling, yang merupakan cara pengambilan sampel secara acak sehingga setiap anggota dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih. Penelitian dilaksanakan di Hotel Grand Inna Malioboro, dengan total populasi sebanyak 183 karyawan. Mengikuti pendekatan Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS), penghitungan jumlah sampel minimum dilakukan dengan mengalikan jumlah indikator terbesar dalam satu konstruk dengan faktor 10, yang menghasilkan angka minimal 50 sampel. Namun, dalam penelitian ini, jumlah sampel yang digunakan ditingkatkan menjadi 130 karyawan untuk memastikan hasil yang lebih tepat dan representatif. [15]

#### 1.3. Model Penelitian

Berdasarkan pemaparan dari ketujuh hipotesis yang diajukan dan dijabarkan pada bab sebelumnya, adapun model penelitian ini disajikan pada Gambar 3.1. Setelah data dianggap layak untuk diolah, langkah berikutnya adalah menghitung dan memberikan penjelasan pada data yang berkaitan dari penelitian dengan variabel penelitian. Tujuannya adalah untuk melihat bagaimana, pengaruh kompetensi, lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kepuasan kerja



Gambar 1. Model Kerangka Konseptual dengan Hipotesis

#### Teknik Pengujian Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuesioner. Menurut kuisisioner adalah mengumpulkan data mengenai populasi yang besar dengan menggunakan ukuran sampel yang sederhana. Metode kuisisioner digunakan pada penelitian yang

bertujuan untuk mengatasi masalah dunia nyata yang signifikan yang mempengaruhi populasi yang luas, sehingga membutuhkan sampel yang cukup memadai untuk mengatasi masalah ini secara efektif. Sehingga dapat disimpulkan penelitian dengan menggunakan metode kuesioner adalah metode penelitian yang mengkaji dan mendeskripsikan karakteristik populasi dengan menggunakan data sampel. Adapun tujuan metode kuesioner adalah melalui data yang berasal dari sampel dapat menjelaskan fenomena yang diteliti. Kuesioner ini diberikan langsung kepada karyawan Hotel Grand Inna Malioboro Yogyakarta, dimana responden menjawab sendiri atas kesadaran mengenai pernyataan-pernyataan dalam kuesioner tersebut. [16]

#### Uji Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner berdasarkan model pengukuran Likert. Data penelitian didapatkan dengan menyebarkan kuesioner kepada Hotel Grand Inna Malioboro, penyebaran kuesioner ini melalui google form, dengan pemberian melalui aplikasi chat whatsapp atau email. Data yang terkumpul berkaitan dengan elemen variabel yang akan dianalisis dalam studi kasus ini, dengan lima angka pilihan untuk mengukur perasaan responden. Untuk mengumpulkan data sementara, soal-soal di bagian ini disusun dengan skala 1-5 dan diberi skor atau nilai. Skala Likert 1-5 sebagai alternatif pilihan jawaban untuk mengukur sikap responden. Pedoman skala likert dengan kriteria "Sangat Setuju" diberi skor 5; "Setuju" diberi skor 4; "Tidak setuju" diberi skor 2; dan "Sangat tidak setuju" diberi skor 1.

#### Uji Instrumen Validitas

Pada dasarnya sebelum digunakan untuk pengumpulan data, instrumen penelitian terlebih dahulu dilakukan pengujian konsistensi internalnya *melalui pre-test*. Pengujian awal instrumen dilakukan dengan menggunakan uji validitas. Menurut validitas merupakan sebuah uji untuk menjelaskan seberapa baik data yang dikumpulkan dari instrumen penelitian, sehingga dapat disimpulkan bahwa uji validitas merupakan sebuah proses untuk mengetahui dan memastikan bahwa data yang diperoleh adalah data valid, Kriteria pengambilan keputusan untuk validitas adalah ditentukan apabila nilai  $r$  hitung yang dinyatakan dengan nilai *corrected item total correlation*  $> r$  tabel pada  $df = n-2$  dan signifikansi level = 0,05 maka indikator dikatakan valid atau sah. Nilai  $r$  tabel dengan  $N=30$  pada signifikansi 0,05 pada distribusi nilai  $r$  tabel statistik. Maka diperoleh  $r$ -tabel sebesar 0.3610. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan suatu alat ukur untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji ini untuk memastikan bahwa setiap item dalam kuesioner atau alat ukur sesuai dan relevan dengan konsep atau variabel yang sedang diteliti. Misalnya, jika tujuan penelitian adalah untuk mengukur motivasi, maka setiap pertanyaan dalam alat ukur harus berhubungan langsung dengan aspek-aspek motivasi, bukan dengan faktor lain yang tidak relevan.

#### Uji Reliabilitas

Setelah diperoleh butir-butir instrumen yang valid, selanjutnya masih perlu dilakukan uji reliabilitas instrumen. Uji reliabilitas instrumen penelitian digunakan untuk menunjukkan pada satu fakta, realitas, dan kondisi bahwa instrumen tersebut dapat dipercaya dan bersifat pasti untuk digunakan sebagai alat pengambilan data. Dengan syarat bahwa butir-butir instrumen tersebut sudah valid dan digunakan untuk tujuan yang sama serta pengukuran variabel pada subjek-subjek yang kategorinya sama. Menurut pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu pertanyaan ditanyakan secara berulang pada waktu yang berbeda (*Repeated Measure*) untuk melihat apakah jawaban tetap konsisten dan cara kedua, beberapa pertanyaan ditanyakan sekali namun hasilnya dibandingkan dengan jawaban pertanyaan lain (*One shot*). Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *oneshot* atau pengukuran sekali saja. [17]

#### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data penelitian menggunakan SEM-PLS dengan menggunakan bantuan program *SmartPLS version 4.0*. Menurut SEM-PLS menawarkan solusi dengan ukuran sampel yang kecil ketika model terdiri dari banyak konstruk dan banyak item. Secara teknis, algoritma

memungkinkan hal ini dengan menghitung pengukuran dan hubungan model struktural secara terpisah, bukan secara bersamaan. Singkatnya, sesuai dengan namanya, algoritma ini menghitung hubungan regresi parsial dalam model pengukuran dan struktural model dengan menggunakan regresi kuadrat terkecil biasa yang terpisah. Terdapat tahapan analisa pada PLS, *pertama*, analisa outer model, *kedua* Analisa inner model. *Ketiga*, Pengujian Hipotesa. [18]

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan objek penelitian yaitu Hotel Grand Inna Malioboro Yogyakarta. Hotel ini dibangun pada masa pemerintahan Hindia Belanda di Indonesia. Bertempat di lokasi yang sangat strategis, yaitu jalan malioboro dan bertepatan di jantung kota Yogyakarta, hotel yang dulunya sebuah cottages ini dibangun pada tahun 1908 dan merupakan hotel yang terbesar dan termewah di Yogyakarta. Maka dapat disimpulkan bahwa data responden yang menjadi sampel penelitian untuk dianalisa dalam penelitian ini berjumlah minimal sebanyak 65 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode probability sampling atau sampel secara acak. Sampel pada penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner melalui google form yang disebar secara pribadi kepada 140 responden melalui aplikasi Whatsapp pegawai Hotel Grand Inna. Total responden yang mengumpulkan data melalui google form dengan lengkap dan layak sebanyak 130 responden. Proses penyajian data menggunakan berbagai perangkat lunak untuk mendukung penelitian yang efisien. Microsoft Excel digunakan untuk mengatur dan memproses data responden. Selain itu, aplikasi SmartPLS version 4.1.0.9 berguna dalam menganalisis deskripsi dan menguji hipotesis dalam penelitian ini. Pengklasifikasian sampel responden dilakukan berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir sangat penting untuk memahami seberapa jauh kompetensi, lingkungan kerja, berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang dimediasi kepuasan di Hotel Grand Inna Malioboro Yogyakarta.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja. Sehingga Lingkungan Kerja yang diterima oleh karyawan memiliki dampak yang positif dan bermakna terhadap tingkat kepuasan kerja yang dirasakan di tempat kerja atau dengan kata lain semakin baik Lingkungan Kerja, maka semakin tinggi pula kepuasan kerja. Lingkungan Kerja yang adil dan kompetitif dapat meningkatkan motivasi intrinsik dan ekstrinsik karyawan. Hal ini termasuk dorongan untuk bekerja keras, mencapai tujuan, dan tetap berkomitmen terhadap organisasi.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh penelitian yang dilakukan Susanti et al. (2024) dan penelitian milik Rismayanti et al. (2024) menyatakan bahwa Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Maka dapat disimpulkan bahwa tingkat baiknya Lingkungan Kerja mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Perusahaan diharapkan untuk mempertahankan atau bahkan meningkatkan kualitas Lingkungan Kerja yang telah berjalan saat ini.

### **Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan kerja banyak direfleksikan oleh indikator kesempatan promosi. Kesempatan promosi memberikan motivasi bagi karyawan untuk bekerja lebih keras dan menunjukkan kinerja terbaik mereka. Ketika karyawan melihat adanya peluang untuk naik jabatan, mereka cenderung lebih puas dan berusaha mencapai target dan tujuan perusahaan. Sedangkan kinerja karyawan banyak direfleksikan oleh indikator Penyelesaian pekerjaan lebih cepat dari yang Penyelesaian tugas lebih cepat memungkinkan perusahaan menyelesaikan lebih banyak pekerjaan dalam waktu yang sama, meningkatkan produktivitas secara keseluruhan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja yang tinggi tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan atau dengan kata lain tingginya kepuasan kerja, tidak akan mempengaruhi tingginya kinerja karyawan. Terlalu tinggi tingkat kepuasan kerja bisa membuat karyawan merasa terlalu nyaman dengan situasi kerja mereka, sehingga mengurangi dorongan untuk meningkatkan kinerja atau mencapai target yang lebih ambisius. Karyawan yang sangat puas dengan situasi kerja mereka mungkin tidak merasa perlu untuk mencari peluang pengembangan atau meningkatkan keterampilan mereka, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kemampuan mereka untuk mencapai kinerja yang lebih tinggi. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu Bague et al. (2024) dan Fitri et al. (2021) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Maka kepuasan pada karyawan tidak menjamin kinerja karyawan tersebut akan lebih baik. Sehingga kepuasan pada karyawan harus lebih ditingkatkan kembali agar karyawan lebih giat kembali dalam melakukan pekerjaannya, sehingga dapat berdampak positif dalam kinerjanya.

### **Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan yang di Mediasi Kepuasan Kerja**

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak mampu memediasi pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan. Meskipun kompetensi yang dimiliki oleh karyawan dapat mempengaruhi tingkat kinerja, kepuasan kerja tidak secara langsung menjelaskan atau menghubungkan hubungan antara kompetensi dan kinerja. Kepuasan kerja penting untuk memahami bagaimana karyawan melaksanakan pekerjaan, akan tetapi tingkat kepuasan kerja tidak memediasi atau menjelaskan hubungan antara kompetensi yang dimiliki dan kinerja yang diperlihatkan oleh karyawan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Sundari & Putri, 2023) dan Janah et al., (2023) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak mampu memediasi pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja sering kali merupakan hasil dari kinerja yang baik dan kompetensi yang tinggi, bukan sebaliknya. Karyawan yang kompeten dan berkinerja baik cenderung merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka karena merasa memiliki pencapaian dan pengakuan. Setiap individu merespons kepuasan kerja dan kompetensi dengan cara yang berbeda. Beberapa karyawan mungkin merasa sangat termotivasi dan berkinerja baik meskipun kepuasan kerja mereka tidak tinggi, selama merasa kompeten dalam pekerjaan mereka. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan tidak mampu dimediasi Kepuasan Kerja di Hotel Grand Inna Yogyakarta.

### **Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan yang Dimediasi Kepuasan Kerja**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak mampu memediasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Meskipun lingkungan kerja yang diberikan kepada karyawan dapat mempengaruhi tingkat kinerja, namun kepuasan kerja tidak secara langsung memediasi atau menjelaskan hubungan antara lingkungan kerja dan kinerja. Meskipun kepuasan kerja penting dalam menentukan seberapa baik karyawan bertahan dalam pekerjaan dan seberapa positif persepsi mereka terhadap perusahaan, akan tetapi tingkat kepuasan kerja tidak secara langsung mempengaruhi seberapa efektif atau produktif karyawan dalam pekerjaan mereka.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ananda & Hadi (2023) dan Wahyusyah et.al (2024) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak mampu memediasi lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Jika ekspektasi karyawan terhadap lingkungan kerja tidak terpenuhi, kepuasan kerja mungkin menurun meskipun karyawan menerima lingkungan kerja yang layak. Ketidaksiharian antara harapan dan realitas ini dapat mengurangi efektivitas kepuasan kerja sebagai mediator. Maka baiknya tingkat lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan tidak akan mempengaruhi tingginya tingkat kepuasan kerja, begitu pula sebaliknya. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaruh lingkungan kerja terhadap Kinerja Karyawan tidak mampu dimediasi Kepuasan Kerja di Hotel Grand Inna Yogyakarta

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis pengaruh variabel Kompetensi (X1) dan variabel Lingkungan Kerja (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) yang dimediasi Kepuasan Kerja (Z), maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1.Kompetensi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Tingginya kompetensi akan meningkatkan kinerja karyawan di Hotel Grand Inna Yogyakarta. 2.Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Baiknya lingkungan kerja akan meningkatkan kinerja karyawan di Hotel Grand Inna Yogyakarta. 3.Motivasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja. Tingkat motivasi yang tinggi tidak mempengaruhi tingkat kepuasan kerja di Hotel Grand Inna Yogyakarta. 4.Kompetensi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja. Tingkat kompetensi yang tinggi juga akan mempengaruhi tingkat kepuasan kerja di Hotel Grand Inna Yogyakarta. 5.Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja. Tingkat lingkungan kerja yang baik juga akan mempengaruhi tingkat kepuasan kerja di Hotel Grand Inna Yogyakarta. 6.Kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Peningkatan kepuasan kerja tidak mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan di Hotel Grand Inna Yogyakarta. 7.Kepuasan Kerja tidak mampu memediasi pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Grand Inna Yogyakarta. 8.Kepuasan Kerja tidak mampu memediasi pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Hotel Grand Inna Yogyakarta.

## Referensi :

- T. A. Judge, S. (Carrie) Zhang, and D. R. Glerum, *Job Satisfaction*, Ed.1. Routledge, 2020.
- L. Mihalca, T. Irimias, and G. Bredea, "Teleworking During the COVID-19 Pandemic: Determining Factors of Perceived Work Productivity, Job Performance, and Satisfaction," *Amfiteatru Econ.*, vol. 23, no. 58, 2021, doi: 10.24818/EA/2021/58/620.
- T. Suifan, "The effects of work environmental factors on job satisfaction: the mediating role of work motivation," *Verslas Teor. ir Prakt.*, vol. 20, pp. 456–466, 2019, doi: 10.3846/btp.2019.42.
- F. Y.-L. Cheung, A. M. S. Wu, and L. C. Chi, "Effect of job insecurity, anxiety and personal resources on job satisfaction among casino employees in macau: a moderated mediation analysis," *J. Hosp. Mark. Manag.*, vol. 28, no. 3, 2019, doi: <https://doi.org/10.1080/19368623.2019.1525332>.
- E. Atatsi, J. Stoffers, and A. Kil, "Factors affecting employee performance: a systematic literature reviewNo Title," *J. Adv. Manag. Res.*, vol. 16, no. 8, 2019, doi: 10.1108/JAMR-06-2018-0052.
- T. Ede and C. Oketa, "Effect of Workplace Environment on the Performance of Chilar Manufacturing Services, Abakiliki Ebonyi State," *Niger. J. Soc. Psychol.*, vol. 5, no. 2, 2022, [Online]. Available: <https://www.nigerianjsp.com/index.php/NJSP/article/view/133>
- T. A. Ukah and C. A. Atah, "Workplace Variables and Business Educators' Job Performance in Tertiary Institutions in Cross River State, Nigeria," *J. Bus. African Econ.*, vol. 7, no. 1, 2021, [Online]. Available: [https://www.iiardjournals.org/get/JBAE/VOL.7.NO.1.2021/WORKPLACE\\_VARIABLES\\_AND\\_BUSINESS.pdf](https://www.iiardjournals.org/get/JBAE/VOL.7.NO.1.2021/WORKPLACE_VARIABLES_AND_BUSINESS.pdf)
- N. Roza, Y. Supriyati, and K. Kadir, "Organizational Culture, Career Development, Job Satisfaction and Nurse Performance at Batam City Hospital," 2022. doi: 10.2991/aebmr.k.220702.055.
- M. B. Bello and Y. Ojo, "DETERMINANTS OF EMPLOYEES' JOB SATISFACTION IN THE HOTEL INDUSTRY: A CRITICAL REVIEW," *J. Tour. Herit. Stud.*, vol. 11, no. 1, 2022, doi: 10.33281/JTHS20129.2022.1.9.

- M. Hassan, M. Ahmed, and S. Abo-talib, "The Effects of Administrative Empowerment on Employees Job Satisfaction in Five-star Resorts in Hurghada City," *Int. Acad. J. Fac. Tour. Hotel Manag.*, vol. 5, no. 1, pp. 1-31, 2019, doi: 10.21608/ijaf.2019.95445.
- M. Smolarek and Ł. Sułkowski, "Job satisfaction among SMEs employees in Fibres & Textiles of the CEE countries," *Econ. Sociol.*, vol. 13, no. 2, pp. 181-209, 2020, doi: 10.14254/2071-789X.2020/13-2/13.
- I. M. R. M. Arsha, N. R. Adhika, P. P. P. Salain, N. M. D. Puspitawati, and P. A. E. Rismawan, "Pengaruh Kreativitas terhadap hubungan Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan pada Koperasi di Kecamatan Denpasar Utara," *WIDYA Manaj.*, 2022, doi: 10.32795/widyamanajemen.v4i2.2215.
- M. Sari, H. Rachman, N. J. Astuti, M. W. Afgani, and R. A. Siroj, "Explanatory Survey dalam Metode Penelitian Deskriptif Kuantitatif," *J. Pendidik. Sains dan Komput.*, vol. 3, no. 1, 2023, doi: 10.47709/jpsk.v3i01.1953.
- S. Romlah, "PENELITIAN KUALITATIF DAN KUANTITATIF (Pendekatan Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif)," *J. Stud. Islam Pancawahana*, vol. 16, no. 1, 2021, [Online]. Available: <https://ejournal.kopertais4.or.id/tapalkuda/index.php/pwahana/article/view/4321>
- [15] Goso, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif)*, Ed.1. Palopo: LPPI UM Palopo, 2022.
- H. Sihotang, *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*, Ed.1. Jakarta: UKI Press, 2023. [Online]. Available: <http://repository.uki.ac.id/13479/1/BukuMetodePenelitianKuantitatif.pdf>
- R. N. Amalia, R. S. Dianingati, and E. Annisaa', "Pengaruh Jumlah Responden terhadap Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan dan Perilaku Swamedikasi," *Generics J. Res. Pharm.*, vol. 2, no. 1, 2022, doi: <https://doi.org/10.14710/genres.v2i1.12271>.
- J. F. Hair, M. C. Howard, and C. Nitzl, "Assessing measurement model quality in PLS-SEM using confirmatory composite analysis," *J. Bus. Res.*, 2020, doi: 10.1016/j.jbusres.2019.11.069.