

PENGARUH MOTIVASI KERJA, KONFLIK KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL BEST WESTERN PREMIER AGUNG RESORT UBUD GIANYAR

Ni Made Laksmi¹, Nyoman Mustika², Sapta Rini Widyawati³
^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar
Email: ¹adellaksmi@gmail.com

Abstrak

SDM merupakan aset penting dari sebuah organisasi yang dituntut memiliki kualifikasi dan keahlian yang sesuai dengan kemampuan dan memiliki kinerja yang baik di lingkungan tempat kerja sedangkan sektor sumber daya merupakan salah satu kebutuhan dalam pola modern yang mengalami perubahan besar dalam hal pergantian bagian yang tidak terpakai di dalam perusahaan SDM telah menjadi rencana yang strategis dalam sebuah organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja, konflik kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Best Western Premier Agung Resort Ubud Gianyar. Penelitian ini dilakukan pada Hotel Best Western Premier Agung Resrot Ubud Bali. Obyek penelitian dalam penelitian ini adalah motivasi kerja, konflik kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 73 karyawan Hotel Best Western Premier Agung Resort Ubud Gianyar. Pengambilan sampel menggunakan teknik sampling jenuh dimana semua populasi digunakan sebagai sampel. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam adalah analisis regresi linier berganda yang diolah menggunakan software SPSS versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Best Western Premier Agung Resort Gianyar. Konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Best Western Premier Agung Resort Gianyar. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Best Western Premier Agung Resort Gianyar.

Kata kunci: Motivasi Kerja, Konflik Kerja, Lingkungan Kerja, Kinerja Karyawan

Abstrack

Human resources are an important asset of an organization that is required to have qualifications and expertise that are in accordance with abilities and have good performance in the workplace environment while the resource sector is one of the needs in modern patterns that experience major changes in terms of replacement of unused parts in the HR company has become a strategic plan in an organization. This study aims to determine the effect of work motivation, work conflict and work environment on employee performance at the Best Western Premier Agung Resort Ubud Gianyar hotel. This research was conducted at the Best Western Premier Agung Resort Ubud Bali hotel. The object of research in this study is work motivation, work conflict and work environment on employee performance. The population and sample used in this study were 73 employees of the Best Western Premier Agung Resort Ubud Gianyar hotel. Sampling using the saturated sampling technique in which the entire population is used as a sample. Data collection was done through interviews and questionnaires. The data analysis technique used in multiple linear regression analysis was processed using SPSS version 25 software. The results of this study indicate that work motivation has a positive and significant effect on employee performance at the Best Western Premier Agung Resort Gianyar hotel. Work conflict has a positive and significant effect on employee performance at the Best Western Premier Agung Resort Gianyar hotel. The work environment has a positive and significant effect on employee performance at the Best Western Premier Agung Resort Gianyar hotel.

Keywords: Work Motivation, Work Conflict, Work Environment, Employee Performance

PENDAHULUAN

Menurut (Adha et al., 2019). Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan pencapaian suatu organisasi. Menurut Subudi (2016) pada penelitian oleh Ningsih,dkk(2022) sumber daya manusia sangat penting dimiliki oleh suatu perusahaan karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia. Menurut Daryanto(2017:15) menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya manusia (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai bersama perusahaan,karyawan dan tujuan perusahaan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu motivasi kerja (Mulyadi,2021). Menurut Sutrisno (2019:55), menyatakan bahwa motivasi kerja adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala upayanya untuk mencapai kepuasan dalam bekerja. Menurut Aldi dkk, (2019) motivasi kerja adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Menurut Omar et al. (2021). Motivasi kerja didefinisikan sebagai awal proses aktivitas individu, yang diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu untuk memenuhi kebutuhan.Temuan peneliti berdasarkan hasil wawancara dan observasi adapun permasalahan dalam indikator motivasi kerja yang terjadi pada Hotel Best Western Premier Agung Resort Ubud Gianyar yaitu, prestasi kerja atau promosi jabatan. Tidak adanya penghargaan yang diberikan pihak hotel atau perusahaan walaupun sudah melakukan sesuatu/pekerjaan dengan sebaik-baiknya namun kurang diperhatikan dan kurangnya diberikan penghargaan atas pencapaian yang dilakukan karyawan

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu, konflik kerja Namora,dkk (2020). Menurut Anwari et al.(2016) pada peneltian Zafarina (2021) konflik kerja adalah konflik yang sering

terjadi karena konflik antar individu,kelompok dengan individu serta kelompok dengan kelompok lain. Menurut Hasibuan pada penelitian oleh (Kusdianto 2020) konflik kerja merupakan hal yang menyebabkan persaingan dan konflik antara lain adanya,tujuan yang ingin di capai,ego manusia,perbedaan pendapat,salah paham,perasaan dirugikan, dan perasaan sensitif. Menurut Erliana et al (2020) konflik kerja ialah suatu perbedaan pendapat atau gagasan yang terjadi antara dua orang maupun lebih anggota didalam organisasi kelompok yang diakibatkan oleh adanya perbedaan.Temuan peneliti berdasarkan hasil wawancara dan obeservasi adapun permasalahan dalam indikator konflik kerja yang terjadi pada Hotel Best Western Premier Agung Resort Ubud Gianyar yaitu kesalahan komunikasi. Tidak harmonisnya hubungan antara karyawan dikarenakan seringkali terjadi perselisihan yang diakibatkan karena penyampaian informasi yang salah, seperti seseorang atau lebih menerima informasi yang berbeda atau tidak sama dengan sumber informasi sehingga terjadi perbedaan mendasar dalam mempersepsikan isi dari persepsi tersebut

Salah satu faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu lingkungan kerja Cahya,2021). Menurut Sedarmayanti (2017:25).Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun kelompok. Menurut Afandi, 2018:65) Lingkungan kerja menjelaskan bahwa lingkungan kerja adalah “Segala sesuatu disekitar karyawan dan dapat memengaruhi karyawan dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya misalnya dengan adanya air conditioner (AC) serta penerangan yang memadai dan sebagainya. Temuan peneliti berdasarkan hasil wawancara dan observasi adapun permasalahan dalam indikator lingkungan kerja yang terjadi pada Hotel Best Western Premier Agung Resort Ubud Gianyar yaitu, hubungan pegawai dengan pegawai. Tidak harmonisnya hubungan antar karyawan dan tidak adanya kerjasama yang baik sehingga menimbulkan dampak

negative dari pekerjaan atau tugas yang diberikan oleh perusahaan. Contohnya seperti ketika datang masalah, banyak karyawan yang saling menuding kesalahan. Bukannya mencari jalan keluar, sesama karyawan malah terus saling menyalahkan

Berdasarkan uraian fenomena dan hasil penelitian sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja, Konflik Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Best Western Premier Agung Resort Ubud Gianyar”. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

- 1) Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Best Western Premier Agung Resort Ubud Gianyar?
- 2) Apakah Konflik Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Best Western Premier Agung Resort Ubud Gianyar?
- 3) Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Best Western Premier Agung Resort Ubud Gianyar?

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Penetapan Tujuan (*Goal Setting Theory*)

Goal setting theory merupakan salah satu bagian dari teori motivasi yang dikemukakan oleh Edwin Locke pada tahun (1968). *Goal setting theory* didasarkan pada bukti yang berasumsi bahwa sasaran (ide-ide akan masa depan, keadaan yang diinginkan) memainkan peran penting dalam bertindak. *Goal setting theory* ini memiliki gagasan bahwa kebanyakan perilaku manusia merupakan hasil dari tujuan yang secara sadar dipilih oleh seseorang menurut Mitchell dan Daniel (2003). Menurut Locke (Aulia 2020) menyatakan bahwa tujuan individu (tujuan, intensi) akan menunjukkan tindakannya. Artinya, kuat ataupun lemahnya perilaku/ tindakan individu ditentukan oleh tujuan yang hendak dicapai, dalam hal ini tujuan

yang jelas dipahami dan bermanfaat akan membuat individu berkecenderungan untuk berjuang lebih keras dalam mencapai suatu tujuan, dibandingkan dengan tujuan yang sulit dipahami dan bersifat kabur dan menunjukkan bahwa niat untuk mencapai tujuan merupakan sumber motivasi kerja yang utama. Artinya, tujuan memberi tahu seorang karyawan apa yang harus dilakukan dan berapa banyak usaha yang harus dikeluarkan dan bukti tersebut sangat mendukung nilai tujuan.

Motivasi Kerja

Menurut Sutrisno (2019:55), menyatakan bahwa motivasi kerja adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala upayanya untuk mencapai kepuasan dalam bekerja. Adapun indikator yang digunakan meliputi: Kebutuhan fisiologis, Kebutuhan rasa aman, Kebutuhan sosial, Kebutuhan penghargaan, Kebutuhan aktualisasi diri. Menurut (Susanti,019) motivasi kerja adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Menurut (Omar et al., 2021). Motivasi kerja didefinisikan sebagai awal proses aktivitas individu, yang diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu untuk memenuhi kebutuhan. Menurut (Hasibuan 2016:141 pada penelitian oleh Shihab,dkk(2022) motivasi adalah pemberian daya penggerak yang dapat memunculkan kegairahan seseorang agar mau bekerja sama,bekerja secara efektif dan terintegrasi dengan segala upaya untuk memunculkan kepuasan.Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur motivasi kerja menurut Mangkunegara (2009) dalam Bayu Fadillah, et all (2013) adalah:

- 1) Tanggung Jawab
- 2) Prestasi Kerja/Promosi Jabatan
- 3) Peluang Untuk Maju
- 4) Pengakuan Atas Kinerja
- 5) Pekerjaan yang Menantang
- 6) Keinginan untuk Belajar

Konflik Kerja

Menurut (Wahyudi, 2019, bk. 54), konflik kerja adalah perselisihan, pertentangan antara dua orang atau dua kelompok dimana perbuatan yang satu berlawanan dengan yang lainnya sehingga salah satu atau keduanya saling terganggu. Menurut Hasibuan (2020) konflik kerja merupakan hal yang menyebabkan persaingan dan konflik antara lain adanya, tujuan yang ingin di capai, ego manusia, perbedaan pendapat, salah paham, perasaan dirugikan, dan perasaan sensitif. Menurut Usman, (2020) Penyebab konflik secara khusus adalah konflik dengan diri sendiri dapat terjadi karena adanya tindakan yang bertentangan dengan hati nuraninya, ketidakpastian mengenai kebutuhan yang harus di penuhi, konflik peranan, konflik kepribadian dan konflik tugas di luar kemampuannya. Menurut Stoner, dkk (2011;18) mengemukakan bahwa konflik kerja adalah ketidaksesuaian antara dua orang anggota organisasi atau lebih yang timbul karena fakta bahwa mereka harus berbagi dalam hal sumber daya yang terbatas atau aktivitas-aktivitas pekerjaan dan atau karena fakta bahwa mereka memiliki status, tujuan, nilai-nilai persepsi yang berbeda. Jadi dapat disimpulkan bahwa konflik kerja adalah perselisihan atau pertentangan antara organisasi atau dua kelompok dimana perbuatan yang satu berlawanan dengan yang lainnya yang mengakibatkan terjadinya suatu permasalahan antara anggota yang ada di sebuah organisasi tersebut). Menurut Fitriani (2013) indikator konflik kerja adalah sebagai berikut:

- 1) Kesalahan Komunikasi
- 2) Perbedaan Tujuan

- 3) Perbedaan dalam Penilaian atau Persepsi
- 4) Kesalahan dalam Efeksi
- 5) Interdependensi Aktivitas Kerja

Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2020:21). Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun kelompok. Menurut (Afandi, 2018:65) Lingkungan kerja menjelaskan bahwa lingkungan kerja adalah “Segala sesuatu disekitar karyawan dan dapat memengaruhi karyawan dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya misalnya dengan adanya air conditioner (AC) serta penerangan yang memadai dan sebagainya. Menurut (Nabawi, 2019) lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan dapat mempengaruhi dirinya dalam tugas yang diberikan. Lingkungan kerja menurut Sofyan, dkk, (2013) penelitian oleh Cahya, (2021) adalah segala sesuatu yang berada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepada karyawan. Adapun indikator lingkungan kerja menurut Budianto, dkk dalam Sedarmayati (2015) sebagai berikut:

- 1) Penerangan
- 2) Suhu Udara
- 3) Suara Bising
- 4) Penggunaan Warna
- 5) Ruang Gerak yang Diperlukan
- 6) Kemampuan Kerja dan Keamanan
- 7) Hubungan Pegawai

Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2019:75) pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Adapun indikator yang digunakan sebagai berikut: kualitas

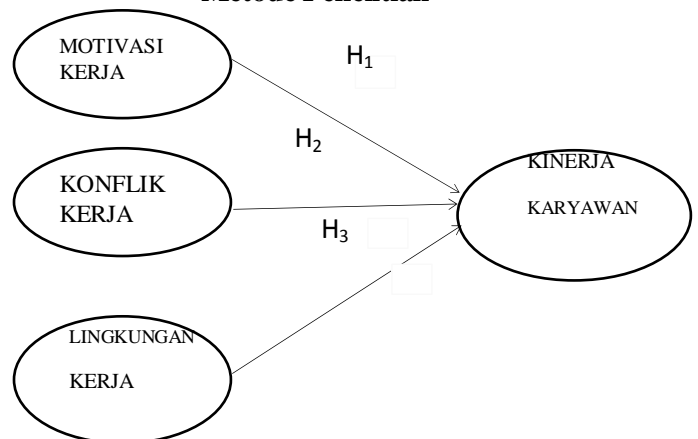
kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, kerja sama, ketepatan waktu, efektivitas, kehadiran. Menurut (Mangkunegara, 2017:9) kinerja karyawan atau prestasi kerja adalah buah hasil secara kualitas yang telah dicapai oleh karyawan dari menyelesaikan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut (Putra, 2020) Kinerja karyawan termasuk dalam salah satu faktor yang amat penting dan relevan untuk perusahaan, karena kinerja adalah pengaktualan perilaku kerja seseorang sebagai prestasi atau manifestasi dalam bekerja sesuai dengan tugas dan pekerjaan yang dilakukannya dalam sebuah perusahaan pada jangka waktu maupun periode tertentu. Menurut (Fitrianda,2013) pada penelitian oleh Cahya,dkk(2021) kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan. Adapaun indikaotr kinerja karyawan menurut Mathis dan Jackson (2006) sebagai berikut:

- 1) Kuantitas
- 2) Kualitas
- 3) Ketepatan Waktu
- 4) Efektifitas
- 5) Kehadiran
- 6) Tanggung Jawab
- 7) Kerja Sama

KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS

Adapun model penelitian dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.

**Gambar 1
Metode Penelitian**



Sumber: Kerangka Pikir Peneliti (2022)

Hipotesis

- H₁: Motivasi kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
- H₂: Konflik kerjaberpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
- H₃: Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

METODE PENELITIAN

Metode Penentuan Sampel

Penelitian ini dilakukan pada Hotel Best Western Premier Agung Resort Ubud Gianyar. Obyek penelitian dalam penelitian ini adalah motivasi kerja, konflik kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 73karyawan padaHotel Best Western Premier Agung Resort Ubud Gianyar. Pengambilan sampel menggunakan teknik sampling jenuh dimana semua populasi digunakan sebagai sampel.

Dalam rangka untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis dalam penelitian ini, maka digunakan metode analisis dengan menggunakan pendekatan statistik. Adapun langkah-langkah dalam analisis dapat disampaikan sebagai berikut:

- 1) Uji Instrumen Penelitian
 - a) Uji Validitas
 - b) Uji Reliabilitas
- 2) Uji Asumsi Klasik

- a) Uji Normalitas
- b) Uji Multikolinearitas
- c) Uji Heterokedastisitas
- 3) Analisis Deskriptif
- 4) Analisis Inferensial
 - a) Analisis Regresi Linear Berganda
 - b) Analisis Korelasi Berganda
 - c) Analisis Determinasi
 - d) Pengujian Hipotesis (Uji t)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen

Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dapat dinyatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas dapat dilakukan dengan mengkorelasikan antara skor faktor dengan skor total dan bila koefisien korelasi sama dengan 0,30 atau lebih, maka butir instrumen dinyatakan valid. Hasil uji validitas instrumen ditunjukkan pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Pernyataan	Koefisien korelasi	Signififikasi	r Tabel	Kesimpulan
Motivasi kerja (X₁)				
X _{1,1}	0,482	0,000	0,3	Valid
X _{1,2}	0,609	0,000	0,3	Valid
X _{1,3}	0,726	0,000	0,3	Valid
X _{1,4}	0,633	0,005	0,3	Valid
X _{1,5}	0,753	0,005	0,3	Valid
Konflik kerja (X₂)				
X _{2,1}	0,583	0,000	0,3	Valid
X _{2,2}	0,817	0,000	0,3	Valid
X _{2,3}	0,757	0,000	0,3	Valid
X _{2,4}	0,770	0,000	0,3	Valid
X _{2,5}	0,889	0,000	0,3	Valid
Lingkungan kerja (X₃)				
X _{3,1}	0,681	0,000	0,3	Valid
X _{3,2}	0,675	0,000	0,3	Valid
X _{3,3}	0,716	0,000	0,3	Valid
X _{3,4}	0,789	0,000	0,3	Valid
X _{3,5}	0,724	0,002	0,3	Valid
X _{3,6}	0,856	0,000	0,3	Valid
Kinerja karyawan (Y)				
Y ₁	0,790	0,000	0,3	Valid
Y ₂	0,800	0,000	0,3	Valid
Y ₃	0,818	0,000	0,3	Valid
Y ₄	0,672	0,000	0,3	Valid
Y ₅	0,655	0,000	0,3	Valid
Y ₆	0,676	0,000	0,3	Valid

Sumber: Data diolah dari Lampiran 4 (2022)

Berdasarkan Tabel 1 di atas, hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi pada semua indikator pertanyaan dari variabel motivasi kerja, konflik kerja, lingkungan kerja dan kinerja karyawan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid. Hal tersebut dapat dilihat dari masing-masing item pertanyaan memiliki nilai *Pearson Correlation* lebih besar dari 0,30.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner akan dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu instrumen dikatakan reliabel atau handal apabila memiliki *cronbach's alpha* (α) lebih besar dari 0,60. Hasil uji reliabilitas disajikan pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2
Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i> 0,60	keterangan
Motivasi kerja (X ₁)	0,629	<i>Reliabel</i>
Konflik kerja,(X ₂)	0,817	<i>Reliabel</i>
Lingkungan kerja (X ₃)	0,837	<i>Reliabel</i>
Kinerja karyawan (Y)	0,831	<i>Reliabel</i>

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan Tabel 2 di atas, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh pernyataan yang berkaitan dengan variabel motivasi kerja, konflik kerja, lingkungan kerja dan kinerja karyawan memiliki nilai koefisien *cronbach's alpha* berada di atas 0,6 dengan demikian semua instrumen tersebut adalah reliabel, sehingga layak dijadikan instrumen penelitian.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah sebuah model regresi variabel terikat dengan variabel bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Hasil uji normalitas data disajikan pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3
Hasil Uji Normalitas

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		<i>Unstandardized Residual</i>
N		73
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	1,39179884
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	,054
	<i>Positive</i>	,052
	<i>Negative</i>	-,054
<i>Test Statistic</i>		,054
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		,200 ^c
<i>a. Test distribution is Normal.</i>		
<i>b. Calculated from data.</i>		
<i>c. Lilliefors Significance Correction.</i>		

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 3 di atas, hasil uji SPSS dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan bahwa uji normalitas memiliki *asympt. Sig. (2-tailed)* sebesar $0,200 > 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas (independen). Hasil uji multikolinearitas disajikan pada Tabel 4 berikut ini:

Tabel 4
Hasil Uji Multikolinearitas

<i>Coefisien efisiensi^a</i>								
		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>t</i>	<i>Sig.</i>	<i>Collinearity Statistics</i>		
		<i>B</i>	<i>Std. Error</i>			<i>Beta</i>	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
	X1	,307	,100	,249	3,063	,003	,837	1,1
	X2	,351	,109	,365	3,225	,002	,432	2,3
	X3	,311	,108	,339	2,876	,005	,397	2,5

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Lampiran 6 (data primer diolah 2022)

Berdasarkan Tabel 4 di atas, hasil uji SPSS menunjukkan bahwa nilai tolerance dari variabel bebas yaitu motivasi kerja, konflik kerja dan lingkungan kerja $> 0,10$ dan nilai $VIF \leq 10$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antara variabel bebas dalam model regresi.

Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Hasil uji heteroskedastisitas disajikan pada Tabel 5 berikut ini:

Tabel 5
Hasil Uji Heteroskedastisitas

<i>Coefficients^a</i>					
Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>	<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>	
					<i>B</i>
1 (Constant)	1,351	,819		1,649	,104
X1	,002	,059	,004	,030	,976
X2	,082	,064	,230	1,276	,206
X3	-,090	,064	-,264	-1,406	,166

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Lampiran 6 (data primer diolah 2022)

Berdasarkan Tabel 5 di atas, hasil uji SPSS menunjukkan bahwa semua variabel bebas yaitu motivasi kerja, konflik kerja dan lingkungan kerja memiliki nilai signifikansi yaitu: 0,976; 0,206 dan 0,166 menunjukkan bahwa nilai signifikansinya $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

Analisis Kuantitatif

Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja, konflik kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Best Western Premier Agung Resort Ubud Gianyar dilakukan dengan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS *version 25.0 for Window*. Hasil

analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada Tabel 6 berikut:

Tabel 6
Rangkuman Hasil Penelitian Analisis Regresi Linier Berganda

C						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	sig
		B	Std. Error	Beta		
1	(Const)	2,535	1,386		1,830	,072
	X1	,307	,100	,249	3,063	,003
	X2	-,351	,109	-,365	3,225	,002
	X3	,311	,108	,339	2,876	,005

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Lampiran 7 (data primer diolah 2022)

Berdasarkan Tabel 6 di atas, diperoleh persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini:

$$Y = 2,535 + 0,307X_1 - 0,352X_2 + 0,331X_3$$

Dari persamaan tersebut di atas, dapat diartikan sebagai berikut:

$a = 2,535$ artinya apabila Motivasi kerja (X_1), Konflik kerja (X_2) dan Lingkungan kerja (X_3) masing-masing dianggap konstan pada angka 0 (nol) maka Kinerja karyawan sebesar 2,535.

$X_1 = 0,307$ artinya apabila Motivasi kerja (X_1) meningkat sedangkan Konflik kerja (X_2) dan Lingkungan kerja (X_3) tidak berubah, maka akan diikuti meningkatnya Kinerja karyawan (Y) t.

$X_2 = -0,351$ artinya apabila Konflik kerja (X_2) menurun sedangkan Motivasi kerja (X_1) dan Lingkungan kerja (X_3) tidak berubah maka akan diikuti dengan meningkatnya Kinerja karyawan (Y).

$X_3 = 0,311$ artinya apabila Lingkungan kerja (X_3) meningkat sedangkan Motivasi kerja (X_1) dan Konflik kerja (X_2) tidak berubah, maka akan diikuti dengan meningkatnya Kinerja karyawan (Y).

Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda digunakan untuk mengetahui derajat kuat lemahnya hubungan antara variabel motivasi kerja, konflik kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Best Western Premier Agung Resort Ubud Gianyar. Hasil analisis korelasi berganda disajikan pada Tabel 7 berikut ini

Tabel 7
Hasil Analisis Korelasi Berganda

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the
1	,787 ^a	,619	,602	1,42173

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Lampiran 7 (data primer diolah 2022)

Berdasarkan Tabel 7 diatas, dapat diketahui nilai korelasi (R) sebesar 0,787. Besarnya nilai R 0,787 ini berada diantara antara 0,699 sampai 8,000 berarti ada hubungan yang kuat antara motivasi kerja, konflik kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Best Western Premier Agung Resort Ubud Gianyar.

Analisis Determinasi

Berdasarkan Tabel 7 diatas, diperoleh nilai *adjusted R²* sebesar 0,602 atau sebesar 60,2%. Dengan demikian besarnya pengaruh motivasi kerja, konflik kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Best Western Premier Agung Resort Ubud Gianyar adalah sebesar 60,2% sedang sisanya 39,8% dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Uji t-test

Hasil pengujian t-test pengaruh motivasi kerja, konflik kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Best Western Premier Agung Resort Ubud Gianyar terlihat pada Tabel 8 berikut ini:

Tabel 8
Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

C						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	sig
		B	Std. Error	Beta		
1	(Const)	2,535	1,386		1,830	,072
	X1	,307	,100	,249	3,063	,003
	X2	-,351	,109	-,365	3,225	,002
	X3	,311	,108	,339	2,876	,005
a. Dependent Variable: Y						

Sumber: Lampiran 7 (data primer diolah 2022)

Berdasarkan Tabel 8 di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Dari Tabel 8 menunjukkan nilai signifikan uji t sebesar 0,003 yang lebih kecil dari α (taraf nyata) = 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.
- 2) Dari Tabel 8 menunjukkan nilai signifikan uji t sebesar 0,002 yang lebih kecil dari α (taraf nyata) = 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan konflik kerja terhadap kinerja karyawan.
- 3) Dari Tabel 8 menunjukkan nilai signifikan uji t sebesar 0,005 yang lebih kecil dari α (taraf nyata) = 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

Pembahasan Hasil Penelitian

1) Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Rendahnya motivasi kerja akan menyebabkan timbulnya kinerja yang rendah. Kinerja karyawan yang rendah tidaklah mungkin mencapai hasil yang baik apabila tidak ada motivasi, karena motivasi itu sendiri merupakan suatu kebutuhan dalam usaha untuk mencapai tujuan perusahaan. Sedangkan bagi karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi membuat dirinya

merasa senang dan memperoleh kepuasan tersendiri dalam pekerjaannya, seorang karyawan akan lebih berusaha untuk mendapatkan hasil yang maksimal dengan semangatnya yang tinggi, serta selalu berusaha mengembangkan tugas dan dirinya (Anoraga, 2009). Maka dari itu, hubungan positif yang sangat signifikan antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan, yang artinya semakin tinggi motivasi kerja maka semakin tinggi kinerja karyawan, dan sebaliknya semakin rendah motivasi kerja maka kinerja karyawan juga semakin rendah.

Hasil analisis uji t untuk variabel Motivasi kerja (X_1) menunjukkan arah yang positif sebesar 0,307 dan dengan Signifikansi t- untuk variabel Motivasi kerja (X_1) $0,003 < 0,05$ hal ini berarti H_0 ditolak, artinya ada pengaruh positif dan signifikan antara Motivasi kerja (X_1) terhadap Kinerja karyawan (Y) pada Best Western Premier Agung Resort Ubud Gianyar, hal ini berarti apabila Motivasi kerja meningkat maka Kinerja karyawan akan meningkat. Penelitian yang dilakukan oleh Mulyadi, dkk (2021) bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Sriwijaya Dinamika Perkasa Di Surabaya. Penelitian oleh Zafarina 2021 motivasi kerja memberi pengaruh positif signifikan pada kinerja karyawan. Penelitian oleh Adrianto, dkk (2020) motivation has a significant effect on employee performance in wood mills yang artinya motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di pabrik kayu. Penelitian oleh Kirana, dkk (2022) work motivation has a positive and significant effect on employee performance yang artinya motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

2) Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Konflik merupakan bagian yang tak terelakkan dari kehidupan

organisasi karena tujuan pemangku kepentingan yang berbeda, baik manajer dengan karyawan maupun karyawan dengan karyawan lain yang sering tidak sesuai. Hasibuan (2003) mendefinisikan Konflik adalah Persaingan yang kurang sehat berdasarkan ambisi dan sikap emosional dalam memperoleh kemenangan. Ikeda et al (2005) dalam Hotepo (2010) mengamati bahwa konflik organisasi melibatkan konflik interpersonal dengan rekan kerja atau supervisor, atau konflik antarkelompok dalam bagian yang berbeda dari sebuah organisasi.

Hasil analisis uji t untuk variabel Konflik kerja (X_2) menunjukkan arah yang positif sebesar 0,351 dan dengan Signifikansi t- untuk variabel Konflik kerja (X_2) $0,002 < 0,05$ hal ini berarti H_0 ditolak, berarti ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Konflik kerja (X_2) terhadap Kinerja karyawan (Y) pada Best Western Premier Agung Resort Ubud Gianyar, artinya apabila Lingkungan kerjaditingkatkan maka Kinerja karyawan akan meningkat. Penelitian oleh Kusdianto, dkk (2020) hasil pengujian hipotesis untuk variabel konflik kerja terhadap kinerja karyawan, menunjukkan bahwa konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Searah dengan penelitian oleh Namora, dkk (2020) konflik kerja secara simultan dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian oleh Tamara, dkk (2021) the conflict partially has positive and significant effect on employee performance yang artinya konflik kerja secara parsial berpengaruh positive dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian oleh Kurniawan, dkk (2018) work conflicts significantly effect employee performance artinya konflik kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan.

3) Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kinerja seorang karyawan. Lingkungan kerja yang baik, fasilitas yang memadai, dan tempat kerja yang kondusif serta hubungan yang baik dengan rekan kerja maupun atasan akan memberikan rasa nyaman kepada para karyawan. Saat karyawan merasa nyaman dan adanya dukungan dari lingkungan sosialnya maka karyawan akan terdorong untuk bekerja dengan baik. Lingkungan kerja merupakan seluruh alat pekerjaan dan bahan yang digunakan, lingkungan sekitar dimana seseorang bekerja, metode kerja juga pengaturan kerja baik metode secara individual maupun kelompok (Citraningtyas dan Djastuti, 2017). Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh faktor lingkungan kerja yang dirasakan karyawan di tempat dimana dia bekerja (Sofyan, 2013). Karyawan yang merasa nyaman dengan pekerjaannya cenderung untuk tetap meningkatkan kinerjanya, yang kurang nyaman maka akan cenderung bekerja dengan malas-malasan.

Hasil analisis uji t untuk variabel Lingkungan kerja (X_3) menunjukkan arah yang positif sebesar 0,311 dan dengan Signifikansi t- untuk variabel Lingkungan kerja (X_3) $0,005 < 0,05$ hal ini berarti H_0 diterima, berarti ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Lingkungan kerja (X_3) terhadap Kinerja karyawan (Y) pada Dogles Pet Shop Den Best Western Premier Agung Resort Ubud Gianyar, artinya apabila Lingkungan kerja meningkat maka Kinerja karyawan akan meningkat. Penelitian oleh Shihab (2022) lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian oleh Cahya, dkk (2021) lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian oleh Adrianto, dkk (2020) *motivation has a*

significant effect on employee performance artinya lingkungan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan. Penelitian oleh Kirana,dkk (2022) lingkungan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan:

- 1) Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan pada Best Western Premier Agung Resort Ubud Gianyar. Dari hasil ini dapat dimaknai bahwaapabila Motivasi kerja Karyawan meningkat maka akan diikuti dengan meningkatnya Kinerja karyawan pada Best Western Premier Agung Resort Ubud Gianyar.
- 2) Konflik kerjaberpengaruh negative dan signifikan terhadap Kinerja karyawan pada Best Western Premier Agung Resort UbudGianyar. Dari hasil ini dapat dimaknai bahwaapabila Konflik kerjaberkurang maka akan diikuti dengan meningkatnya Kinerja karyawan pada Best Western Premier Agung Resort Ubud Gianyar.
- 3) Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan pada Best Western Premier Agung Resort Ubud Gianyar. Dari hasil ini dapat dimaknai bahwaapabila Lingkungan kerja Karyawan meningkat maka akan diikuti dengan meningkatnya Kinerja karyawan pada Best Western Premier Agung Resort Ubud Gianyar.

Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan uraian simpulan tersebut di atas, keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Keterbatasan yang dapat disampaikan dari penelitian ini didasarkan pada waktu pelaksanaan penelitian yang relatif singkat. Keterbatasan ini tentunya berdampak rendahnya pengungkapan secara menyeluruh pada hubungan variabel-variabel yang diteliti, mengingat permasalahan yang dihadapi Karyawan pada yang relatif kompleks dan dinamis dari waktu ke waktu.Selain itu, banyak faktor yang menentukan Kinerja

karyawan dalam suatu perusahaan, seperti: Kompetensi, *Self Efficacy* (percaya diri), Gaya kepemimpinan, dan lain sebagainya. Hal ini mengingat, upaya untuk membentuk sikap dan perilaku Karyawan pada suatu cukup krusial, terutama pemenuhan tuntutan stake holder/konsumen pada layanan prima yang diberikan Lembaga /organisasi.

Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan dan keterbatasan tersebut di atas maka saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Saran bagi Best Western Premier Agung Resort Ubud Gianyar
 - a) Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan pada Best Western Premier Agung Resort Ubud Gianyar. selanjutnya Hasil Pada deskripsi variabel Motivasi kerja yaitu pada pernyataan Karyawan bekerja Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi terhadap pekerjaannya memperoleh nilai rata-rata skor yang terendah, maka peneliti menyarankan kepada Manajemen Best Western Premier Agung Resort Ubud Gianyar untuk selalu melakukan pengawasan bagi setiap karyawan dalam bekerja agar memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan perusahaan. Sehingga Setiap pekerjaan diselesaikan dengan baik tanpa ada penundaan dari pekerjaan tersebut.
 - b) Konflik kerja berpengaruh negative dan signifikan terhadap Kinerja karyawan pada Best Western Premier Agung Resort Ubud Gianyar, selanjutnya Hasil Pada deskripsi variabel Konflik kerja yaitu pada pernyataan Karyawan menerima informasi yang berbeda atau tidak sama dengan sumber informasi sehingga terjadi perbedaan mendasar dalam mempersepsikan isi dari persepsi tersebutmemperoleh nilai rata-rata skor yang terendah maka peneliti menyarankan kepada Manajemen Best Western Premier Agung Resort Ubud Gianyar memberikan

- informasi kepada karyawan yang bekerja tentang tugas-tugas pekerjaan akan berguna dalam memberikan informasi yang akurat tentang pekerjaan itu sehingga perusahaan maupun karyawan dapat bekerja secara efisien. Dalam membuat analisis pekerjaan
- c) Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan pada Best Western Premier Agung Resort Ubud Gianyar, selanjutnya hasil Pada deskripsi variabel Lingkungan kerja yaitu pada pernyataan Saya bekerja dengan tanpa adanya suara bising yang mengganggu aktivitas karyawan dalam bekerja memperoleh nilai rata-rata skor yang terendah maka peneliti menyarankan kepada Manajemen Best Western Premier Agung Resort Ubud Gianyar untuk memperhatikan Lingkungan kerja karyawan yaitu khususnya suara bising yang mengganggu aktivitas karyawan dalam bekerja yaitu dengan Langkah memberikan peredam dalam dinding ruang kerja seperti Glass wool mengganti pintu maupun jendela dengan kaca yang lebih hal ini akan dapat meredam suara-suara dari luar ruang kerja sehingga karyawan akan focus untuk bekerja
- 2) Saran bagi penelitian selanjutnya disarankan apabila ingin meneliti tentang Kinerja karyawan agar meneliti variabel yang lainnya seperti variabel kompetensi, iklim organisasi, Gaya kepemimpinan, mengingat hasil analisis determinasi masih ada variable lain yang dapat mempengaruhi Kinerja karyawan pada Best Western Premier Agung Resort Ubud Gianyar.

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan. 2013. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Rajawali Pers
- Bahar, A., & Sjahrudin, H. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang. 3, 14–34
- Bahar, A., & Sjahrudin, H. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang. 3, 14– 34.
- Buchari, Alma, 2011, Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Cetakan Kesembilan. Bandung: Alfabeta.
- Cahyadi, I., Hermanto, K., & Siaputra, H. (2015). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap minat beli ulang fast food ayam goreng tepung di kalangan mahasiswa universitas kristen petra surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 3(2), 561-573.
- Cahyadi, Irvan, Kenly Hermanto, and Hanjaya Siaputra. "Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap minat beli ulang fast food ayam goreng tepung di kalangan mahasiswa universitas kristen petra surabaya." *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa* 3.2 (2015): 561-573.
- Dewi., Ekawati. (2019). Peran Kepuasan Konsumen Memediasi Pengaruh Brand Image Terhadap Repurchase Intention. *E-Jurnal Manajemen*. 8(5) ISSN : 2302-8912.
- Dharmmesta, B.S., & Handoko, T.H. (2014). *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Ernawati, D. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Inovasi Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Hi Jack Sandals Bandung. *JWM (Jurnal Wawasan Manajemen)*, 7(1), 17–32.
- Fakaubun, U. F. K. (2020). Pengaruh Citra Merek Terhadap Minat Beli Ulang TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WATER GARDEN HOTEL CANDIDASA BALI. *EMAS*, 3(3), 217-230.
- Apriliani, N. L. P., Anggraini, N. P. N., & Ribek, P. K. (2022). PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS

- Sepatu Adidas Di Malang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Toko Sport Station Dinoyo, Malang). *Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)*, 2(2), 58-73.
- Fakaubun, UFK (2019). Pengaruh Citra Merek Terhadap Minat Beli Ulang Sepatu Adidas Di Malang Melalui Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Toko Sport Station Dinoyo , Malang). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(September), 221–234.
- Fandiyanto, R., & Kurniawan, R. E. (2019). Pengaruh Kepercayaan Merek Dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Ulang “Kopi Toraja” Di Coffee Josh Situbondo. *Jurnal Ilmiah Ecobuss*, 7(1), 21-42.
- Fandiyanto, R., & Kurniawan, R. E. (2019). Pengaruh Kepercayaan Merek Dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Ulang “Kopi Toraja” Di Coffee Josh Situbondo. *Jurnal Ilmiah Ecobuss*, 7(1), 21-42.
- Garvin, David A.2016. alih bahasa Fandy Tjiptono, Strategi Pemasaran. Yogyakarta
- Hariyanti, A. D. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Produk Perlengkapan Kunci Di Pt Kenari Djaja Prima Semarang. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, 10(1), 47-87.
- Hariyanti, A. D. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Produk Perlengkapan Kunci Di Pt Kenari Djaja Prima Semarang. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, 10(1), 47-87.
- Harjati, L., & Venesia, Y. (2015). Pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai penerbangan Tiger Air Mandala. *E-Journal Widya Ekonomika*, 1(1), 36791.
- Hidayah, S. A., & Apriliani, R. A. E. (2019). Analisis Pengaruh Brand Image, Harga, Kualitas Produk, Dan Daya Tarik Promosi Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Batik Pekalongan (Studi Pada Pasar Grosir Setono Batik Pekalongan). *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, 1(1), 24-31.
- Hidayah, S. A., & Apriliani, R. A. E. (2019). Analisis Pengaruh Brand Image, Harga, Kualitas Produk, Dan Daya Tarik Promosi Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Batik Pekalongan (Studi Pada Pasar Grosir Setono Batik Pekalongan). *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, 1(1), 24-31.
- Iwan, K., Santoso, S. B., & Dwiyanto, B. M. (2012). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Ulang Produk Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Produk Sakatonik Liver Di Kota Semarang). *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*, 4(2), 20–29.
- Kotler dan Keller, (2012). *Marketing Management* Edisi 14, Global Edition. Pearson Prentice Hall.
- Musay, F. (2013). Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian (Survei Pada Konsumen Kfc Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 3(2).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th Edition)*. England: Pearson Education Limited.
- Kotler, Philip. & Gary Armstrong. 2015. *Principle Of Marketing*, 15th edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Lusiani, L., & Manggu, B. (2021 August). Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Minat Beli Ulang Produk Oriflame. In *UMMagelang Conference Series* (pp. 525-542).
- Malik, M. E., Ghafoor, M. M., & Hafiz, K. I. (2012). Impact of Brand Image, Service Quality and price on customer satisfaction in Pakistan Telecommunication sector. *International journal of business and*

- social science, 3(23).
- Mustapa, A., Pharamita, P. D., & Haisolan, L. B. (2018). Pengaruh kualitas produk, harga produk, dan keragaman produk sparepart toyota terhadap minat beli Kembali konsumen dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (Studi pelanggan pt. new ratna motor semarang).
- Mustapa, Adi, Patricia Dhiana Paramita, and Leonardo Budi Hasiholan. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga Produk, Dan Keragaman Produk Sparepart Toyota Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pelanggan PT. New Ratna Motor Semarang)." *Journal of Management* 4.4 (2018).
- Oceani, O., & Sutopo, S. (2017). Analisis Pengaruh Citra Merek, Nilai Pelanggan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Pelanggan Tupperware di Magelang. *Diponegoro Journal of Management*, 6(1), 216-228.
- Prabowo, S. A. (2018). Pengaruh Suasana Toko, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Mirota Kampus Godean. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(7), 115-126.
- Prasetya, W., & Yulius, C. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang: Studi pada Produk Eatlah. *Jurnal Teknologi*, 11(2), 92-100.
- Prasetya, W., & Yulius, C. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang: Studi Pada Produk Eatlah. *Jurnal Teknologi*, 11(2), 92-100.
- Purnamawati, N. L. A., Mitariani, N. W. E., & Anggraini, N. P. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Ulang Di Bandung Collection Kecamatan Kuta Utara, Badung. *VALUES*, 1(3).
- Ramadhan, A. G., & Santosa, S. B. (2017). Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan citra merek terhadap minat beli ulang pada sepatu nike running di semarang melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. *Diponegoro Journal of Management*, 6(1), 59-70.
- Rangkuti, F. (2018). *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur Strat. Meningk. Kep. Plg.* Gramedia Pustaka Utama.
- Resti, D., & Soesanto, H. (2016). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan melalui Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang pada Rumah Kecantikan Sifra Di Pati. *Diponegoro Journal of Management*,
- Resti, D., & Soesanto, H. (2016). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan melalui Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang pada Rumah Kecantikan Sifra Di Pati. *Diponegoro Journal of Management*, 28-39.
- Santi, E. R., & Supriyanto, A. (2020). PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEPUASAN PELANGGAN, DAN PROMOSI ONLINE TERHADAP MINAT BELI ULANG (STUDI KASUS PADA SATE TAICHAN BANJAR D'LICIOUS). *Jurnal Sains Manajemen Dan Kewirausahaan*, 4(1), 47-56.
- Sari, R. K., & Hariyana, N. (2019). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Pembelian Ulang Dan Kepuasan Pelanggan Online Shopping Pada Remaja Di Situbondo. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6(2).
- Savitri, IAPD, & Wardana, IM dan Imbayani, I. G. A. (2022). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Berdasarkan Dan Niat Beli Ulang. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(10), 5748.

Senggetang (2019) Pengaruh Lokasi, Promosi Dan Persepsi Harga, Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Perumahan Kawanua. Manado: Universitas Sam Ratulangi

Slameto. 2010. Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya. Jakarta : Rineka Cipta

Sudrajad, P., & Subiharta, S. (2014).

Karakter Fenotipik Sapi Betina Peranakan Ongole (PO) Kebumen. Widyariset, 17(2), 283-290.

Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV

Tjiptono, Fandy (2015). Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer. Yogyakarta : Andi