

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*, KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
(Studi pada Karyawan Mexolie Hotel Kebumen)**

Akhmad Fauzan, Dewi Noor Susanti  
Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi  
Putra Bangsa  
Fauzan.akh06@gmail.  
com

**Abstrak**

Upaya terhadap menciptakan kinerja karyawan yang baik merupakan hal utama untuk diwujudkan di setiap perusahaan jasa perhotelan. Penelitian ini ingin melihat adanya hubungan antara *Perceived Organizational Support* (POS), kecerdasan emosional dan komunikasi internal dengan Kinerja karyawan Mexolie Hotel Kebumen. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Mexolie Hotel Kebumen. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh sehingga jumlah seluruh populasi digunakan untuk dijadikan sampel. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah uji instrument validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis. Alat bantu pengolahan data menggunakan *SPSS 21.0 for windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Hasil koefisien determinasi pada uji hipotesis menunjukkan bahwa kinerja dipengaruhi oleh *perceived organizational support*, kecerdasan emosional dan komunikasi internal.

**Kata Kunci:** *perceived organizational support*, kecerdasan emosional, komunikasi internal dan kinerja.

**Abstract**

Efforts towards creating good employee performance are the main things to be realized at every hotel service company. This study wants to see the relationship between *Perceived Organizational Support* (POS), emotional intelligence and internal communication with the performance of Mexolie Hotel Kebumen employees. The population in this study were employees of Mexolie Hotel Kebumen. The sampling technique used is saturated samples so that the total population is used to be sampled. Data collection techniques using a questionnaire. Analysis of the data used is the instrument validity and reliability test, the classic assumption test, multiple linear regression analysis and hypothesis testing. Data processing aids using *SPSS 21.0 for windows*. The results showed that *perceived organizational support* had a positive and significant effect on performance. Emotional intelligence has positive and significant effect on performance. Internal communication has a positive and significant effect on performance. The results of the coefficient of determination on the hypothesis test indicate that performance is influenced by *perceived organizational support*, emotional intelligence and internal communication.

**PENDAHULUAN**

Kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2010). Dalam bisnis jasa perhotelan senantiasa berhubungan dengan orang-orang sebagai pelanggan atau *customer*, sehingga berkaitan erat dengan kinerja dan kualitas pelayanan dari seorang karyawan. Kualifikasi yang harus dimiliki bagi karyawan hotel adalah kebersihan diri, hal ini dikarenakan mereka harus bertemu tamu sehingga kebersihan harus terjaga. Selain itu, pengetahuan yang luas demi pelayanan yang dapat diberikan, ketepatan waktu, kepribadian dan sikap karena

karyawan hotel diwajibkan untuk berkomunikasi dengan tamu, memiliki daya ingat yang kuat, jujur serta memiliki pengetahuan umum yang baik guna mendukung proses komunikasi dengan para tamu dan pengunjung hotel. Mexolie Hotel Kebumen merupakan hotel dengan kelas bintang 4 pertama yang beroperasi di Kabupaten Kebumen yang berada dalam naungan Adonara Hotels Management. Dengan fasilitas yang memadai Mexolie Hotel Kebumen terus mengutamakan pengelolaan tenaga kerja secara baik dan profesional. Setiap departemen yang ada di Mexolie Hotel Kebumen harus bekerja melakukan tugasnya dengan baik dan konsisten memberikan pelayanan terbaik untuk hasil yang terbaik. Apabila tamu mendapatkan pelayanan yang sempurna dari karyawan, maka tamu akan menghabiskan uangnya di hotel tersebut.

Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pariwisata harus peka terhadap kebutuhan karyawan, sehingga memunculkan *perceived organizational support*, sehingga menghasilkan tingkat kerja yang tinggi, karena kontribusi karyawan berdampak pada tujuan organisasi dalam memberikan pelayanan (Kuruuzum et al., 2009). Dalam mewujudkan visi dan misi Mexolie Hotel Kebumen membutuhkan peran serta semua personil yang ada di dalamnya. Setiap bagian tersebut memiliki porsi dan peran tersendiri dalam penyelenggaraan pelayanan sebuah Hotel.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana tingkat kinerja karyawan Mexolie Hotel Kebumen, khususnya karyawan dengan status pegawai kontrak waktu tertentu (PKWT). Menurut HRD Mexolie Hotel Kebumen, karyawan PKWT sering kali kurang disiplin dalam bekerja, tidak melaksanakan tugas dengan benar. Salah satu penyebab menurunnya kualitas kerja tenaga PKWT adalah adanya karyawan dengan status *daily worker* dan tenaga prakerin yang dianggap lebih junior dan bisa membantu pekerjaan yang seharusnya menjadi tanggung jawab karyawan PKWT. Hal ini disayangkan oleh HRD Mexolie Hotel Kebumen karena seharusnya karyawan dengan status PKWT dan masa kerja lebih lama dibandingkan karyawan *daily worker* dan tenaga prakerin dapat memberikan contoh yang baik kepada karyawan yang berada satu level dibawahnya.

Dalam hal ini manajemen Mexolie Hotel Kebumen juga menyadari bahwa pentingnya sebuah penghargaan terhadap karyawan yang merupakan salah satu aset penting bagi perusahaan. Manajemen Mexolie Hotel Kebumen berusaha memberikan kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan kesejahteraan karyawan, kenyamanan dalam bekerja, dan sebagainya. Hal ini bertujuan untuk menciptakan persepsi seorang karyawan terhadap perusahaan yang nantinya berpengaruh terhadap peningkatan kinerja seorang karyawan. Berdasarkan prinsip timbal balik, *perceived organizational support* pada karyawan tidak hanya membantu rekan kerja, tetapi juga meningkatkan kepuasan kerja mereka sendiri dan komitmen kepada perusahaan, sekaligus mengurangi pengunduran diri dan absensi, sehingga merangsang prestasi kerja atau peningkatan kinerja karyawan (Rhoades dan Eisenberger, 2002; Aselage dan Eisenberger, 2003).

*Perceived organizational support* di definisikan sebagai keyakinan karyawan mengenai seberapa besar dukungan perusahaan terhadap pekerjaan dan kesejahteraan karyawan yang bersangkutan, menurut Eisenberger (dalam Haryanto dan Kurniawan 2017). Hal ini menunjukkan bahwa komitmen dari organisasi kepada karyawannya dapat dikatakan sangat bermanfaat. *Perceived organizational support* merupakan sebuah

bentuk perlakuan yang baik dari organisasi yang dapat menciptakan rasa timbal balik dari karyawan untuk peduli terhadap organisasi mereka dan memperlakukan organisasi mereka dengan baik.

Berada dalam lingkup pekerjaan jasa penginapan hotel memiliki tanggung jawab yang besar. Karyawan Mexolie Hotel Kebumen dituntut selalu memberikan pelayanan prima (*Service Excellent*) setiap saat. Pastilah keadaan tersebut memerlukan fisik dan mental yang kuat untuk menerapkannya. Kecerdasan emosional menjadi hal yang sangat penting, karena dalam sehari-hari seorang karyawan hotel hampir selalu melibatkan perasaan dan emosi terutama dalam melayani pengunjung.

Menurut Goleman (1997), kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan intelegensi (*to manage our emotional life with intelligence*), menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya (*the appropriateness of emotion and its expression*). Melalui kecerdasan emosional ini seseorang belajar mengelola perasaannya sehingga dapat mengekspresikannya secara tepat dan efektif.

Kecerdasan emosional sudah dimiliki oleh karyawan Hotel Mexolie Kebumen, ditandai minimnya *complaint* langsung dari para pengunjung maupun melalui *customer service* Mexolie Hotel Kebumen. Hal ini bisa diperoleh dari adanya kestabilan emosi pada tiap individu. Kematangan dan kestabilan emosi menjadikan karyawan mampu menyesuaikan diri terhadap lingkungan dan budaya Mexolie Hotel Kebumen. Mampu melakukan interaksi yang baik dengan pengunjung dan bersikap ramah kepada pengunjung sehingga mereka merasa nyaman. Hal tersebut dapat berdampak positif kepada citra Mexolie Hotel Kebumen

Salah satu sarana penting dalam mewujudkan visi dan misi Hotel Mexolie Kebumen yaitu mengenai komunikasi. Komunikasi internal yang baik dalam organisasi akan berdampak pada kinerja organisasi. Welch dan Jackson (2007:184), menggambarkan komunikasi internal sebagai suatu strategi manajemen dari interaksi dan hubungan antara para pemangku kepentingan dalam organisasi yang saling terkait, termasuk jalur komunikasi internal dengan manajer, tim kerja, rekan kerja dan manajemen korporasi perusahaan.

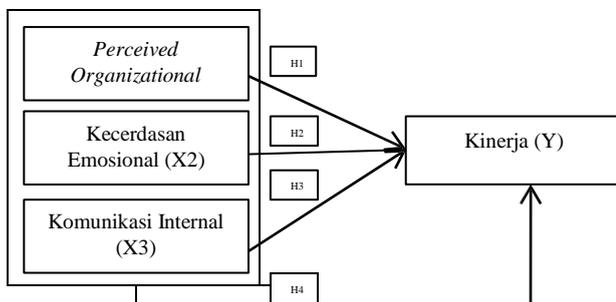
Menurut Suranto (2005:46) komunikasi internal adalah proses komunikasi yang terjadi di suatu organisasi dan hanya melibatkan orang-orang yang menjadi bagian internal suatu organisasi perkantoran (publik internal). Robbins dalam Suharsono (2012:140) menyatakan bahwa aktivitas individu dalam organisasi menghabiskan waktunya sekitar 70% untuk kegiatan berkomunikasi seperti menulis, mendengar, membaca dan berbicara. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa keberhasilan organisasi juga sangat ditentukan oleh komunikasi yang efektif.

Organisasi tanpa komunikasi yang baik tidak mungkin dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Tanpa komunikasi yang baik tidak mungkin terjadi kerjasama dan koordinasi yang baik. Selanjutnya hal ini akan berpengaruh terhadap kinerja dan produktivitas anggota organisasi.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dalam rangka untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *perceived organizational support*, kecerdasan emosional dan komunikasi internal terhadap kinerja karyawan Hotel Mexolie Kebumen, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan masalah tersebut dengan judul: “Pengaruh *Perceived Organizational Support*, Kecerdasan Emosional dan Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan Mexolie Hotel Kebumen”.

## METODE

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang menekankan pada data-data angka dan diolah dengan metode statistika untuk memperoleh signifikansi hubungan antar variabel yang diteliti yaitu *Perceived Organizational Support* (Persepsi Dukungan Organisasi), Kecerdasan Emosional dan Komunikasi Internal terhadap kinerja karyawan.



Subyek dalam penelitian ini adalah karyawan Mexolie Hotel Kebumen yang berjumlah 40. Instrumen dalam penelitian ini adalah kuisioner yang ditunjukkan untuk memperoleh jawaban dari responden. Data yang diperoleh dari penyebaran kuisioner selanjutnya ditabulasikan, yaitu dengan menyusun hasil skor jawaban responden untuk memperoleh data kuantitatif yang diperlukan dalam pengujian hipotesis. Pembobotan atau pemberian skor jawaban responden dalam penelitian ini menggunakan *skala likert*. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah metode *nonprobability sampling* berupa *sampling jenuh*, yaitu teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Dengan jumlah sampelnya sebanyak 40 orang karyawan Mexolie Hotel Kebumen.

Teknik analisis data merangkum sejumlah data besar yang dapat memberikan informasi tentang pemahaman

karakteristik responden atau sifat-sifat data tersebut dan menjawab permasalahan dalam kegiatan penelitian. Teknik analisis data terdiri dari Analisis Deskriptif dan Analisis Statistik yang meliputi Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda, dan Uji Hipotesis. Alat bantu pengolahan data menggunakan *SPSS 21.0 for windows*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Tabel 1 menunjukkan bahwa seluruh indikator pernyataan dalam ketiga variabel memiliki *pearson correlation* yang lebih besar dari 0,312 sehingga seluruh indikator tersebut dapat dinyatakan valid.

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Instrumen	<i>Pearson Correlation</i>	Keterangan
<i>Perceived Organizational Support (X1)</i>	X1.1	0,833	Valid
	X1.2	0,771	Valid
	X1.3	0,700	Valid
	X1.4	0,820	Valid
	X1.5	0,752	Valid
	X1.6	0,727	Valid
Kecerdasan Emosional (X2)	X2.1	0,744	Valid
	X2.2	0,433	Valid
	X2.3	0,577	Valid
	X2.4	0,818	Valid
	X2.5	0,783	Valid
Komunikasi Internal (X3)	X3.1	0,529	Valid
	X3.2	0,732	Valid
	X3.3	0,813	Valid
	X3.4	0,732	Valid
	X3.5	0,849	Valid
	X3.6	0,828	Valid
	X3.7	0,777	Valid
	X3.8	0,680	Valid
	X3.9	0,795	Valid
	X3.10	0,823	Valid
Kinerja (Y)	Y.1	0,798	Valid
	Y.2	0,868	Valid
	Y.3	0,830	Valid
	Y.4	0,869	Valid
	Y.5	0,886	Valid
	Y.6	0,639	Valid
	Y.7	0,869	Valid
	Y.8	0,799	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian

### Uji Reliabilitas

Tabel 2 menunjukkan bahwa ketiga variabel memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 sehingga pernyataan pada kuisioner tersebut reliabel.

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Item Variabel	Nilai		Keterangan
	<i>Cronbach Alpha Minimum</i>	<i>Cronbach Alpha</i>	
POS (X1)	0,60	0,859	Reliabel
Kecerdasan Emosional (X2)	0,60	0,701	Reliabel
Komunikasi Internal (X3)	0,60	0,911	Reliabel
Kinerja (Y)	0,60	0,928	Reliabel

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian

Berdasarkan tabel 2 di atas, hasil analisis dapat dijelaskan bahwa seluruh variabel yang dipakai dalam penelitian ini dinyatakan reliabel (handal atau layak) karena nilai *Alpa Cronbach* hasil perhitungan lebih besar dari 0,60.

**Uji Asumsi Klasik**

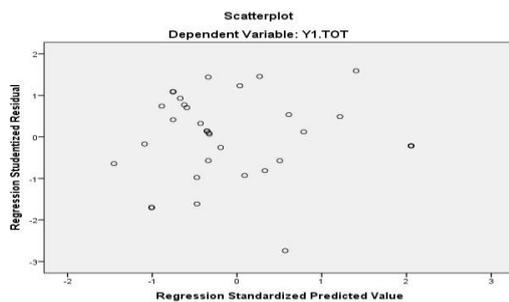
**1. Uji Multikolinieritas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
<i>perceived organizational support</i> (X1)	,351	2,850
kecerdasan emosional (X2)	,412	2,426
komunikasi internal (X3)	,392	2,553

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian

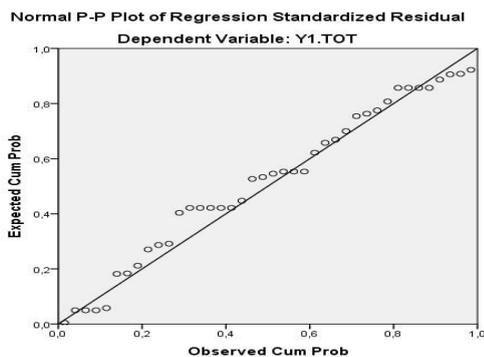
Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pada bagian collinerity statistics menunjukkan angka VIF dibawah 10 dan tolerance di atas 0,1, karena itu model regresi ini tidak terdapat multikolinieritas, sehingga model regresi pada penelitian ini dapat dipakai.

**2. Uji Heteroskedastisitas**



Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa bulatan-bulatan kecil tidak memiliki pola tertentu, seperti titik-titik atau bulatan yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) dan tidak ada pola yang jelas sehingga dapat disimpulkan tidak ada gejala heteroskedastisitas model regresi dalam penelitian ini.

**3. Uji Normalitas**



Berdasarkan gambar IV-3 uji normalitas di atas terlihat bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

**Analisis Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-7,355	2,253		-3,264	,002
<i>perceived organizational support</i> (X1)	,470	,162	,312	2,911	,006
kecerdasan emosional (X2)	,572	,189	,300	3,032	,004
komunikasi internal (X3)	,423	,105	,409	4,037	,000

Dependent Variable: Kinerja Karyawan (Y)  
 Predictors: (Constant), *perceived organizational support* (X1), kecerdasan emosional (X2), dan komunikasi internal (X3).

$$Y = -7,355 + 0,470X1 + 0,572X2 + 0,423X3 + e$$

1. Nilai konstanta a = -7,355, berarti apabila variabel *perceived organizational support* (X1), kecerdasan emosional (X2), dan komunikasi internal (X3), dianggap nol, maka besarnya skor kinerja karyawan Mexolie Hotel Kebumen masih minus yaitu -7,355.
2. Nilai b1 = 0,470, berarti apabila variabel kecerdasan emosional (X2), dan komunikasi internal (X3) dianggap tetap, maka kenaikan skor variabel X1 (*perceived organizational support*) 1 satuan akan mengakibatkan skor kinerja karyawan Mexolie Hotel Kebumen naik sebesar 0,470.
3. Nilai b2 = 0,572, berarti apabila variabel *perceived organizational support* (X1), komunikasi internal (X3) dianggap tetap, maka kenaikan skor variabel X2 (kecerdasan emosional) sebesar 1 satuan, akan mengakibatkan skor kinerja karyawan Mexolie Hotel Kebumen naik sebesar 0,572.
4. Nilai b3 = 0,423, berarti apabila variabel *perceived organizational support* (X1), kecerdasan emosional (X2) dianggap tetap, maka kenaikan skor variabel X3 (komunikasi internal) sebesar 1 satuan, akan mengakibatkan skor kinerja karyawan Mexolie Hotel Kebumen naik sebesar 0,423.

**Uji Hipotesis**

**1. Uji parsial (uji t)**

Model	T	Sig.
(Constant)	-3,264	,002
<i>perceived organizational support</i> (X1)	2,911	,006
kecerdasan emosional (X2)	3,032	,004
komunikasi internal (X3)	4,037	,000

a. Dependent Variabel: kinerja karyawan (Y)

b. Predictors: (Constant), *perceived organizational support* (X1), kecerdasan emosional (X2), dan komunikasi internal (X3).

Berdasarkan hasil analisis di atas diketahui bahwa variabel *perceived organizational support* (X1), kecerdasan emosional (X2) dan komunikasi internal (X3) mempunyai nilai  $t$  hitung yang lebih besar dari  $t$  tabel (2,0261) dan tingkat signifikansi kurang dari 0,05 maka disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

## 2. Uji Parsial (Uji F)

Dari tabel di atas diperoleh  $F_{hitung} > F_{tabel}$  adalah 70,696 >

$F_{tabel}$  2,63 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	485,492	3	161,831	70,696	,000
Residual	82,408	36	2,289		
Total	567,900	39			

a. Dependent Variabel: kinerja karyawan (Y)

b. Predictors: (Constant), *perceived organizational support* (X1), kecerdasan emosional (X2), dan komunikasi internal (X3).

signifikan lebih kecil dari 0,05 sehingga diartikan bahwa variabel *perceived organizational support*, kecerdasan emosional, dan komunikasi internal berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kinerja

## 3. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,925 <sup>a</sup>	,855	,843	1,51298

a. Predictors: (Constant), komunikasi internal (X3), kecerdasan emosional (X2), dan *perceived organizational support* (X1).

b. Dependent Variabel: kinerja karyawan (Y)

Berdasarkan hasil Tabel di atas, hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai R Square persamaan di atas sebesar 0,855, artinya 85,5% variabel kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel *perceived organizational support*, kecerdasan emosional, dan komunikasi internal sedangkan sisanya 14,5% dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian ini.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan penelitian di atas tentang pengaruh *perceived organizational support*, kecerdasan emosional, dan komunikasi internal pada kinerja karyawan Mexolie Hotel Kebumen dengan responden sebanyak 40 orang

1. *Perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Mexolie Hotel Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa *perceived organizational support* dapat menstimuli peningkatan kinerja pada karyawan Mexolie Hotel Kebumen.
2. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Mexolie Hotel Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dapat menstimuli peningkatan kinerja pada karyawan Mexolie Hotel Kebumen.
3. Komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Mexolie Hotel

Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi internal dapat menstimuli peningkatan kinerja pada karyawan Mexolie Hotel Kebumen.

4. *Perceived organizational support*, kecerdasan emosional, dan komunikasi internal secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Mexolie Hotel Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa *perceived organizational support*, kecerdasan emosional, dan komunikasi internal secara bersama-sama dapat menstimuli peningkatan kinerja pada karyawan Mexolie Hotel Kebumen.

### Saran

#### Bagi Organisasi

Saran yang dapat penulis sampaikan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

responden maka dapat diambil kesimpulan adalah sebagai berikut :

1. Mexolie Hotel Kebumen sebaiknya memberikan jaminan yang lebih mengenai masalah jenjang karir atau promosi, sehingga persepsi akan dukungan dari organisasi akan lebih baik yang akan berdampak kepada peningkatan kinerja karyawan.
2. Organisasi diharapkan selalu menanamkan rasa empati dan memahami antar sesama pada diri setiap karyawan sehingga tidak terjadi masalah / konflik yang bisa mengganggu kestabilan emosi karyawan maupun merusak kondisi kerja dalam organisasi.
3. Organisasi sebaiknya tetap menjaga dan meningkatkan kualitas dalam berkomunikasi baik atasan ke bawahan maupun sebaliknya guna membuat kerjasama tim yang semakin baik.

**Bagi Penelitian Selanjutnya**

Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengambil tema yang sama dengan penelitian ini, penulis berharap :

1. Penelitian selanjutnya dapat dilaksanakan dengan menambah jumlah responden dan mengembangkan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini ke dalam dimensi yang lebih spesifik lagi.
2. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan seperti karakteristik individu, kompensasi kepuasan kerja dan lain sebagainya.
3. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dalam mengkaji pengaruh *Perceived organizational support*, kecerdasan emosional, dan komunikasi internal pada kinerja karyawan untuk skala yang lebih besar baik dari sisi sampel maupun dari jenis organisasi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Pandji dan Ninik Widiyanti. *Dinamika Koperasi*. Cetakan kelima. Jakarta: PT Rineka Cipta. 2007.
- AW, Suranto. 2005. *Komunikasi Perkantoran*. Edisi 1. Yogyakarta: Media Wacana
- Dennis, H.S. (1974). A theoretical and empirical study of managerial communication climate in complex organizations. Unpublished Doctoral Dissertation, Purdue University, West Lafayette, IN.
- Dessler, Gary 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid 1, Edisi 10*. Jakarta: Indeks
- Dinas Pariwisata. 2019. *Daftar Hotel Kebumen*. Diakses dari <http://www.pariwisatakebumen.com/p/daftar-hotel.html> diakses pada tanggal (28 November)
- Effendy, Onong Uchjana. 2001. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Goleman, D. 1997. *Emotional Intelligence. Mengapa EQ Lebih Penting Dari IQ*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Gomes, Faustino Cardoso. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Metodologi Research Jilid 3*. Yogyakarta: Andi
- Han, J, Kamber, M, & Pei, J. 2012. *Data Mining: Concept and Techniques*, Third Edition. Waltham: Morgan Kaufmann Publishers.
- Haryanto, Kurniawan. 2017. "Hubungan Antara *Perceived Organizational Support* Dengan *Organizational Commitment* Karyawan". *Jurnal PSYCHE. Universitas Putra Indonesia*.1.10.(46-50)
- Irsyad Ardy. 2007. *Definisi Hospitality*. Diakses dari [http://www.academia.edu/14013071/Definisi\\_Hospitality\\_Industri](http://www.academia.edu/14013071/Definisi_Hospitality_Industri) diakses pada tanggal (28 November)
- Irwan Septayuda, Inike Anggun Cahyani. 2016. *Jurnal Ilmu Manajeme, Volume 5 No 2. Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Sektor Keramasan Palembang*. Palembang: Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma.
- Kerlinger, F.N. 1973. *Founding Of Behavior Research*, Holt. New York: Rinchart And Winston Inc
- Mangkunegara, Anwar Prabu A.A. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Margono. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS Edisi Keempat*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Mathis, Robert L. & Jackson. 2009. *Human Resources Management*. Jakarta: Salemba Empat
- Mursidta Silviana. 2017. *Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 5 No 1. Pengaruh Perceived Organozational Support (Persepsi Dukungan Organisasi) dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja karyawan pada PT. Varia Usaha Beton Gresik*. Surabaya: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya
- Nawawi, Hadari. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yng Kompetitif*. Jogja: UGM Press
- Ni Nyoman Yulianthini, Rahmad Restu & I Wayan Bagia. 2015. e-Journal Bisma Jurusan Manajemen, Vol 3. *Pengaruh Komunikasi Internal dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja karyawan pada PT. Coca-Cola*. Singaraja : Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
- Prawirosetono, Suyadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE
- Ratna Kartika Sari. 2015. *Jurnal Widya Cipta, Vol VII, No 2. Pengaruh Budaya Kerja 5R dan Komunikasi Internal terhadap Semangat Kerja dan Kinerja Karyawan*. Jakarta: Akademi Manajemen dan Ilmu Komputer BSI Jakarta.
- Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). *Perceived organizational support: A review of literature*. *Journal of Applied Psychology* Vol. 87. 698-714.
- Robbins SP, dan Judge. 2008. *Perilaku Organisasi Buku 2*, Jakarta : Salemba Empat Hal 256
- Shore, L. M., & Wayne, S. J. (1993). *Commitment Of Employee Behavior: Comparison Of Affective Commitment And Continuance Commitment With Percieved Organizational Support*. *Journal of Applied Psychology*, 78 (5), 774-780
- Solimun, Margono Setiawan & Ida Nur Hidayati. 2013. *Jurnal Aplikasi Manajemen, Vol 11 Nomor 4. Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi di Lembaga Penjamin Mutu Pendidikan LPMP) Nusa Tenggara Barat*. Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
- Sugiyono, Dr. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Jakarta: Alfabeta
- Suharsono. (2012). *Pengetahuan Dasar Organisasi*. Jakarta : Penerbit Universitas Atma Jaya

- Supriyanto, Achmad Sani & Troena, Eka Afnan. 2012. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol. 10, Nomor. 4. *Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja Dan Kinerja Manajer (Studi Di Bank Syari'ah Kota Malang)*. Malang: Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Dan Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya.
- Tri Wulida Afrianty, Nurmalia. 2017. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 50 No 4. *Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Kinerja Karyawan dengan Employee Engagement sebagai variabel intervening (studi pada karyawan PT. Pos Indonesia Kota Madiun)*. Malang: Fakultas Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya Malang.
- Wann Yih, Wu., dan Htaik, Sein. (2011). *The Impact Of Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, And Organizational Commitment On Job Performance In Hotel Industry*. The 11 International DSI And The 16th APDSI Joint Meeting, Taipei, Taiwan, July 12-16, 2011.
- Welch, M., & Jackson, P.R.(2007). *Rethinking Internal Communication: A Stakeholder Approach. Corporate Communications: An International Journal*, 12, 177-198.
- Wursanto, Drs. Ig, 2003. *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yulianita, Neni. 2007. *Dasar-dasar Public Relations*. Penerbit : LPPM UNISBA, Bandung.