

**PENGARUH PELATIHAN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING DI GRANDKEISHA HOTEL BY HORISON YOGYAKARTA**

JURNAL



Disusun Oleh :

Nama : Priyanto
Nomer Mahasiswa : 13311554
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : SDM

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2018**

**PENGARUH PELATIHAN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING DI GRAND KEISHA HOTEL BY HORIZON YOGYAKARTA**

Priyanto

Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

yantoassignment@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh pelatihan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan baik secara parsial maupun simultan, serta untuk mengetahui manakah pengaruh yang lebih besar antara pengaruh langsung (pelatihan dan lingkungan kerja terhadap kinerja) secara parsial dengan pengaruh tidak langsung (pelatihan dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja). Penelitian dilakukan di Grand Keisha Hotel Yogyakarta dengan objek penelitian ini adalah pelatihan, lingkungan kerja, kepuasan kerja serta kinerja karyawan. Populasi sekaligus sampel penelitian ini adalah 98 karyawan tetap dari total 113 karyawan Grand Keisha Hotel dan kuesioner yang kembali dan layak dikelolasebanyak 82. Analisis dilakukan dengan bantuan SPSS 20 dengan menggunakan uji regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) pelatihan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, 2) lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, 3) pelatihan dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, 4) pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, 5) lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, 6) pelatihan dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, 7) kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, 8) pengaruh tidak langsung pelatihan terhadap kinerja melalui kepuasan kerja lebih kecil daripada pengaruh langsung pelatihan terhadap kinerja karyawan, 9) pengaruh tidak langsung pelatihan terhadap kinerja melalui kepuasan kerja lebih kecil dari pengaruh langsung pelatihan terhadap kinerja karyawan.

Kata kunci: pelatihan, lingkungan kerja, kepuasan kerja, kinerja.

ABSTRACT

This research is intended to know the effect of training and work environment on job satisfaction and employee performance either partially or simultaneously, and to know which influence is greater between direct influence (training and work environment to performance) partially with indirect influence (training and work environment on employee performance through job satisfaction). Research conducted at Grand Keisha Hotel Yogyakarta with this research object is training, work environment, job satisfaction and employee performance. The population as well as the sample of this study were 98 of 113 employees of Grand Keisha Hotel and returned questionnaires and worthy of 82. The analysis was done with the help of SPSS 20 by using multiple linear regression test. The result of the research shows that 1) the training has a negative and insignificant effect on the employee's performance, 2) the work environment has a positive and significant effect on the employee's performance, 3) the training and work environment simultaneously have positive and significant effect on the employee's performance; (5) work environment and work environment simultaneously have positive and significant effect to job satisfaction, 7) job satisfaction have positive and significant influence to employee performance, 8) influence not direct training on performance through job satisfaction is less than the direct impact of training on employee performance, 9) the indirect effect of training on performance through job satisfaction is less than the direct impact of training on employee performance.

Keywords: training, work environment, job satisfaction, performance.

PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini setiap organisasi atau perusahaan bisnis dituntut untuk meningkatkan kinerjanya agar dapat bersaing dengan perusahaan sejenisnya. Oleh karena itu, keberadaan manusia atau sumber daya manusia merupakan faktor yang memegang peran penting atau dominan yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Karena keberhasilan dan berjalannya perusahaan dengan baik sepenuhnya bergantung pada bagaimana sumber daya manusia atau karyawan yang ada di perusahaan itu berkontribusi dalam setiap aktivitas dan pencapaian tujuan perusahaan tersebut. Organisasi yang efektif atau berhasil akan ditopang oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Sebaliknya, tidak sedikit organisasi yang gagal karena faktor kinerja sumber daya manusia yang buruk. Dengan demikian, ada kesesuaian antara keberhasilan organisasi atau kinerja organisasi dengan kinerja individu atau sumber daya manusia (Sudarmanto, 2009:6)

Sumber daya manusia atau karyawan yang memiliki potensial dan berkualitas baik dapat menjadi modal dasar bagi organisasi atau perusahaan bisnis agar tujuan-tujuan yang diinginkan dapat tercapai sesuai apa yang telah diharapkan sebelumnya. Pencapaian suatu tujuan perusahaan akan terlihat dari bagaimana kinerja karyawan dalam menjalankan tugasnya sesuai apa yang diberikan oleh perusahaan. Menurut Mangkunegara (2011:67), kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Perilaku nyata yang ditampilkan karyawan untuk perusahaan harus didukung dengan keahlian dasar pada diri mereka masing-masing agar tercapainya kinerja

tersebut. Maka dengan itu, untuk mengembangkan keahlian dasar para karyawan, perusahaan perlu memberikan pelatihan yang terbaik dan mempunyai subjek pelatihan yang selalu baru yang akan diberikan kepada para karyawannya seiring dengan perkembangan teknologi dan pengetahuan yang ada pada saat ini agar keahlian dasar para karyawan pun tetap terus berkembang seiring dengan munculnya hal-hal baru dan tetap dapat bersaing di era globalisasi ini demi tercapainya tujuan organisasi.

Menurut Rivai (2005:231) program pelatihan karyawan dapat membantu karyawan untuk memperbaiki berbagai keterampilan dan teknik pelaksanaan agar menjalankan pekerjaannya dengan baik yang secara langsung akan mempengaruhi bisnis perusahaan/organisasi tersebut. Ivancevich (2008) mengemukakan sejumlah butir penting yang diuraikannya yaitu; pelatihan adalah sebuah proses sistematis untuk mengubah perilaku kerja seorang/sekelompok karyawan dalam usaha meningkatkan kinerja organisasi. Pelatihan terkait dengan keterampilan dan kemampuan yang diperlukan untuk pekerjaan yang sekarang dilakukan. Pelatihan berorientasi ke masa sekarang dan membantu pegawai untuk menguasai keterampilan dan kemampuan (kompetensi) yang spesifik untuk berhasil dalam pekerjaannya. Pelatihan akan menjadi efektif jika di dalam pelatihan harus mencakup suatu pembelajaran atas pengalaman-pengalaman sebelumnya. Pelatihan harus menjadi kegiatan keorganisasian yang direncanakan dan dirancang di dalam menanggapi kebutuhan-kebutuhan yang teridentifikasi.

Menurut Siagian (2002), kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: gaji, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan dan motivasi kerja, disiplin

kerja, kepuasan kerja, komunikasi dan faktor-faktor lainnya. Dari beberapa faktor diatas, untuk meningkatkan kinerja karyawan salah satunya adalah dengan memperhatikan faktor lingkungan kerja. Organisasi selaku induk kerja harus menyediakan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif yang mampu memancing para karyawan untuk bekerja dengan produktif. Lingkungan kerja merupakan salah satu komponen terpenting dalam karyawan menyelesaikan pekerjaannya. Disini yang dimaksud dengan lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja ada dua macam yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Menurut Sedamaryanti (2001:21), lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung, sedangkan lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan kerja dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Terciptanya lingkungan kerja yang nyaman, aman dan menyenangkan merupakan salah satu cara perusahaan untuk dapat meningkatkan kinerja para karyawan.

Penyediaan lingkungan kerja secara nyaman akan mampu memberikan kepuasan kepada karyawan yang juga merupakan salah satu faktor dalam meningkatkan kinerja. Menurut Robbins (2002:36) kepuasan kerja adalah suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan sikap kepuasan tinggi menunjukkan sikap positif terhadap kerja, seseorang yang tidak puas terhadap pekerjaannya menunjukkan

sikap negatif terhadap kerja tersebut. Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan suatu hal yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian pada kegiatan didasarkan sesuai dengan keinginan individu maka semakin tinggi kepuasannya terhadap kepuasan tersebut. Dengan demikian kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikap senang/tidak senang, puas/tidak puas dalam bekerja. Dari penjelasan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pelatihan dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening”

KAJIAN LITERATUE

1. Pelatihan

Menurut Rivai (2005:231) Program pelatihan karyawan dapat membantu karyawan untuk memperbaiki berbagai keterampilan dan teknik pelaksanaan agar menjalankan pekerjaannya dengan baik yang secara langsung akan mempengaruhi bisnis perusahaan/organisasi tersebut. Indikator pelatihan (Rivai, 2005) diantaranya:

1) Materi Pelatihan

Materi yang disusun dari estimasi kebutuhan tujuan pelatihan, kebutuhan dalam bentuk pengajaran keahlian khusus, menyajikan pengetahuan yang diperlukan.

2) Metode Pelatihan

Sesuai dengan materi pelatihan yang diberikan, maka ditentukanlah metode atau cara penyajian yang paling tepat. Penentuan atau pemilihan metode pelatihan tersebut didasarkan atas materi yang akan disajikan.

3) Pelatih (Instruktur)

Pelatih harus didasarkan pada keahlian dan kemampuannya untuk mentransformasikan keahlian tersebut pada peserta latihan.

4) Peserta Pelatihan

Peserta pelatihan tentunya harus diseleksi berdasarkan persyaratan tertentu dan kualifikasi yang sesuai. Sangat penting untuk memperhitungkan tipe pekerjaan dan jenis pekerjaan yang akan dilatih.

5) Sarana Pelatihan

Sarana pendukung evaluasi pelatihan dimaksudkan untuk mengukur kelebihan suatu program, kelengkapan dan kondisi yang merupakan umpan balik untuk menilai atau menghasilkan output yang sesuai.

2. Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayati (2001) definisi lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Indikator lingkungan kerja (Sedarmayanti, 2001:26) dibagi menjadi 2 yaitu fisik dan non fisik.

- 1) Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Lingkungan kerja fisik dapat dibagi dalam dua kategori, yaitu:
 - a) Lingkungan yang langsung berhubungan dengan karyawan (Seperti: pusat kerja, kursi, meja dan sebagainya)
 - b) Lingkungan perantara atau lingkungan umum dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia, seperti: penerangan, temperatur, kelembaban, sirkulasi udara, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, tata warna, dekorasi, musik, keamanan.
- 2) Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan.

3. Kepuasan Kerja

Menurut Robbins (2003), kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dengan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Menurut Robbins (2003) indikator dalam kepuasan kerja yaitu:

- 1) Pekerjaan yang secara mental menantang.

Pada umumnya individu lebih menyukai pekerjaan yang memberi peluang untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan serta memberi beragam

tugas, kebebasan dan umpan balik tentang seberapa baik pekerjaannya.

Karakteristik-karakteristik ini membuat kerja lebih menantang secara mental.

2) Ganjaran yang pantas

Karyawan menginginkan sistem bayaran yang adil, tidak ambigu, dan selaras dengan harapan-harapan karyawan. Ketika bayaran dianggap adil sesuai dengan tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individual dan standar bayaran masyarakat, kemungkinan akan tercipta kepuasan.

3) Kondisi kerja yang mendukung.

Karyawan berhubungan dengan lingkungan kerjanya untuk kenyamanan pribadi dan kemudahan melakukan pekerjaan yang baik, yang termasuk dalam kondisi kerja misalnya tata ruang, kebersihan ruang kerja, fasilitas dan alat bantu.

4) Rekan kerja yang mendukung

Individu mendapatkan sesuatu yang lebih daripada uang atau prestasi yang nyata dari pekerjaan tetapi karyawan juga memenuhi kebutuhan interaksi sosial. Perilaku atasan seseorang juga merupakan faktor penentu kepuasan yang utama. Untuk memelihara dan mempertahankan hubungan interpersonal ini, perlu diterapkannya: saling menghargai, loyal dan toleran antara satu dengan yang lain, sikap terbuka dan keakraban antar karyawan.

4. Kinerja

Kinerja menurut Mathis dan Jackson (2011) adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan. Kinerja karyawan yang umum untuk kebanyakan pekerjaan meliputi elemen sebagai berikut:

1) Kuantitas Kerja

Standar ini dilakukan dengan cara membandingkan antara besarnya volume kerja yang seharusnya (standar kerja normal) dengan kemampuan sebenarnya. Diukur dari persepsi karyawan terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.

2) Kualitas Kerja

Standar ini menekankan pada mutu kerja yang dihasilkan dibandingkan volume kerja. dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap ketrampilan dan kemampuan karyawan

3) Pemanfaatan Waktu

Penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijaksanaan perusahaan. Diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan dari awal waktu sampai menjadi output.

4) Tingkat Kehadiran

Asumsi yang digunakan dalam standar ini adalah jika kehadiran pegawai di bawah standar kerja yang ditetapkan maka pegawai tersebut tidak akan mampu memberikan kontribusi yang optimal bagi perusahaan.

5) Kerjasama

Keterlibatan seluruh pegawai dalam mencapai target yang ditetapkan akan mempengaruhi keberhasilan bagian yang diawasi. Kerjasama antara pegawai dapat ditingkatkan apabila pimpinan mampu memotivasi pegawai dengan baik.

HIPOTESIS

1. Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
2. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
3. Pelatihan dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
4. Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja
5. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja
6. Pelatihan dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja
7. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
8. Pengaruh tidak langsung pelatihan terhadap kinerja melalui kepuasan kerja lebih besar dari pengaruh langsung pelatihan terhadap kinerja
9. Pengaruh tidak langsung lingkungan kerja terhadap kinerja melalui kepuasan kerja lebih besar dari pengaruh langsung pelatihan terhadap kinerja

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yaitu penelitian tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk angka- angka, kemudian juga berupa data kualitatif sebagai proses penelitian deskriptifnya, seperti kata-kata atau kalimat yang tersusun dalam angket, kalimat hasil konsultasi atau wawancara antara peneliti dan informan. Proses penelitian kuantitatif bersifat deduktif, dimana untuk menjawab rumusan masalah digunakan konsep atau teori sehingga dapat dirumuskan hipotesis.

Pembahasan hasil penelitian ini dimulai dari uji validitas dan reliabilitas, analisis deskriptif (deskripsi variabel penelitian) kemudian dilanjutkan dengan uji asumsi klasik, analisis regresi, pengujian hipotesis, dan yang terakhir adalah mengenai analisis jalur (*path analysis*). Pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada responden yaitu seluruh karyawan Grand Keisha Hotel by Horison Yogyakarta terdiri dari 113 karyawan. Dari jumlah tersebut menyebar kuesioner sebanyak 100 dan kuesioner yang kembali dan bisa diolah yaitu sebanyak 82.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Pelatihan dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja

Analisis regresi menganalisis pengaruh pelatihan dan lingkungan kerja terhadap kinerja baik secara simultan maupun parsial dengan uji regresi linier berganda.

Tabel 1 Regresi Linier

Pelatihan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja X_1 dan $X_2 \rightarrow Y$

Variabel dependen: Kinerja					
<i>Variabel</i>	<i>Unstandardized Coefficients B</i>	<i>Standardized Coefficients Beta</i>	<i>t Hitung</i>	<i>Sig.</i>	<i>Keterangan</i>
Pelatihan	0.096	0.117	1.197	0.235	Tidak Signifikan
Lingkungan Kerja	0.487	0.480	4.912	0.000	Signifikan
Konstanta: 22.843					
F Hitung: 13.862					
Sig: 0,000					
R Square: 0.260					

Sumber: Data primer diolah tahun 2018 (Lampiran 10)

Bentuk umum persamaan regresi adalah sebagai berikut:

$$Y = 22.843 + 0.096 X_1 + 0.487 X_2$$

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat diketahui:

- a. Nilai konstanta sebesar 22.843 artinya jika pelatihan dan lingkungan kerja jumlahnya adalah 0, maka kinerja nilainya adalah 22.843
- b. Nilai koefisien regresi untuk variabel X_1 sebesar 0.096 artinya jika variabel pelatihan ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan nilai variabel kinerja sebesar 0.096 satuan.
- c. Nilai koefisien regresi untuk variabel X_2 sebesar 0.487 artinya jika variabel lingkungan kerja ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan nilai variabel kinerja sebesar 0.487 satuan.

A. Uji t

Uji t digunakan untuk melihat pengaruh variabel kualitas pelatihan dan lingkungan kerja terhadap kinerja secara parsial, hal ini dapat dilihat dari angka beta atau *standardized coefficient* dalam tabel 1. Diketahui t tabel = 1.994

1) Pengaruh pelatihan terhadap kinerja

Dengan demikian dapat disimpulkan nilai signifikansi sebesar $0.235 > 0.05$ dan t hitung $1.197 < t$ tabel 1.994, sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak dengan arah pengaruh yang negatif yang berarti semakin tinggi pelatihan di Grand Keisha Hotel Yogyakarta, maka akan semakin rendah kinerja karyawan. Artinya hipotesis 1 “pelatihan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja” tidak terbukti.

2) Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja

Dengan demikian dapat disimpulkan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ dan t hitung $4.912 > t$ tabel 1.994, sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak dengan arah pengaruh yang positif yang berarti semakin tinggi lingkungan kerja, semakin tinggi pula kinerja karyawan. Artinya hipotesis 2 “lingkungan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja” terbukti.

B. Uji F

Diketahui f tabel = 3.11

3) Pengaruh pelatihan dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan

Berdasarkan tabel 1 didapatkan angka signifikansi $0,000 < 0,05$ dan f hitung $13,862 > f$ tabel 3.11 yang berarti bahwa hipotesis 3 “pelatihan dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja” terbukti.

C. Koefisien determinasi

Besarnya pengaruh pelatihan dan lingkungan kerja terhadap kinerja dapat dilihat dari hasil *R square* sebesar 0.260. Sehingga dapat disimpulkan besarnya kontribusi variabel pelatihan dan lingkungan kerja terhadap kinerja sebesar 26% dan sisanya adalah faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2. Pengaruh Pelatihan dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Analisis regresi menganalisis pengaruh pelatihan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja baik secara simultan maupun parsial dengan uji regresi linier berganda.

Tabel 2 Regresi Linier

Pelatihan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja X_1 dan $X_2 \rightarrow Z$

Variabel dependen: Kepuasan Kerja					
<i>Variabel</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i> <i>B</i>	<i>Standardized Coefficients</i> <i>Beta</i>	<i>t</i> Hitung	Sig.	Keterangan
Pelatihan	0.390	0.315	3.240	0.002	Signifikan
Lingkungan Kerja	0.565	0.368	3.785	0.000	Signifikan

Konstanta: 9.408
F Hitung: 14.387
Sig: 0,000
R Square: 0.267

Sumber: Data primer diolah tahun 2018 (Lampiran 11)

Bentuk umum persamaan regresi adalah sebagai berikut:

$$Z = 9.408 + 0.390 X_1 + 0.565 X_2$$

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat diketahui:

- a. Nilai konstanta sebesar 9.408 artinya jika pelatihan dan lingkungan kerja jumlahnya adalah 0, maka kepuasan kerja nilainya adalah 9.408
- b. Nilai koefisien regresi untuk variabel X_1 sebesar 0.390 artinya jika variabel pelatihan ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan nilai variabel kepuasan kerja sebesar 0.390 satuan.
- c. Nilai koefisien regresi untuk variabel X_2 sebesar 0.565 artinya jika variabel lingkungan kerja ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan nilai variabel kepuasan kerja sebesar 0.565 satuan.

A. Uji t

Uji t digunakan untuk melihat pengaruh variabel kualitas pelatihan dan lingkungan kerja terhadap kinerja secara parsial, hal ini dapat dilihat dari angka beta atau *standardized coefficient* dalam tabel 2. Diketahui t tabel = 1.994

4) Pengaruh pelatihan terhadap kepuasan kerja

Dengan demikian dapat disimpulkan nilai signifikansi sebesar $0.002 < 0.05$ dan t hitung $3.240 > t$ tabel 1.994 , sehingga H_a diterima dan H_o ditolak dengan arah pengaruh yang positif yang berarti semakin tinggi pelatihan di Grand Keisha Hotel Yogyakarta, semakin tinggi pula kepuasan kerja karyawan. Artinya hipotesis 4 “pelatihan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja” terbukti.

5) Pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja

Dengan demikian dapat disimpulkan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ dan t hitung $3.785 > t$ tabel 1.994 , sehingga H_a diterima dan H_o ditolak dengan arah pengaruh yang positif yang berarti semakin tinggi lingkungan kerja, semakin tinggi pula kepuasan kerja karyawan. Artinya hipotesis 5 “lingkungan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja” terbukti.

B. Uji F

Diketahui f tabel = 3.11

6) Pengaruh pelatihan dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kepuasan kerja

Berdasarkan tabel 2 didapatkan angka signifikansi $0,000 < 0,05$ dan f hitung $14.387 > f$ tabel 3.11 yang berarti bahwa hipotesis 6 “pelatihan dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja” terbukti.

C. Koefisien determinasi

Besarnya pengaruh pelatihan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dapat dilihat dari hasil R square sebesar 0.267. Sehingga dapat disimpulkan besarnya kontribusi variabel pelatihan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja sebesar 26.7% dan sisanya adalah faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

3. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja

Analisis regresi menganalisis pengaruh kepuasan terhadap kinerja baik secara parsial dengan uji regresi linier sebagai berikut

Tabel 3

Regresi Linier Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja $Z \rightarrow Y$

Variabel dependen: Kinerja					
<i>Variabel</i>	<i>Unstandardized Coefficients B</i>	<i>Standardized Coefficients Beta</i>	<i>t Hitung</i>	<i>Sig.</i>	<i>Keterangan</i>
Kepuasan Kerja	0.221	0.334	3.171	0.002	Signifikan
Konstanta: 32.036					
Sig: 0,002					
R Square: 0.112					

Sumber: Data primer diolah tahun 2017 (Lampiran 12)

Bentuk umum persamaan regresi adalah sebagai berikut:

$$Y = 32.036 + 0.221 Z$$

Berdasarkan tabel 3 diatas dapat diketahui:

- a. Nilai konstanta sebesar 32.036 artinya jika kepuasan kerja jumlahnya adalah 0, maka kinerja nilainya adalah 32.036
- b. Nilai koefisien regresi untuk variabel Z sebesar 0.221 artinya jika variabel kepuasan kerja ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan nilai variabel kinerja sebesar 0.221 satuan.

A. Uji t

Uji t digunakan untuk melihat pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap kinerja secara parsial, hal ini dapat dilihat dari angka beta atau *standardized coefficient* dalam tabel 3. Diketahui $t_{\text{tabel}} = 1.994$

7) Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja

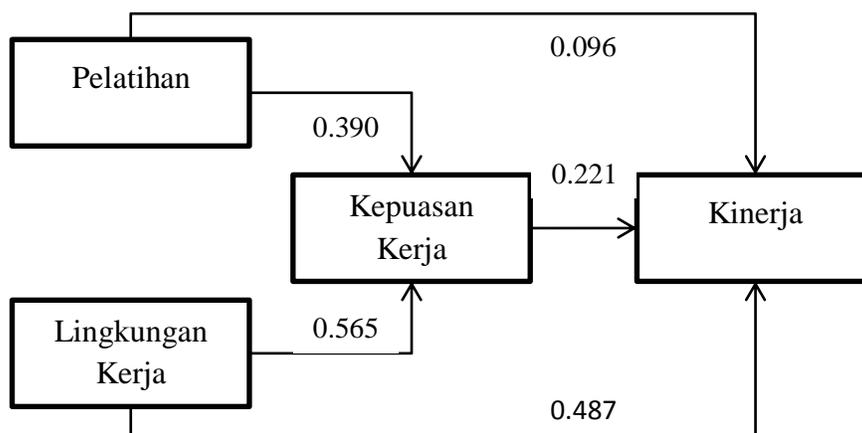
Dengan demikian dapat disimpulkan nilai signifikansi sebesar $0.002 < 0.05$ dan $t_{\text{hitung}} 3,171 > t_{\text{tabel}} 1.994$, sehingga H_a diterima dan H_o ditolak dengan arah pengaruh yang positif yang berarti semakin tinggi kepuasan kerja di Grand Keisha Hotel, maka akan semakin tinggi pula kinerja karyawan. Artinya hipotesis 7 “kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja” terbukti.

B. Koefisien determinasi

Besarnya pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja dapat dilihat dari hasil *R square* sebesar 0.112. Sehingga dapat disimpulkan besarnya kontribusi variabel kepuasan kerja terhadap kinerja sebesar 11.2% dan sisanya adalah faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Menurut Ghozali (2013) analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi berganda, atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (*model casual*) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori. Terdapat dua bentuk dalam analisis jalur, yang pertama analisis pengaruh secara langsung dan analisis pengaruh secara tidak langsung. Untuk mempermudah analisis jalur, langkah pertama yaitu menerjemahkan hipotesis penelitian ke dalam bentuk gambar. Adapun gambar tersebut adalah sebagai berikut:



Gambar 1

A. Pengaruh Langsung

Pengaruh langsung adalah pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen tanpa adanya moderator oleh variable lain. Berikut adalah analisis pada pengaruh langsung:

- a. Pengaruh variabel pelatihan kerja terhadap kinerja

$$X_1 \rightarrow Y = 0.096$$

- b. Pengaruh variabel lingkungan kerja terhadap kinerja

$$X_2 \rightarrow Y = 0.487$$

- c. Pengaruh variabel pelatihan terhadap kepuasan kerja

$$X_1 \rightarrow Z = 0.390$$

- d. Pengaruh variabel lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja

$$X_2 \rightarrow Z = 0.565$$

- e. Pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap kinerja

$$Z \rightarrow Y = 0.221$$

B. Pengaruh Tidak Langsung

- a. Pengaruh variabel kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja melalui kepuasan kerja

$$X_1 \rightarrow Z \rightarrow Y = (0.390 \times 0.221) = 0.086$$

- b. Pengaruh variabel motivasi terhadap kinerja melalui kepuasan kerja

$$X_2 \rightarrow Z \rightarrow Y = (0.487 \times 0.221) = 0.125$$

8) Pengaruh tidak langsung pelatihan terhadap kinerja melalui kepuasan kerja lebih besar dari pengaruh langsung pelatihan terhadap kinerja

Pengaruh langsung pelatihan terhadap kinerja sebesar 0.096 sedangkan pengaruh tidak langsung pelatihan terhadap kinerja melalui kepuasan kerja sebesar 0.086. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh langsung pelatihan terhadap kinerja lebih besar dibandingkan pengaruh tidak pelatihan terhadap

kinerja melalui kepuasan kerja. Artinya, hipotesis 8 “pengaruh tidak langsung pelatihan terhadap kinerja melalui kepuasan kerja lebih besar dari pengaruh langsung pelatihan terhadap kinerja” tidak terbukti.

9) Pengaruh tidak langsung lingkungan kerja terhadap kinerja melalui kepuasan kerja lebih besar dari pengaruh langsung lingkungan kerja terhadap kinerja

Pengaruh langsung lingkungan kerja terhadap kinerja sebesar 0.487 sedangkan pengaruh tidak langsung lingkungan kerja terhadap kinerja melalui kepuasan kerja sebesar 0.125. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh langsung lingkungan kerja terhadap kinerja lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsung lingkungan kerja terhadap kinerja melalui kepuasan kerja. Artinya, hipotesis 9 “pengaruh tidak langsung lingkungan kerja terhadap kinerja melalui kepuasan kerja lebih besar dari pengaruh langsung lingkungan kerja terhadap kinerja” tidak terbukti.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data melalui kuisioner yang disebarkan kepada karyawan Grand Keisha Hotel by Horison Yogyakarta, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelatihan secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Grand Keisha Hotel by Horison Yogyakarta.
2. Lingkungan kerja secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Grand Keisha Hotel by Horison Yogyakarta.

3. Pelatihan dan lingkungan kerja secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Grand Keisha Hotel by Horison Yogyakarta.
4. Pelatihan secara parsial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Grand Keisha Hotel by Horison Yogyakarta.
5. Lingkungan kerja secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Grand Keisha Hotel by Horison Yogyakarta.
6. Pelatihan dan lingkungan kerja secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Grand Keisha Hotel by Horison Yogyakarta.
7. Kepuasan kerja secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Grand Keisha Hotel by Horison Yogyakarta.
8. Pengaruh langsung (pelatihan terhadap kinerja) lebih besar dari pengaruh tidak langsung (pelatihan terhadap kinerja melalui kepuasan kerja).
9. Pengaruh langsung (lingkungan kerja terhadap kinerja) lebih besar dari pengaruh tidak langsung (lingkungan kerja terhadap kinerja melalui kepuasan kerja).

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi Grand Keisha Hotel by Horison Yogyakarta

1. Bagi Pihak Grand Keisha Hotel by Horison Yogyakarta

Pihak Grand Keisha Hotel by Horison Yogyakarta sebaiknya mengevaluasi pelatihan yang diterapkan di perusahaan. Perusahaan perlu menerapkan program pelatihan sesuai dengan kebutuhan karyawan, sehingga karyawan bisa

mengembangkan kemampuannya, dimana dapat dimulai dari pemilihan instruktur pelatihan yang memiliki kualitas lebih baik karena terlihat rendahnya penilaian karyawan terhadap hal tersebut. Dengan pelatihan yang tepat sasaran baik materi, metode, pelatih dan peserta serta sarana akan sangat penting untuk terus meningkatkan kinerja karyawan.

2. Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih banyak memiliki kekurangan karena banyaknya keterbatasan. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya untuk dapat menggali lebih banyak informasi terkait perusahaan yang akan diteliti dan diharapkan untuk menggunakan sampel yang lebih banyak.

DAFTAR PUSTAKA

- Adesola, M.A., Oyeniyi, K.O. dan Adeyemi, M.A. (2013), Empirical Study of the Relationship between Staff Training and Job Satisfaction among Nigerian Banks Employees, *International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences*, 2(6), hal: 108-115.
- Agbozo, George K., Owusu, Isaac S., Hoedoafia, Mabel A., Atakorah, Yaw B. (2017), The Effect of Work Environment on Job Satisfaction: Evidence from the Banking Sector in Ghana, *Journal of Human Research Management*, 5(1), hal: 12-18.
- Alwi, Syafaruddin (2001), *Manajemen Sumber Daya Manusia, Strategi Keunggulan Kompetitif*, Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi.
- Awan, Abdul G. dan Asghar, Iffat (2014), Impact of Employee Job Satisfaction on Their Performance: A Case Study of Banking Sector in Muzaffargarh, Pakistan, *Global Journal of Human Research Management*, 2(4), hal: 71-94.
- Bangun, Wilson (2012), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Erlangga.
- Creswell, John W. (2009), *Research Design Pendekatan Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Penterjemah Achmad Fawaid.
- Darma, Safira Dwi (2016), Pengaruh Motivasi, Pelatihan dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening

Pada Divisi SDI PT. Bank BRI Syariah Kantor Pusat. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta

Dessler, Gary (2011) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Penerbit Indeks.

Elnaga, Amir dan Imran, Amen (2013), The Effect of Training on Employee Performance, *European Journal of Business and Management*, 5(4), hal: 137-147.

Fakhri, Risha F., Djastuti, Indi (2015), Pengaruh Kompensasi dan Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening, *Diponegoro Journal of Management*, 4(4), hal: 1-15.

Flippo, Edwin B. (2002) *Manajemen Personalia*, Edisi ke 6, Jakarta: Erlangga.

Ghozali, Imam (2006), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi Ke 4, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam (2013), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi Ke 4, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gomes, Faustino Cardoso (2003), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Penerbit Andi.

Halima dan Lukiyana (2016), Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening pada PT. Pacific Metro International Jakarta, *Media Studi Ekonomi*, 19(2), hal: 56-66.

- Hanafi, Bayu D. dan Yohana, Corry (2017), Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi pada PT. BNI Lifesurance, *Journal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis*, 5(1), hal: 73-89.
- Hanaysha, Jalal dan Thir, Putri R. (2016), Examining the Effects of Employee Empowerment, Teamwork, and Employee Training on Job Satisfaction, *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 219, hal: 272-282.
- Handoko, T. Hani. (2012), *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: BPFE.
- Harahap, Vivi Amanah dan Hidayat, Wahyu (2013), Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening PT. Taspen (Persero). *Jurnal Indonesia*. Semarang.
- Hariandja, Marihot Tua Efendi (2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Grasindo.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2010), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Inuwa, Mohammed (2016), Job Satisfaction and Employee Performance: An Empirical Approach, *The Millenium University Journal*, 1(1), hal: 90-103.
- Ishak, Arep dan Tanjung, Hendri (2003), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Penerbit Universitas Trisakti.

- Ivancevich, John M., Konopaske, Robbert dan Matteson, Michael T. (2008), *Perilaku dan Manajemen Organisasi*, jilid 1 dan 2, Jakarta: Erlangga.
- Javed, Maooma., Balouch Rifat dan Hassan, Fatima (2014), Determinants of Job Satisfaction and its Impact on Employee Performance and Turnover Intentions, *International Journal of Learning and Development*, 4(2), hal: 120-140.
- Jayaweera, Thushel (2015), Impact of Work Environment Factors on Job Performance, Mediating Role of Work Motivation: A Study of Hotel Sector in England, *International Journal of Business and Management*, 10(3), hal: 271-278.
- Khan, Afaq A., Osama, Sardar., Waseem, Raja M., Ayaz, Mohsin dan Ijaz, Moazzam (2016), Impact of Training and Development of Employee on Employee Performance through Job Satisfaction: A Study of Telecom Sector of Pakistan, *Business Management and Strategy*, 7(1), hal: 29-46.
- Lewa, K. Iip Idham Eka dan Subowo (2005), *Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Fisik dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Pertamina (Persero) Daerah Operasi Hulu Jawa Bagian Barat Cirebon*. Jurnal SINERGI: Kajian Bisnis dan Manajemen Edisi Khusus on Human Resources.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu (2007), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu (2011) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mathis, Robert L & Jackson, John H. (2001), *Manajemen Sumber Daya Manusia* (terj.), jilid 1, Jakarta: Penerbit Salemba.
- Mathis, Robert L dan Jackson, John H. (2011), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 9, Jakarta: Salemba Empat
- Mutmainah, Hestin (2013), Pengaruh Kompensasi, Pelatihan dan Peran Supervisor terhadap Kinerja yang Didimensi oleh Kepuasan Kerja pada Karyawan Paguyuban Batik Laweyan Surakarta, *GRADUASI Journal*, (29), hal: 1-20
- Naharuddin, Nina M. dan Sadegi, Mohammad (2013), Factors of Work Environment that Affect Employees Performance: A Case Study of Miyazu Malaysia, *International Journal of Independent Research and Studies*, 2(2), hal: 66-78.
- Nitisemito, Alex S. (2000) *Manajemen Personalia: Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 3, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nugrahaningsih, Hartanti dan Julaela (2017), Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening pada PT. Tempuran Mas, *Media Manajemen Jasa*, 4(1), hal: 61-76.
- Nugroho, Bhuno Agung (2005), *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*, Yogyakarta: ANDI

- Pratiwi, Suwesti Yunia (2011), Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening pada PDAM Kabupaten Wonosobo. *Skripsi*. Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang.
- Prawirosentono, Suyadi (2002), *Manajemen Sumber Daya Manusia: Kebijakan Kinerja Karyawan*, Edisi 1, Yogyakarta: BPFE.
- Raziq, Abdul dan Maulabakhsh, Raheela (2015), Impact of Work Environment on Job Satisfaction, *Procedia Economics and Finance*, 23, hal: 717-725.
- Rivai, Veithzal (2004), *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, dari Teori ke Praktik*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Rivai, Veithzal (2005), *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, dari Teori ke Praktik*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani (2011), *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*, Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Robbins, Stephen P. (2002), *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*, Edisi 5, Jakarta: Erlangga.
- Robbins, Stephen P. (2003) *Perilaku Organisasi*, Jilid 2, Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

- Samson, Gitahi N., Waiganjo, Maina dan Koima, Joel (2015), Effect of Workplace Environment on the Performance of Commercial Banks Employees in Nakuru Town, *International Journal of Managerial Studies and Research*, 3(12), hal: 76-89.
- Schultz, D. & Schultz, S. E. (2006), *Psychology & Work Today*, Edisi ke 9, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Sedarmayanti (2001), *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung: CV Mandar Maju
- Sedarmayanti (2009), *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung: CV Mandar Maju
- Sekaran, Uma (2015), *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis (terj.)*, Jakarta: Salemba Empat.
- Sherwani, Karwan H. dan Mohammed, Nashmil H. (2015), An Analysis of Training and Employee Performance: A Case Study in a Telecommunication Company in Erbil, *International Journal of Social Sciences and Educational Studies*, 2(2), hal: 74-82.
- Siagian, Sondang P. (2006), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Ketiga Belas, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P. (2008), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sudarmanto (2009), *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM: Teori, Dimensi Pengukuran dan Implementasi Dalam Organisasi*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono (2007), *Metode Penelitian Pendidikan. Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta

Sugiyono (2013), *Metode Penelitian Pendidikan. Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta

Sultana, Afshan., Irum, Sobia., Ahned, Kamran dan Mehmod, Nasir (2012), Impact of Training on Employee Performance: A Study of Telecommunication Sector in Pakistan, *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4(6), hal: 646-661.

Tjio, Monica Oktavia dan Angela, Melyana (2015), Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Hotel X Surabaya. *Jurnal Indonesia*. Manajemen Perhotelan, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia.

Umam, Khaerul (2010), *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Pustaka Setia.

Vasudevan H. (2014), Examining the Relationship of Training on Job Satisfaction and Organizational Effectiveness, *International Journal of Management Business Research*, 4(3), hal: 185-202.

Wibowo (2014), *Manajemen Kinerja*, Edisi ke 4, Jakarta: Rajawali Pers.

Yogatama, Yanuar (2013), Analisa Pengaruh Program Pelatihan Karyawan dan Kepuasan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan kerja Sebagai Variabel

Intervening Studi Kasus pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Tangerang. *Skrripsi*. Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta.