

# ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI DEPARTEMEN MAKANAN DAN MINUMAN DI RESTORAN LOBO, HOTEL THE RITZ-CARLTON MEGA KUNINGAN, JAKARTA

## *An Analysis of Employees' Job Satisfaction In Food and Beverage Department at Lobo Restaurant, The Ritz-Carlton Hotel Mega Kuningan, Jakarta*

Claudia Princessla<sup>1)</sup>, Johannes Kurniawan<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup> Program Studi Perhotelan, AKPAR Bunda Mulia

<sup>2)</sup> Program Studi Perhotelan, AKPAR Bunda Mulia

08 November 2019

### ABSTRACT

*Job satisfaction is one of the most important things when it comes to keeping the employees feel content about their work along with various factors that influence it, such as management skill, job and working condition, promotion, and co-workers. However, the level of satisfaction of each factor could be different from one to another. Therefore, to see which factor that influences on job satisfaction the most in the Food and Beverage Department at Lobo Restaurant, a research is conducted. Later, the result of this research could be used for maintaining the level of job satisfaction and also implemented other sister properties of the Ritz-Carlton Hotel Mega Kuningan, Jakarta. According to the result of the questionnaire distributed, it shows that the most influencing factor of job satisfaction in Food and Beverage Department at Lobo Restaurant is the management skill of the company and manager and/or supervisors. Then, it is followed by the co-workers factor. These two factors have a very thin gap due to its relation of supporting one's factor to another. If the management skill is bad but the co-workers are good, it still could lead to dissatisfaction and vice versa. Thus, it is very important to have these two factors balanced. The third place is the promotion factor and followed by the job and working condition. However, it does not determine which aspects that have the most influence on job satisfaction. According to the overall result, the most influencing aspect on job satisfaction is the ability of the leader to support their subordinates with their knowledge and skill. Then, it is followed by the positive relationship forged between superior and subordinates, the job stability and security. The last influencing factor is the technical and social support from the co-workers and their ability to work as a team. Overall, the job satisfaction in Food and Beverage Department, particularly at Lobo Restaurant is mostly influenced by the management skill and co-workers. In the future, the company could pay attention these factors to be maintained. It is suggested that their sister properties take an example and implement the aspects that could be implemented in their respective hotels. Meanwhile, the management could also consider evaluating the long working hour to maintain a balance between the personal and professional life of its employee for these aspects scores the lowest of all and displays the dissatisfaction of the employees.*

**Keywords:** Employees' Job Satisfaction, Restaurant

### ABSTRAK

Kepuasan kerja adalah salah satu hal terpenting dalam hal ini membuat karyawan merasa puas tentang pekerjaan mereka bersama dengan berbagai faktor yang mempengaruhinya, seperti keterampilan manajemen, kondisi kerja dan kerja, promosi, dan rekan kerja. Namun, tingkat kepuasan masing-masing faktor bisa jadi berbeda satu sama lain. Karena itu, untuk melihat faktor mana yang mempengaruhi pekerjaan paling memuaskan di Departemen Makanan dan Minuman di Lobo Restaurant, a penelitian dilakukan. Nantinya, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menjaga tingkat kepuasan kerja dan juga menerapkan saudara perempuan lainnya properti dari Ritz-Carlton Hotel Mega Kuningan, Jakarta. Menurut hasil kuesioner yang dibagikan, itu menunjukkan bahwa faktor yang paling mempengaruhi kepuasan kerja di Departemen Makanan dan Minuman di PT Lobo Restaurant adalah keterampilan manajemen perusahaan dan manajer dan / atau penguas. Kemudian, diikuti oleh faktor rekan kerja. Dua faktor ini ada kesenjangan yang sangat tipis karena hubungannya mendukung satu faktor dengan faktor lainnya. Jika keterampilan manajemen buruk tetapi rekan kerja baik, itu masih bisa mengarah ke ketidakpuasan dan sebaliknya. Jadi, sangat penting untuk memiliki kedua faktor ini seimbang. Tempat ketiga adalah faktor promosi dan diikuti oleh pekerjaan dan situasi kerja. Namun, itu tidak menentukan aspek mana yang memiliki paling berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Menurut hasil keseluruhan, paling banyak Aspek yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah kemampuan pemimpin untuk mendukung mereka bawahan dengan pengetahuan dan keterampilan mereka. Kemudian, diikuti oleh yang positif hubungan ditempa antara atasan dan

bawahan, stabilitas kerja dan keamanan. Faktor yang mempengaruhi terakhir adalah dukungan teknis dan sosial dari rekan kerja dan kemampuan mereka untuk bekerja sebagai sebuah tim. Secara keseluruhan, kepuasan kerja di Departemen Makanan dan Minuman, terutama di Lobo Restaurant sebagian besar dipengaruhi oleh keterampilan manajemen dan rekan kerja. Di masa depan, perusahaan dapat memperhatikan faktor-faktor ini terawat. Disarankan agar properti saudara mereka mengambil contoh dan mengimplementasikan aspek-aspek yang dapat diterapkan di masing-masing hotel. Sementara itu, manajemen juga dapat mempertimbangkan untuk mengevaluasi kerja lama jam untuk menjaga keseimbangan antara kehidupan pribadi dan profesionalnya. Karyawan untuk aspek-aspek ini mendapat skor terendah dari semua dan menampilkan ketidakpuasan karyawan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Kerja Karyawan, Restoran

## PENDAHULUAN

### a. Latar Belakang

Dalam beberapa tahun terakhir, pendapatan warga negara Indonesia meningkat dan mendorong ekspansi kelas menengah. Ini tumbuh dari 37% menjadi 56,7% pada tahun 2004 hingga 2013. Demografi yang berkembang ini menciptakan permintaan baru untuk produk makanan impor, peningkatan nama merek, dan pergeseran budaya. Mereka juga memiliki akses yang baru diperoleh ke media dan internet, yang mengekspos Indonesia ke berbagai produk, aktivitas, dan gaya hidup internasional. Gaya hidup baru ini termasuk makan di luar. Statistik dari survei Nielsen Global Out-of-Home Dining pada tahun 2015 menunjukkan bahwa 11% orang Indonesia makan lebih sering daripada penduduk lainnya, melebihi rata-rata global yang hanya mencapai 9%. Hal ini juga didukung oleh fakta bahwa pertumbuhan industri restoran pada tahun 2014 dan 2015 mencapai 5,27% dan 3,89%, sedangkan pengeluaran makanan dan minuman, dan hotel dan restoran mencapai 21,36% dan 5,35% dari PDB. Secara alami, permintaan tinggi dari pasar akan memengaruhi permintaan tenaga kerja yang dibutuhkan. Per Februari 2015 sebagaimana dikonfirmasi oleh Badan Pusat Statistik Indonesia atau juga dikenal sebagai BPS, ada 26,65 juta orang yang bekerja di perdagangan grosir, perdagangan ritel, hotel, dan restoran yang tumbuh sekitar 1,82 juta orang dari Agustus 2014. Kemudian, Permintaan tenaga kerja yang tinggi tidak selalu mudah dipenuhi. Ada banyak aspek yang harus dipertimbangkan oleh pemberi kerja sebelum menerima satu ke dalam perusahaan mereka. Aspek-aspek ini mungkin termasuk pengetahuan dan keterampilan calon karyawan, sikap, dan bahkan terkadang kepribadian calon karyawan itu sendiri. Jika salah satu aspek yang diperlukan tidak dapat dipenuhi dengan kemampuan karyawan yang rektif, bukan tidak mungkin bagi majikan untuk mengosongkan

posisi sambil mencari orang lain yang cocok untuk mengisi pekerjaan dan memberi karyawan mereka beban kerja tambahan. Di sisi lain, tidak mustahil bagi majikan untuk bertanya kepada karyawan mereka yang cukup mampu mengisi posisi untuk sementara waktu juga.

Dengan demikian, untuk mempertahankan kinerja, pemberi kerja harus memperhatikan kepuasan kerja karyawannya. Sementara itu, hasil wawancara terhadap para pemimpin di Departemen Makanan dan Minuman di Lobo Restaurant menunjukkan bahwa pekerjaan yang dilakukan oleh staf dianggap sangat baik dan layak, sementara wawancara terhadap pemimpin dan staf menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pekerjaan mereka dan terutama pada pemimpin tim yang dianggap sebagai pemimpin yang baik dan mampu memimpin tim dengan baik dan menjaga solidaritas tim. Namun demikian, berdasarkan pengamatan penulis selama masa magang, itu tidak didukung oleh pemimpin yang sering meminta staf untuk bekerja lembur, datang bekerja lebih awal dan masih harus tinggal kemudian, dan menghubungi staf meskipun staf baru saja datang pulang setelah bekerja lembur atau pada hari libur mereka. Namun demikian, temuan korelasi positif antara kepuasan kerja dan kinerja ini sangat mirip dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Inuwa pada 2016. Dalam penelitiannya tentang hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja staf non-akademik dari Negara Bagian Bauchi dalam penelitian mereka. perusahaan. Aspek-aspek ini mungkin termasuk pengetahuan dan keterampilan calon karyawan, sikap, dan bahkan terkadang kepribadian calon karyawan itu sendiri. Jika salah satu aspek yang diperlukan tidak dapat dipenuhi dengan kemampuan calon karyawan, bukan tidak mungkin bagi majikan untuk mengosongkan posisi sambil mencari orang lain yang cocok untuk mengisi pekerjaan dan memberi karyawan mereka beban kerja

tambahan. Di sisi lain, tidak mustahil bagi majikan untuk bertanya kepada karyawan mereka yang cukup mampu mengisi posisi untuk sementara waktu juga. Dengan demikian, untuk mempertahankan kinerja, pemberi kerja harus memperhatikan kepuasan kerja karyawannya. Sementara itu, hasil wawancara terhadap para pemimpin di Departemen Makanan dan Minuman di Lobo Restaurant menunjukkan bahwa pekerjaan yang dilakukan oleh staf dianggap sangat baik dan layak, sementara wawancara terhadap pemimpin dan staf menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pekerjaan mereka dan terutama pada pemimpin tim yang dianggap sebagai pemimpin yang baik dan mampu memimpin tim dengan baik dan menjaga solidaritas tim. Namun demikian, berdasarkan pengamatan penulis selama masa magang, itu tidak didukung oleh pemimpin yang sering meminta staf untuk bekerja lembur, datang bekerja lebih awal dan masih harus tinggal kemudian, dan menghubungi staf meskipun staf baru saja datang pulang setelah bekerja lembur atau pada hari libur mereka. Namun demikian, temuan korelasi positif antara kepuasan kerja dan kinerja ini sangat mirip dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Inuwa pada 2016. Dalam penelitiannya tentang hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja staf non-akademik Universitas Negeri Bauchi Gadau Nigeria (BASUG), itu menunjukkan bahwa kedua variabel menunjukkan bahwa subjek penelitian memiliki tingkat kepuasan dan kinerja kerja yang tinggi juga. Setelah uji korelasi dilakukan, itu menunjukkan bahwa peningkatan tingkat kepuasan kerja staf non-akademik BASUG juga akan mengarah pada peningkatan dan kinerja kerja yang lebih tinggi yang akan membantu Universitas mencapai misi dan sasaran yang ditargetkan. Kesamaan ini mungkin disebabkan oleh kerja tim yang efektif di antara staf dan fleksibilitas untuk saling mendukung kontribusi satu sama lain. Mempertimbangkan faktor-faktor lain, lingkungan kerja, peluang peningkatan karir, dan stabilitas pekerjaan juga dapat memberikan kontribusi terhadap tingkat kepuasan kerja. Temuan ini sangat mirip dengan teori yang dinyatakan oleh Ozoehlihan dan Acar (2015) yang telah merangkum kepuasan kerja menjadi empat faktor: kepemimpinan keterampilan organisasi manajemen, karir ke kondisi kerja, promosi, dan rekan kerja. Namun, meskipun diketahui bahwa mereka sangat puas terhadap

pekerjaan mereka, faktor yang memegang kepuasan tertinggi bagi mereka dan seberapa tepat tingkat kepuasan untuk pekerjaan mereka masih belum diketahui. Selain itu, kurangnya penelitian di industri makanan dan minuman tentang kepuasan kerja mungkin juga menyulitkan untuk menentukan faktor mana yang sebenarnya paling berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

#### **b. Identifikasi masalah**

Tingkat kepuasan kerja karyawan yang tepat di Departemen Makanan dan Minuman di Lobo Restaurant. Faktor-faktor yang memiliki pengaruh paling besar di Departemen Makanan dan Minuman di staf Restoran Lobo terhadap kepuasan kerja mereka. Tingkat tepat dari setiap faktor kepuasan karyawan.

#### **c. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Merujuk dari latar belakang yang sudah diuraikan di atas tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui faktor-faktor apa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Lobo Restaurant di Ritz-Carlton Mega Kuningan, Jakarta.

#### **METODE PENELITIAN**

Secara umum, metodologi penelitian berarti metode ilmiah untuk mendapatkan data dalam tujuan dan tujuan tertentu (Sugiyono, 2015). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang melibatkan penghitungan frekuensi kategori dalam variabel utama minat (Howitt dan Cramer, 2014), sedangkan statistik deskriptif adalah statistik yang menggambarkan karakteristik utama variabel atau hubungan antar variabel (Howitt dan Cramer, 2014). Dengan demikian, penelitian deskriptif kuantitatif dapat disimpulkan sebagai penelitian yang melibatkan frekuensi kategori yang nantinya akan dijelaskan karakteristik utama dari variabel.

Di Lobo Restaurant, khususnya di Departemen Layanan Makanan dan Minuman, total populasi adalah 14 karyawan, termasuk satu Asisten Manajer, dua pengawas, dua kapten, dua bartender, tiga nyonya rumah, sementara sisanya bekerja sebagai server yang akan diputar melalui semua bagian di restoran. Kemudian, untuk menentukan sampel, penulis menghilangkan mereka yang bekerja sebagai trainee, pekerja harian, dan paruh waktu.

Akhirnya, eliminasi hanya menyisakan 14 karyawan di Departemen Layanan Makanan dan Minuman di Lobo Restaurant, Ritz-Carlton Hotel Mega Kuningan, Jakarta.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Validity Test

Dalam sebuah penelitian, data yang digunakan harus valid. Valid berarti bahwa instrumen untuk mengukur data dapat mengukur yang perlu diukur (Sugiyono, 2015, hal. 173). Penelitian ini menggunakan uji validitas eksternal. Tes validitas eksternal dilakukan dengan membandingkan untuk menemukan kesamaan antara instrumen dan fakta aktual yang terjadi dalam operasi (Sugiyono, 2015, p.183). Dalam tes validitas ini, semakin tinggi validitas alat ukur, semakin tinggi hasil data validitas. Tes ini dilakukan dengan menggunakan Uji Korelasi Bivariat Pearson dengan rumus seperti di bawah ini. Karena penelitian ini hanya memiliki satu variabel, nilai signifikansi  $r$  adalah 0,1 yang bernilai 0,4575. Jika nilai  $r$  dari hasil di bawah nilai  $r$ -signifikansi, maka pernyataan tersebut dianggap tidak valid. Namun, jika nilai  $r$ -hasil di atas nilai  $r$ -signifikansi, maka pernyataan akan dianggap valid.

### Reliability Test

Tes reliabilitas adalah tes untuk memastikan bahwa instrumen pengujian yang digunakan dalam penelitian ini akan mendapatkan hasil yang sama meskipun digunakan lebih dari satu kali (Sugiyono, 2015). Namun, penelitian ini menggunakan uji reliabilitas konsistensi internal yang merupakan cara tes untuk mengukur instrumen sekali dan data yang diterima akan diproses dengan cara tertentu (Sugiyono, 2015). Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach Alpha Test. Semakin tinggi hasilnya, semakin dapat diandalkan pernyataan dan sebaliknya.

Total item yang diuji adalah 19 item yang sudah dianggap valid. Dalam penelitian ini, hasil uji reliabilitas adalah 0,956 yang berarti bahwa pernyataan tersebut sangat baik untuk penelitian dan mereka tidak memiliki pertanyaan yang memiliki selain satu kemungkinan jawaban.

Berdasarkan hasil di atas, dapat dilihat bahwa faktor yang mempengaruhi tertinggi dalam kepuasan kerja adalah keterampilan manajemen, skor pada 3. Faktor yang memegang skor tertinggi adalah keterampilan

manajemen, skor 3,66 dari 4 poin. Kemudian diikuti oleh faktor rekan kerja, skor 3,65 dari 4 poin, faktor promosi yang skor 3,43 dari 4 poin, dan akhirnya pekerjaan dan kondisi kerja 3,06 dari 4 poin. Secara keseluruhan, skor rata-rata kepuasan kerja karyawan di Lobo Restaurant adalah 3,45.

Masing-masing faktor menyisakan celah tipis satu sama lain. Seperti dalam keterampilan manajemen dan faktor rekan kerja, bahkan jika perusahaan dapat mengatur sistem manajemen yang baik dan pemimpin tim dapat memimpin, mendukung, dan membina hubungan positif dengan para bawahan mereka, masih perlu didukung dengan hubungan yang baik di antara tim itu sendiri. Jika anggota tim tidak memiliki kompetensi yang baik untuk mendukung rekan kerja mereka baik secara teknis maupun sosial dan tidak dapat bekerja sama sebagai sebuah tim, upaya yang dilakukan oleh para pemimpin dan perusahaan untuk menciptakan suasana kerja yang ramah akan sia-sia dan akhirnya menyebabkan ketidakpuasan. Di sisi lain, meskipun tim dapat memiliki keterampilan dan pengetahuan yang baik dan dapat saling mendukung, jika pemimpin tidak dapat membuktikan diri mereka sebagai ahli dan berpengetahuan seperti bawahan mereka, tidak dapat membina hubungan yang baik dengan tim mereka, atau perusahaan tidak memiliki sistem manajemen yang baik, itu masih akan menimbulkan ketidakpuasan karena keterampilan manajemen yang baik dapat membuat karyawan mencapai efisiensi dan hasil maksimal (Özpehlivan dan Acar, 2015) dan pekerjaan kolega atau rekan kerja kepuasan sepanjang hubungan baik mereka satu sama lain dapat dipengaruhi (Özpehlivan dan Acar, 2015).

Selain itu, sistem manajemen ini juga mencakup faktor promosi. Meskipun tidak memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi sebagai keterampilan manajemen dan faktor rekan kerja karena ia meninggalkan kesenjangan yang cukup besar antara faktor itu sendiri dan faktor rekan kerja, itu masih menunjukkan pentingnya bagi staf Restoran Lobo untuk meningkatkan karier mereka.

Meskipun demikian, semua orang pasti ingin mengembangkan diri mereka sendiri dan mendapatkan posisi yang lebih tinggi daripada mereka sekarang tidak peduli seberapa nyaman mereka dalam posisi mereka saat ini karena itu akan membuat mereka merasa dihargai dan puas karena status sosial mereka dalam

organisasi dan kehidupan pribadi ditingkatkan (Özpehlivan dan Acar, 2015).

Terakhir, meskipun tidak memiliki tingkat kepuasan yang tinggi, faktor ini masih memiliki kontribusinya sendiri untuk tingkat kepuasan karyawan Lobo Restaurant di seluruh stabilitas kerja dan lingkungan kerja yang aman. Aspek-aspek ini, bagaimanapun, masih dipengaruhi oleh keterampilan manajemen perusahaan dan rekan kerja untuk stabilitas pekerjaan yang diciptakan untuk menjaga loyalitas karyawan dan jalur karir terbuka bagi mereka yang bersedia untuk menetap di posisi yang lebih tinggi.

Sementara itu, lingkungan kerja yang aman hanya dapat diciptakan jika semua anggota tim dapat menghargai dan menghormati satu sama lain. Ini memastikan argumen bahwa pandangan positif terhadap pekerjaan seseorang dapat mengarah pada kepuasan kerja (Özpehlivan dan Acar, 2015).

## SIMPULAN

Setelah penelitian, dapat disimpulkan bahwa faktor yang paling mempengaruhi kepuasan kerja pada karyawan Layanan Makanan dan Minuman di restoran Lobo adalah keterampilan manajemen. Ini juga menunjukkan bahwa meskipun teori-teori dalam Özpehlivan dan jurnal Acar secara utama dinyatakan sebelum tahun 2000, seperti Tietjen ve Myers (1998), Mullins (1996), Wright dan Kim (2004), Weiss et al (1976) Smith et al (1969), dan Spector (1985) yang membahas tentang dukungan dan kompetensi manajer dan / atau penyelia dan hubungan yang baik antara manajer dan / atau penyelia dengan bawahannya dapat memengaruhi kepuasan kerja karyawan, masih berlaku saat ini.

Kemudian, faktor yang paling mempengaruhi kedua adalah faktor rekan kerja. Ini juga membuktikan bahwa teori yang dikemukakan oleh Erdogan (1996), Mullins (1996), Wright dan Kim (2004), Hackman dan Oldham (1974), dan Churchill et al (1974) tentang rekan kerja yang dapat memberikan teknis dan dukungan sosial, cukup di bidang bisnis, dapat bekerja tepat waktu, dan bekerja secara akurat sesuai aturan kelompok dapat menyebabkan tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi masih berlaku juga.

Tempat ketiga adalah faktor promosi. Ini membuktikan pernyataan yang diceritakan oleh Luthans (1973) bahwa promosi dapat memberikan dampak signifikan terhadap

kepuasan kerja meskipun faktanya faktor ini mendapat skor terendah dari semua faktor yang digunakan dalam penelitian ini, masih menunjukkan bahwa karyawan masih menganggap bahwa promosi itu penting. Ini juga mendukung fakta bahwa pelatihan untuk memajukan karir mereka sangat besar (Lee et al, 2015).

Terakhir, kondisi kerja dan kerja adalah faktor yang paling tidak mempengaruhi di Departemen Makanan dan Minuman di Lobo Restaurant. Faktor ini memiliki jawaban paling dinamis dari semua faktor. Untuk pernyataan pertama dan kedua yang menyatakan tentang keamanan kerja dan lingkungan kerja yang aman, memiliki skor tingkat kepuasan rata-rata yang tinggi, sedangkan pernyataan keempat dan kelima yang menyatakan tentang jam kerja yang panjang dan kemampuan untuk menyeimbangkan kehidupan pribadi dan profesional memiliki rendah tingkat kepuasan. Jam kerja yang panjang ini juga dibuktikan oleh pengamatan penulis selama masa magang di Departemen Layanan Makanan dan Minuman di Lobo Restaurant di mana sebagian besar shifter pagi akan menarik minimal 12 jam kerja jika ada peristiwa yang akan terjadi. Kadang-kadang, itu akan bertahan hingga 14 jam tanpa waktu istirahat tambahan. Namun demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa apa yang Spector (1997), Nakata (2017), dan Susi (2010) menyatakan tentang memiliki pekerjaan yang aman atau stabil, lingkungan kerja yang aman, kehidupan pribadi dan profesional yang seimbang, dan jam kerja yang memadai dapat mengarah ke tingkat yang lebih tinggi kepuasan kerja itu benar. Dalam kenyataan ini, karena jam kerja yang panjang dan ketidakmampuan untuk menyeimbangkan kehidupan pribadi dan profesional mereka, itu menurunkan tingkat kepuasan kerja.

Penulis juga menyarankan, mengenai jam kerja yang panjang yang menyebabkan ketidakpuasan dan ketidakseimbangan antara kehidupan pribadi dan profesional mereka, adalah untuk mempekerjakan lebih banyak orang untuk bekerja di Restoran Lobo, terutama jika ada acara yang akan diadakan untuk mempersingkat jam kerja dan memberikan waktu karyawan untuk memiliki waktu pribadi mereka juga. Dengan cara apa pun, ini akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan membuat karyawan lebih produktif.

Akhirnya, penulis juga menyarankan untuk meningkatkan kesempatan bagi karyawan

untuk meningkatkan karier mereka. Ini dapat dimulai dengan mengevaluasi kembali metode penilaian untuk mempromosikan karyawan karena memiliki skor rata-rata terendah dari semua pernyataan dalam sub variabel promosi. Kemudian, mungkin manajemen juga ingin mempertimbangkan mengintensifkan pelatihan yang diberikan kepada karyawan, terutama pelatihan kerja khusus yang hanya terjadi dua kali sebulan dengan kisaran pelatihan yang sempit, seperti minuman non-alkohol. Dan akhirnya, manajemen juga dapat mempertimbangkan memajukan beberapa karir karyawan, seperti asisten manajer yang telah bekerja selama lebih dari sepuluh tahun di Lobo Restaurant menjadi seorang manajer. Dengan cara ini, itu tidak hanya akan memberi karyawan lain kesempatan untuk meningkatkan kehidupan profesional mereka, tetapi juga memberi mereka kepuasan dalam faktor promosi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aamodt, Michael. 2016. G. Industrial/Organizational Psychology: An Applied Approach 8<sup>th</sup> Edition. Boston: Cengage Learning.
- Ajayi, Victor Oluwatusin. 2017. Primary Sources of Data and Secondary Sources of Data: pp.1-6. DOI: 10.13140/RG.2.2.24292.68481.
- Artz, Benjamin & Kaya, Ilker. 2015. The Impact of Job Security on Job Satisfaction in Economic Contraction Versus Expansion. Pp: 1-38. DOI: 10.1080/00036846.2014.914148.
- Belias, Dimitrios et al. 2015. Job Satisfaction, Role Conflict and Autonomy of Employees in the Greek Banking Organization. *Procedia – Social and Behavioral Science* 175 (2015), pp. 324-333. DOI:10.1016/j.sbspro.2015.01.1207
- Bönte, Werner & Krabel, Stefan. 2014. You Can't Always Get What You Want: Gender Differences in Job Satisfaction of University Graduates. Berlin: University of Wuppertal.
- Concialdi, Carolina. 2014. The Role of Gender, Age, Occupational Position, and Job Performance on Employees' Job Satisfaction. Dublin: DBS School of Arts.
- Howitt, Dennis & Cramer, Duncan. 2014. Introduction to Statistic in Psychology with SPSS 6<sup>th</sup> Edition. Harlow: Pearson Education Limited.
- Iroegbu, Manasseh. N.. 2015. Do Age and Gender Have Anything To-Do with Job Satisfaction: A Practical Outlook on the Nigerian Public Sector *American Journal of Applied Psychology*, Volume 4 (4), pp. 111-114. DOI: 10.11648/j.ajap.20150404.15.
- Lilicrap, Dennis, Cousins, John, & Suzanne Weekes. 2014. Food and Beverage Service 9<sup>th</sup> Edition. London: Hodder Education.
- Mabaso, Calvin Mzwenhlanhla & Dlamini, Bongani Innocent. 2017. Impact of Compensation and Benefits on Job Satisfaction. *Journal of Business Management*, Volume 11 (2), pp. 80-90. DOI: 10.3923/rjbm.2017.80.90.
- Muguongo, Mary. M., Muguna, Andrew. T., & Muriithi, Dennis. K.. 2015. Effects of Compensation on Job Satisfaction Among Secondary School Teachers in Maara Sub-County of Tharaka Nithi County, Kenya. *Journal of Human Resource Management*, Volume 3 (6), pp.47-59. DOI: 10.11648/j.jhrm.20150306.11
- Munir, Ros Intan. S & Rahman, Ramlee. A.. 2016. Determining Dimensions of Job Satisfactin using Factor Analysis. *Procedia Economics and Finance*, Volume 37 (2016), pp. 488–496. DOI: 10.1016/S2212-5671(16)30156-3.
- Othman et al. 2015. Influence of Job Satisfaction and Codes of Ethics on Integrity Among Police Officers. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, Volume 145 (2015), pp. 266-276. DOI: 10.1016/j.sbspro.2014.06.034.
- Özpehlivan, Murat & Acar. A. Zafer. 2015. Assessment of a Multidimensional Job Satisfaction Instrument. *Procedia – Social and Behavioral Sciences* Volume 210 (2015), pp. 283-290. DOI: 10.1016/j.sbspro.2015.11.368.
- Raziq, Abdul & Maulabakhsh, Raheela. (2015). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *Procedia Economics and Finance*, Volume 23 (2015), pp.717-725). DOI: 10.1016/S2212-5671(15)00524-9.
- Sugiono. Petunjuk Praktis Penerapan Sistem Jaminan Keamanan Pangan Berbasis

HACCP di Rumah Makan dan Restoran. Jakarta: LIPI Press. 2013.

Sugiyono. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatis, dan R&D). Bandung: Alfabeta. 2015.