



BRPKM

Buletin Riset Psikologi dan Kesehatan Mental

<http://e-journal.unair.ac.id/BRPKM>

e-ISSN: 2776-1851



ARTIKEL PENELITIAN

PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA DENGAN MEDIASI EMPOWERMENT PADA PEKERJA HOTEL

Diko Akbar Putro Nugroho & Rosatyani Puspita Adiati

Departemen Psikologi Industri dan Organisasi Fakultas Psikologi Universitas Airlangga

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh dari kepemimpinan transformasional dengan empowerment sebagai variabel mediator terhadap kepuasan kerja pada pekerja perhotelan. Penelitian ini memiliki sebanyak 122 partisipan karyawan hotel. Data pada penelitian didapat melalui metode survey kuesioner yang menggunakan Multilevel Leadership Questionnaire untuk kepemimpinan transformasional, Minnesota Satisfaction Questionnaire-Short Form untuk kepuasan kerja, Spreitzer's Psychological Empowerment Questionnaire untuk empowerment. Proses uji hipotesis menggunakan menggunakan model 4 dari macro PROCESS 4.2 untuk IBM SPSS 26 yang dibuat oleh Andrew Hayes. Hasil Penelitian yang didapat adalah Kepemimpinan transformasional memengaruhi secara positif signifikan terhadap kepuasan kerja ($b = 0.3024$; $p > 0.05$). Selain itu, terdapat efek mediasi parsial oleh empowerment terhadap pengaruh kepemimpinan transformasional pada kepuasan kerja ($b = 0.1844$, BootLLCI = 0.1581, BootULCI = 0.3317).

Kata kunci: *kepemimpinan transformasional, kepuasan kerja, empowerment, hotel*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of transformational leadership with on job satisfaction in hotel workers with empowerment as mediator. This study has 126 respondents of hotel employees. Data were obtained through a survey method using three questionnaires. The questionnaires were Multilevel Leadership Questionnaire to measure transformational leadership, Minnesota Satisfaction Questionnaire-Short Form to measure job satisfaction, and Spreitzer's Psychological Empowerment Questionnaire to measure empowerment. The hypothesis is tested using PROCESS 4.2 macro model 4 for IBM SPSS 26 created by Andrew Hayes. The research results obtained are transformational leadership has a significant positive effect on job satisfaction ($b = 0.3024$; $p > 0.05$). In addition, there is a partial mediation effect by empowerment on the effect of transformational leadership on job satisfaction ($b = 0.1844$, BootLLCI = 0.1581, BootULCI = 0.3317).

Keywords: *transformational leadership, job satisfaction, empowerment, hotel*

Buletin Penelitian Psikologi dan Kesehatan Mental (BRPKM), tahun, Vol. X(no), pp,

*Alamat korespondensi: Fakultas Psikologi Universitas Airlangga, Kampus B Universitas Airlangga Jalan Airlangga 4-6 Surabaya 60286. Surel: rosatyani.adiati@psikologi.unair.ac.id



Naskah ini merupakan naskah dengan akses terbuka dibawah ketentuan the Creative Common Attribution License (CC-BY-4.0) (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>), sehingga penggunaan, distribusi, reproduksi dalam media apapun atas artikel ini tidak dibatasi, selama sumber aslinya disitir dengan baik.

PENDAHULUAN

Industri perhotelan adalah industri yang memiliki jumlah cukup banyak di Indonesia. Melalui sensus usaha yang dilakukan pada tahun 2021, diketahui terdapat 3521 hotel berbintang. Seluruh hotel berbintang di Indonesia menyediakan sebanyak 345062 kamar untuk dihuni oleh pelanggan (Badan Pusat Statistik Indonesia, 2022). Selama 2022 terdapat 3.9 juta wisatawan mancanegara (Kompas.com, 2022). Untuk wisatawan lokal sendiri pada tahun 2021 terdapat sebanyak 603.2 juta wisatawan lokal yang mana jumlah tersebut naik dari tahun sebelumnya dengan angka 524.6 Juta wisatawan lokal (katadata, 2022). Selain hal tersebut terdapat suatu tren kenaikan persentase kepenuhan hotel di penghujung tahun 2021 pada hotel berbintang di Indonesia dari tahun sebelumnya sebanyak 7% (Badan Pusat Statistik Indonesia, 2022). Melihat peningkatan jumlah wisatawan yang dapat menjadi pengguna layanan akomodasi, Pelaku industri perhotelan diharapkan dapat bersiap sebaik-baiknya baik dalam aset maupun pengoperasian hotel.

Salah satu aset penting dari perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan adalah karyawan. Oleh sebab itu, perlu pengelolaan karyawan secara baik. Pengelolaan karyawan yang dilaksanakan dengan baik dapat mengoptimalkan jalannya perusahaan (Miah, 2018). Salah satu hal yang harus diperhatikan dalam mengelola karyawan adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja didefinisikan oleh George et al. (2008) dalam Aziri (2011), sekumpulan perasaan, sikap, serta kepercayaan karyawan terhadap kepuasan atau ketidakpuasan pada pekerjaan serta aspek.

Kepuasan kerja karyawan memiliki banyak dampak baik dalam skala organisasi maupun individu. Kepuasan kerja dari karyawan memiliki dampak terhadap performa dari karyawan tersebut (Siengthai & Pila-Ngarm, 2016). Kepuasan kerja juga merupakan suatu hal yang meningkatkan employee engagement (Abraham, 2012), organizational commitment (Kong, Jiang, Chan, & Zhou, 2018), dan organizational citizenship behavior (Mohammad, Habib, & Alias, 2011). Selain itu, pekerja yang puas dengan pekerjaannya, memiliki kemungkinan lebih kecil untuk meninggalkan pekerjaannya (Tett & Meyer, 1993) dan tidak hadir saat kerja (Schaumberg & Flynn, 2017). Kepuasan kerja berpengaruh pada pekerja itu sendiri. Kepuasan kerja dapat memengaruhi kesehatan fisik maupun psikologis dari pekerja (Aazami, Shamsuddin, Akmal, & Azami, 2015)

Namun pada kenyataannya terdapat fenomena ketidakpuasan pada pekerja perhotelan. Melalui penelitian-penelitian kuantitatif sebelumnya ditemukan adanya ketidak atau kurang puasanya pekerja-pekerja perhotelan (Wardani, 2014; Prayatnya & Subudi, 2016; Wahyudi & Sudibya, 2016). Melalui Wawancara yang dilaksanakan pada penelitian Citraningtyas (2017) juga ditemukan adanya kurang puas pada bagian dari kerja. Karyawan memiliki masalah kurang puas pada lingkungan pekerjaan mulai dari fasilitas yang kurang terawat, understaffing, dan hubungan dengan manajer yang kurang baik. Selain itu, karyawan juga mengeluhkan adanya ketidakpuasan pada pelatihan yang dijalani. Meninjau bagaimana kepuasan kerja dapat memengaruhi performa kinerja bagi pekerja di industri hospitalitas (Phuong & Vinh, 2020), maka perlu adanya upaya untuk menaikkan kepuasan kerja pada pekerja di industri perhotelan.

Meningkatkan kepuasan kerja dapat dilaksanakan dengan melihat faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan kerja itu sendiri (Niskala dkk., 2020). Melalui studi yang dilakukan oleh

Stamolampros, Korfiatis, Chalvatzis, dan Buhalis (2019) pada review pekerjaan 11,975 karyawan hospitalitas Amerika Serikat ditemukan kepemimpinan merupakan salah satu prediktor dari kepuasan kerja yang paling kuat. Pekerja perhotelan merupakan 17% dari keseluruhan partisipan pada penelitian ini. Penemuan kata-kata kunci tersebut pada penelitian ini dijadikan sebagai variabel prediktor yang menentukan kepuasan dan ketidakpuasan kerja.

Kepemimpinan sendiri memiliki beberapa pendekatan, salah satunya adalah pendekatan transformasional (Haslam, 2001) yang juga dapat memengaruhi kepuasan kerja (Zahari, 2012). Hal tersebut dikonfirmasi dengan penelitian Choi, Goh, Adam, dan Tan (2016) yang menemukan adanya pengaruh positif kepemimpinan transformasional pada setting keperawatan. Selain itu, seluruh komponen kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja. Kepemimpinan transformasional juga dapat memengaruhi kepuasan kerja pada karyawan hospitalitas seperti karyawan perhotelan (Emmanuel & Hassan, 2015; Prabowo, Noermijati, & Irawanto, 2018)

Terdapat suatu mekanisme pada bagaimana kepemimpinan transformasional memengaruhi kepuasan kerja (Avolio, 2004). Mekanisme tersebut dapat dijelaskan dengan adanya *empowerment* sebagai konsekuensi dari kepemimpinan transformasional. Bass (1999) berpendapat bahwa *empowerment* merupakan suatu kondukt bagi kepemimpinan transformasional untuk memengaruhi kepuasan kerja.

Melalui studi yang dilaksanakan oleh Gill, Flaschner, Shah, dan Bhutani (2010) pada 218 pekerja jasa dibidang kuliner, menemukan bahwa kepemimpinan transformasional dan *empowerment* dapat memengaruhi kepuasan kerja. Namun, penelitian tersebut belum menelaah bagaimana variabel *empowerment* dijadikan variabel mediator antara kepemimpinan transformasional dan kepemimpinan kerja. Sehingga penulis penelitian tersebut menjadikan bagaimana efek mediasi *empowerment* sebagai saran untuk penelitian kedepan.

Empowerment sendiri terbagi menjadi dua, structural *empowerment* atau pendekatan organisasi dan psychological *empowerment* atau pendekatan psikologis. Pendekatan organisasi merujuk pada langkah organisasi untuk memberikan kewenangan bagi anggotanya. Sedangkan *empowerment* dengan pendekatan psikologis merujuk pada persepsi keberdayaan anggota terhadap dirinya pada organisasi (Hechanova, Alampay, & Franco, 2006).

Melalui studi literatur yang dilaksanakan oleh Li dkk. (2018) dengan 1572 artikel yang dijadikan sebagai obyek studi ditemukan bahwa *empowerment* memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan kerja tenaga kesehatan. Hasil positif signifikan pengaruh *empowerment* juga ditemukan pada pekerjaan bidang jasa lainnya seperti pegawai hotel, pegawai restoran, pegawai bank, pegawai call centers, pegawai penerbangan (Hechanova, Alampay, & Franco, 2006), pekerja telekomunikasi (Fong & Snape, 2015) dan pemandu turis (Tetik, 2016).

Variabel *empowerment* dapat dijadikan sebagai variabel mediator pada pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja. Melalui penelitian yang dilaksanakan oleh Aydogmus, Camgoz, Ergeneli, dan Ekmekci (2017) pada 348 Akademisi didapatkan hasil bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh kepemimpinan transformasional dan *empowerment*. Selain itu,

empowerment dapat menjadi sebuah variabel mediator dari pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja. Hasil mediasi empowerment juga ditemukan pada partisipan 319 pekerja Non Governmental Organization (NGO) di Pakistan (Mufti dkk., 2019).

Efek mediasi dari variabel empowerment juga ditemukan pada penelitian yang dilakukan di Indonesia dengan partisipan pekerja di bidang jasa. Sukrajap (2016) menemukan bahwa terdapat efek mediasi empowerment pada pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja dengan setting pekerja rumah sakit. Hal yang sama juga ditemukan pada pekerja salah satu hotel bintang 4 (Paradisani & Putra, 2019).

Melalui pemaparan diatas, masih ada gap berupa pengaruh kepemimpinan transformasional pada kepuasan kerja pada pekerja perhotelan di Indonesia yang dimediasi oleh empowerment. Penelitian dengan topik kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja di perhotelan baru dilakukan di luar negeri saja. Untuk Indonesia sendiri, topik tersebut hanya baru dilakukan di setting satu hotel dengan bintang 4. Sehingga, perlu dilakukan penelitian pada hotel secara lebih umum.

Sesuai dengan paparan di atas penulis ingin meneliti lebih lanjut mengenai bagaimana kepemimpinan transformasional dimediasi oleh empowerment dapat memengaruhi kepuasan kerja pada karyawan perhotelan. Hal lain yang membuat penulis memutuskan untuk meneliti topik ini adalah masih sedikitnya literatur mengenai kepuasan kerja pada karyawan perhotelan. Selain itu juga penelitian juga dilaksanakan atas saran penelitian terdahulu yang dilaksanakan oleh Gill, Flaschner, Shah, dan Bhutani (2010). Sehingga didapat dua hipotesis yaitu

H1 = Kepemimpinan transformasional memiliki hubungan pengaruh positif dengan kepuasan kerja pada pekerja perhotelan

H2 = *Empowerment* dapat memediasi pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja pada pekerja perhotelan

METODE

Desain Penelitian

Penelitian menggunakan metode kuantitatif survei korelasional. Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2014) adalah Metode Kuantitatif adalah metode penelitian yang dilakukan pada suatu sampel dari populasi dengan menggunakan instrumen yang diperuntukkan untuk mendapatkan data berupa statistik supaya dapat membuktikan hipotesis

Penelitian ini akan dilaksanakan melalui metode survei, dengan medium kuesioner. Penelitian survei adalah sekumpulan informasi dari individu-individu melalui jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang diberikan (Check & Schutt, 2012, dalam, Ponto, 2015). Penelitian dengan cara survei dipilih karena penelitian eksperimen dinilai tidak cocok untuk dilakukan pada penelitian ini. Selain itu survei memiliki kemudahan pelaksanaan seperti efektifitas pengambilan data dari berbagai macam partisipan dengan instrumentasi yang bermacam-macam (Ponto, 2015).

Partisipan dipilih

Untuk menguji hipotesis, penelitian ini menggunakan sebanyak 122 partisipan yang merupakan pekerja pada industri perhotelan. Partisipan-partisipan memiliki karakteristik berusia diantara 18-50 tahun, telah bekerja selama minimal 3 bulan, dan merupakan pekerja nonmanajerial. Pengambilan sampel dilaksanakan melalui metode *convenience sampling* dengan menyebarkan kuisioner kepada manajer untuk dibagikan pada pekerja nonmanajerial.

Sebanyak 19 (15.1%) partisipan berumur di bawah 21 tahun dan diatas 18 tahun, sebanyak 83 (65.8%) partisipan berumur diantara 21 hingga 30 tahun, sebanyak 13 (10.3%) berumur 31 hingga 40 tahun, dan sebanyak 11 (8.7%) berumur 41 hingga 50 tahun. Berdasarkan tabel 4.1. sebanyak 76 (60.3%) partisipan merupakan laki-laki dan sebanyak 50 (39.7%) responden adalah perempuan. Sebanyak 34 partisipan (27.0%) telah bekerja selama 3 bulan hingga 6 bulan, sebanyak 29 partisipan (23.0%) telah bekerja selama satu tahun, sebanyak 30 (23.8%) partisipan telah bekerja selama 2 tahun, dan sebanyak 33 partisipan (26.2%) telah bekerja selama 3 tahun atau lebih.

Pengukuran

Penelitian ini menggunakan 3 alat ukur untuk mengukur masing-masing variabel. Alat ukur kepemimpinan transformasional yang digunakan adalah Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ) yang diciptakan oleh Avolio dan Bass (1995) dan diterjemahkan oleh Rizadinata (2013) dengan catatan aitem yang dipilih hanya yang mengukur kepemimpinan transformasional saja. selanjutnya, alat ukur empowerment yang digunakan adalah Spreitzer's Psychological Empowerment Scale (1995) yang diterjemahkan oleh Amalia (2018) untuk mengukur empowerment dari perspektif pekerja. Terakhir, alat ukur kepuasan kerja yang dipilih adalah MSQ-Short Form. yang diterjemahkan oleh (Wijaya, 2013). Ketiganya sudah dites validitas dan reliabilitas oleh penelitian sebelumnya. Ketiga alat ukur digabungkan menjadi suatu kuesioner dan diberikan ke manajer hotel untuk dibagikan ke karyawan.

Analisis Data

Penelitian ini menggunakan Process 4.2 model 4 untuk SPSS 26 yang dikembangkan oleh Andrew Hayes (2022) untuk uji hipotesis dengan adanya metode 5000 iterations *bootstrap* serta *heteroskedasticity consistent* Cribari-neto (HC4). Pada uji hipotesis akan dilihat signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (apabila $p < 0.05$) serta signifikansi dari mediasi (tidak ada nilai nol antara Bootstrap Lower Level Confidence (BootLLCI) dan Bootstrap Upper Level Confidence (BootULCI)).

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan pengoperasian Process 4.2 didapatkan hasil tabel *direct effect* berupa

Tabel Direct Effect

<i>Model</i>	<i>Coeff</i>	<i>se (HC4)</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
<i>constant</i>	0.9558	0.2308	4.1414	0.0001
KT (X)	0.3024	0.0545	5.5505	0.0000
Emp (M)	0.5021	0.0690	7.2718	0.0000

Berdasarkan tabel, mendapatkan hasil nilai $\beta = 0.3024$ dengan nilai $p < 0.05$, hasil tersebut menandakan adanya hubungan positif signifikan antara kepemimpinan transformasional (x) dengan kepuasan kerja (y), sehingga H1 = Kepemimpinan transformasional (x) memiliki hubungan pengaruh positif dengan kepuasan kerja (y) pada pekerja perhotelan dapat diterima.

juga didapat hasil tabel *indirect effect* berupa

Tabel Indirect Effect

	Effect	BootSE	LLCI	ULCI
EMP (M)	0.1844	0.0441	0.1570	0.2679

Berdasarkan tabel tersebut, nilai $b = 0.1844$, Bootstrap Lower Level Confidence (BootLLCI) = 0.1581, Bootstrap Upper Level Confidence (BootULCI) = 0.3317. Tidak nilai 0 diantara BootLLCI dan BootULCI sehingga dapat dipastikan terdapat hubungan mediasi (Hayes, 2013). Oleh karena itu, H2 = Empowerment (m) dapat memediasi pengaruh kepemimpinan transformasional (x) terhadap kepuasan kerja (y) pada pekerja perhotelan diterima.

DISKUSI

Penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu pengaruh kepemimpinan transformasional dengan kepuasan kerja pekerja perhotelan dengan variabel *empowerment* sebagai mediasi. Kepuasan kerja sendiri merupakan sekumpulan perasaan, sikap, serta kepercayaan karyawan terhadap kepuasan atau ketidakpuasan pada pekerjaan serta aspek dari pekerjaan tersebut (George et al. (2008) dalam Aziri (2011). Kepemimpinan transformasional merupakan suatu kepemimpinan yang berfokus pada menaikkan motivasi serta etik dengan cara membuat hubungan positif dengan para anggota (Northouse, 2017). *Empowerment* merujuk pada motivasi intrinsik seorang individu yang merefleksikan kontrol dan keterlibatan individu dalam kerjanya (Meng & Sun, 2019).

Melalui bantuan piranti lunak SPSS 26 for Windows didapatkan beberapa hasil yang menjelaskan hubungan dari ketiga konstruk psikologis tersebut. Berdasarkan Subbab sebelumnya didapatkan bahwa ketiga hipotesis yang dirancang dapat diterima.

Hipotesis pertama yaitu kepemimpinan transformasional dapat memengaruhi kepuasan kerja diterima. Kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil yang sama dapat ditemukan pada penelitian Zahari & Shurbaggi (2012) dengan setting pekerja migas di Libya serta Choi, Goh, Adam, dan Tan (2016) dengan setting keperawatan di Malaysia. Hasil serupa bahwa adanya pengaruh positif signifikan kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja pada karyawan perhotelan ditemukan pada penelitian Emmanuel & Hassan (2015) dan Prabowo, Noermijati, & Irawanto (2018).

Hipotesis kedua diterima. Hasil tersebut konsisten dengan penelitian Mufti, Xiaobao, Shah, Sarwar, & Zhenqing (2019) yang menemukan bahwa hadirnya mediasi positif *empowerment* pada pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja dengan konteks pekerja Non Governmental Organization (NGO). Hasil serupa juga ditemukan pada penelitian Aydogmus, Camgoz, Ergeneli, dan Ekmekci (2017) dengan konteks akademisi.

Hasil dari penelitian ini juga mendukung temuan dari penelitian sebelumnya yang dilaksanakan oleh Paradisani dan Putra (2019) yaitu adanya efek mediasi *empowerment* pada pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja yang bersifat parsial atau sebagian. Penemuan yang sama juga ditemukan pada penelitian yang dilaksanakan oleh Mufti, Xiaobao, Shah, Sarwar, & Zhenqing (2019).

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, hasil penelitian Avolio, Zhu, Koh, dan Bhatia (2004) tentang mekanisme yang dapat menjelaskan pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja dapat dibenarkan. Berdasarkan hasil penelitian, mekanisme tersebut adalah *empowerment*. Bass (1999) berpendapat bahwa kepemimpinan transformasional dapat memengaruhi kepuasan kerja melalui adanya *empowerment* dari anggota. Pemimpin yang menggunakan pendekatan transformasional dapat menghadirkan persepsi karyawan terhadap pemberdayaan diri mereka yang akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan (Aydogmus, Camgoz, Ergeneli, dan Ekmekci, 2017).

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan sebelumnya penelitian ini mendapat kesimpulan bahwa ketiga hipotesis diterima. Dengan demikian terdapat kesimpulan sebagai berikut Kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja. *Empowerment* dapat memediasi secara parsial pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja

Terdapat beberapa saran dari peneliti untuk penelitian selanjutnya masih sedikitnya jumlah subyek, sehingga pada penelitian selanjutnya dapat melaksanakan penelitian dengan jumlah subyek yang lebih banyak. Konteks subyek masih hotel secara menyeluruh, sehingga kedepannya dapat melaksanakan penelitian dengan konteks bagian hotel yang lebih spesifik. Lalu terdapat saran untuk penelitian selanjutnya penelitian masih berfokus pada hotel berbintang yang terletak di kota, sehingga kedepannya penelitian dapat melaksakan di konteks organisasi penyedia akomodasi lainnya seperti hotel nonbintang, losmen, hotel resor, dll.

Selain itu, peneliti juga memberikan saran bagi pihak manajemen hotel yaitu masih ada nilai kurang memuaskan pada kepuasan kerja, sehingga manajemen hotel dapat memberikan intervensi supaya dapat meningkatkan kepuasan kerja. Manajemen hotel diharapkan dapat menghadirkan dimensi-dimensi kepemimpinan transformasional dari karyawan yang memiliki kewenangan atas anggota lain (manajer, supervisor, dll). Baik melalui pelatihan, pemberian hadiah, atau cara lain. Manajemen hotel baiknya dapat membuat iklim yang memberdayakan karyawan seperti, memberikan autonomi lebih bagi karyawan, dll.

DEKLARASI POTENSI TERJADINYA KONFLIK KEPENTINGAN

Diko Akbar Putro N. tidak bekerja, menjadi konsultan, memiliki saham, atau menerima dana dari perusahaan atau organisasi manapun yang mungkin akan mengambil untung dari diterbitkannya naskah ini."

Pustaka Acuan

- Abraham, S. (2012). Job Satisfaction as an Antecedent to Employee Engagement. *SIES Journal of Management*, 8(2), 27-36.
- Avolio, B. J., Zhu, W., Koh, W., & Bhatia, P. (2004). Transformational leadership and organizational commitment: mediating role of psychological empowerment and moderating role of structural distance. *Journal of Organizational Behavior*, 25(8), 951-968.
- Aydogmus, C., Camgoz, S., Ergeneli, A., & Ekmekci, O. (2018). Perceptions of Transformational Leadership and Job Satisfaction: The Roles of Personality Traits and Psychological Empowerment. *Journal of Management and Organization*, 24(1), 81 - 107.
- Aziri, B. (2011). JOB SATISFACTION, A LITERATURE REVIEW. *Management Research and Practice*, 3(4), 77-86.
- Badan Pusat Statistik Indonesia. (2022). *Statistik Indonesia 2022*. Jakarta: Badan Pusat Statistik Indonesia.
- Bass, B. M. (1999). Two Decades of Research and Development in Transformational Leadership. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(1), 9-32.
- Choi, S. L., Goh, C. F., Adam, M. B., & Tan, O. K. (2016). Transformational leadership, empowerment, and job satisfaction: the mediating role of employee empowerment. *Human Resources for Health*.
- Citraningtyas, N. (2017). *PENGARUH PELATIHAN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Karyawan Hotel Megaland, Solo)*. Retrieved from Repository Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro: <https://repofeb.undip.ac.id/2775/>
- Emmanuel, A. O., & Hassan, Z. (2015). The effects of Transformational Leadership on Job Satisfaction: A study on four and five Star Hotels in Kuala Lumpur. *International Journal of Accounting, Business, & Management*, 3(1), 88-98.
- Fong, K. H., & Snape, E. (2015). Empowering Leadership, Psychological Empowerment and Employee Outcomes: Testing a Multi-level Mediating Model. *British Journal of Management*, 26(1), 126-138.
- Gill, A., Flaschner, A. B., Shah, C., & Bhutani, I. (2010). The Relations of Transformational Leadership and Empowerment with Employee Job Satisfaction: A Study among Indian Restaurant Employees. *Business and Economics Journal*, 2010, 1-10.
- Haslam, A. (2004). *PSYCHOLOGY IN ORGANIZATIONS: The Social Identity Approach*. London: Sage.

- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. Guilford Press.
- Hechanova, R. M., Alampay, R. B., & Franco, E. P. (2006). Psychological empowerment, job satisfaction and performance among Filipino service workers. *Asian Journal of Social Psychology*, 9(1), 72-78.
- katadata. (2022, September 29). *Bukan Jakarta, Inilah Provinsi Tujuan Wisatawan Nusantara Terbanyak pada 2021*. Retrieved from databoks katadata: [https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/09/29/bukan-jakarta-inilah-provinsi-tujuan-wisatawan-nusantara-terbanyak-pada-2021#:~:text=Laporan%20Badan%20Pusat%20Statistik%20\(BPS,alias%20turis%20lokal%20sepanjang%202021.](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/09/29/bukan-jakarta-inilah-provinsi-tujuan-wisatawan-nusantara-terbanyak-pada-2021#:~:text=Laporan%20Badan%20Pusat%20Statistik%20(BPS,alias%20turis%20lokal%20sepanjang%202021.)
- Kong, H., Jiang, X., Chan, W., & Zhou, X. (2018). Job satisfaction research in the field of hospitality and tourism. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(5), 2178-2194.
- Li, H., Shi, Y., Li, Y., Xing, Z., Wang, S., Ying, J., . . . Sun, J. (2018). Relationship between nurse psychological empowerment and job satisfaction: A systematic review and meta-analysis. *Journal of Advanced Nursing*, 74(6), 1264-1277.
- Meng, Q., & Sun, F. (2019). The Impact Of Psychological Empowerment On Work Engagement Among University Faculty Members In China. *Psychology Research and Behavior Management*, 12, 983-990.
- Miah, M. (2018). The impact of employee job satisfaction toward organizational performance: A study of private sector employees in Kuching, East Malaysia. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 8(12), 270-278.
- Mohammad, J., Habib, F. Q., & Alias, & M. (2011). JOB SATISFACTION AND ORGANISATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR: AN EMPIRICAL STUDY AT HIGHER LEARNING INSTITUTIONS. *Asian Academy of Management Journal*, 16(2), 149-165.
- Mufti, M., Xiaobao, P., Shah, S. J., Sarwar, A., & Zhenqing, Y. (2019). Influence of leadership style on job satisfaction of NGO employee: The mediating role of psychological empowerment. *Journal of Public Affairs*, 20(1).
- Niskala, J., Kanste, O., Tomietto, M., Miettunen, J., Tuomikoski, A.-M., Kyngäs, H., & Mikkonen, K. (2020). Interventions to improve nurses' job satisfaction: A systematic review and meta-analysis. *Journal of Advanced Nursing*, 76(7), 1498-1508.
- Northouse, P. G. (2016). *Leadership Theory and Practice*. Thousand Oaks: Sage.
- Paradisani, P. T., & Putra, M. S. (2019). PERAN PEMBERDAYAAN KARYAWAN DALAM MEMEDIASI HUBUNGAN ANTARA GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(9), 5549 - 5570.

- Phuong, T. T., & Vinh, T. T. (2020). Job Satisfaction, Employee Loyalty and Job Performance in the Hospitality Industry: A Moderated Model. *Asian Economic and Financial Review*, 10(6), 698–713.
- Ponto, J. (2015). Understanding and Evaluating Survey Research. *J Adv Pract Oncol*, 6(2), 168-171.
- Prabowo, T. S., Noermijati, N., & Irawanto, D. W. (2018). THE INFLUENCE OF TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP AND WORK MOTIVATION ON EMPLOYEE PERFORMANCE MEDIATED BY JOB SATISFACTION. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 171-178.
- Prayatna, A. H., & Subudi, I. M. (2016). Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Karyawan pada Fave Hotel Seminyak. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 5(2).
- Schaumberg, R. L., & Flynn, F. J. (2017). Clarifying the link between job satisfaction and absenteeism: The role of guilt proneness. *Journal of Applied Psychology*, 102(6), 982–992.
- Siengthai, S., & Pila-Ngarm, P. (2016). The interaction effect of job redesign and job satisfaction on employee performance. *Evidence-based HRM*, 4(2), 162-180.
- Stamolampros, P., Korfiatis, N., Chalvatzis, K., & Buhalis, D. (2019). Job satisfaction and employee turnover determinants in high contact services: Insights from Employees' Online reviews. *Tourism Management*, 75, 130-147.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukrajap. (Jurnal Psikologi). PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL DENGAN DIMEDIASI OLEH PEMBERDAYAAN PSIKOLOGIS. 2016, 12(1), 22-45.
- Tetik, N. (2016). The Effects of Psychological Empowerment on Job Satisfaction and Job Performance of Tourist Guides. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 6(2), 221-239.
- Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). JOB SATISFACTION, ORGANIZATIONAL COMMITMENT, TURNOVER INTENTION, AND TURNOVER: PATH ANALYSES BASED ON META-ANALYTIC FINDINGS. *Personnel Psychology*, 46(2), 259-293.
- Wahyudi, N. K., & Sudibya, I. G. (2017). PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL PADA KINERJA KARYAWAN DI NATYA HOTEL, KUTA BALI. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 5(2), 870-897.
- Wardani, N. D. (2014). *Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Kusuma Sahid Prince Hotel Solo*. Retrieved from Institutional Repository of Universitas Sebelas Maret: <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/42655/Pengaruh-Kepemimpinan-Transformasional-Terhadap-Kepuasan-Kerja-Karyawan-Kusuma-Sahid-Prince-Hotel-Solo>

Zahari, I. B., & Shurbagi, A. M. (2012). The Effect of Organizational Culture and the Relationship between Transformational Leadership and Job Satisfaction in Petroleum Sector of Libya. *International Business Research*, 5(9), 89-97.