Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan (Mankeu) Vol. 15 No. 02, Juni 2026
P-ISSN: 2252-8636, E-ISSN: 2685-9424

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, MOTIVASI EKSTRINSIK, DAN DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN SATYA GRAHA HOTEL YOGYAKARTA

Ana Alfatunnisah[1)], Ignatius Soni Kurniawan[2)*], Tri Ratna Purnamarini[3)]
Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa, Yogyakarta[1,2,3)]
e-mail: annaalfatunnisah62@gmail.com[1)], soni_kurniawan@ustjogja.ac.id[2)*],
t.purnamarini@ustjogja.ac.id[3)]

Abstrak

Kepuasan kerja merupakan faktor penting yang memengaruhi produktivitas dan keberhasilan organisasi. Pada Satya Graha Hotel Yogyakarta masih ditemukan permasalahan terkait kepuasan kerja, seperti kesulitan karyawan dalam mengelola emosi, motivasi ekstrinsik yang belum optimal, serta persepsi terhadap dukungan organisasi yang masih perlu ditingkatkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional, motivasi ekstrinsik, dan dukungan organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi seluruh karyawan Satya Graha Hotel Yogyakarta sebanyak 36 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode sensus sehingga seluruh populasi dijadikan responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert 1–5 dan dianalisis menggunakan SmartPLS 4 melalui pengujian outer model, inner model, serta pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, motivasi ekstrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, serta dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kecerdasan emosional, motivasi ekstrinsik, dan dukungan organisasi berkaitan dengan meingkatnya kepuasan kerja karyawan Satya Graha Hotel Yogyakarta. Oleh karena itu, manajemen hotel perlu meningkatkan kemampuan pengelolaan emosi karyawan, memberikan penghargaan yang sesuai, serta memperkuat dukungan organisasi agar kepuasan kerja karyawan semakin optimal.

Kata Kunci: *Dukungan Organisasi; Kecerdasan Emosional; Kepuasan Kerja; Motivasi Ekstrinsik.*

Abstract

Job satisfaction is a crucial factor influencing organizational productivity and success. Satya Graha Hotel Yogyakarta still faces issues regarding job satisfaction, such as employees' difficulties in managing emotions, suboptimal extrinsic motivation, and a need to improve perceptions of organizational support. This study aims to analyze the impact of emotional intelligence, extrinsic motivation, and organizational support on employee job satisfaction. A quantitative approach was employed, with the entire workforce of Satya Graha Hotel Yogyakarta—comprising 36 employees—serving as the study population. A census sampling method was used, meaning the entire population participated as respondents. Data were collected via a questionnaire using a 1–5 Likert scale and analyzed using SmartPLS 4, involving outer model assessment, inner model assessment, and hypothesis testing. The results indicate that emotional intelligence, extrinsic motivation, and organizational support all have a positive and significant effect on job satisfaction. The study indicates that higher emotional intelligence, extrinsic motivation, and organizational support are associated with higher job satisfaction among employees at Satya Graha Hotel

Yogyakarta. Therefore, hotel management needs to improve employees' emotional management skills, provide appropriate rewards, and strengthen organizational support to optimize employee job satisfaction.

Keywords: *Emotional Intelligence; Extrinsic Motivation; Job Satisfaction; Organizational Support.*

1. PENDAHULUAN

Kepuasan kerja merupakan hal yang penting dalam manajemen sumber daya manusia karena memengaruhi produktivitas karyawan dalam bekerja. Kepuasan kerja dapat dilihat dari bagaimana karyawan memandang karakteristik pekerjaannya. Sebuah organisasi yang baik akan menghasilkan kepuasan kerja yang tinggi dengan adanya manajemen yang efektif. Salah satu hal yang penting yang dimiliki oleh orang saat bekerja adalah etos kerja yang kuat. Setiap karyawan memiliki karakteristik yang unik sehingga tingkat kepuasan kerjanya dapat berbeda. Secara umum, kepuasan kerja mengacu pada sikap individu terhadap pekerjaannya, termasuk interaksi dengan rekan kerja (Martinez, 2025). Menurut (Pradana, 2021) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan berdasarkan perasaan, pandangan, dan perilaku karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan berdasarkan perasaan, pandangan, dan perilaku karyawan dalam menjalankan pekerjaannya (Putri, 2022).

Kepuasan kerja karyawan masih menjadi perhatian penting karena berpengaruh terhadap produktivitas, kualitas pelayanan, dan keberhasilan organisasi(Sinaga et al., 2025). Berdasarkan hasil observasi di Satya Graha Hotel Yogyakarta, masih ditemukan permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan hasil observasi di lapangan, banyak karyawan tidak setuju dengan kebijakan dan peraturan baru yang dibuat oleh manajemen sehingga mereka mengalami tekanan dan merasa kurang puas terhadap pekerjaannya. Mereka merasa peraturan tersebut membebani mereka. Kondisi kerja tersebut menimbulkan tekanan fisik dan emosional yang cukup tinggi bagi karyawan. Kondisi karyawan yang seperti ini bisa membuat kepuasan kerja karyawan mengalami penurunan. Fenomena lain yang berkaitan dengan kecerdasan emosional terlihat dari masih adanya karyawan yang mengalami kesulitan mengelola emosi ketika menghadapi tekanan pekerjaan, keluhan tamu, maupun perubahan kebijakan perusahaan. Dari aspek motivasi ekstrinsik, sebagian karyawan merasa penghargaan yang diberikan perusahaan seperti bonus, promosi jabatan, maupun bentuk apresiasi atas kinerja belum sepenuhnya memenuhi harapan mereka. Berdasarkan berbagai fenomena tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja karyawan di Satya Graha Hotel Yogyakarta diduga tidak hanya dipengaruhi oleh kondisi pekerjaan, tetapi juga oleh kemampuan karyawan dalam mengelola emosi (kecerdasan emosional), tingkat motivasi ekstrinsik yang diberikan perusahaan, serta dukungan organisasi yang dirasakan oleh karyawan. Oleh karena itu, ketiga faktor tersebut menjadi penting untuk dikaji lebih lanjut guna mengetahui pengaruhnya terhadap kepuasan kerja karyawan di Satya Graha Hotel Yogyakarta. Meskipun banyak penelitian telah meneliti hubungan antara kepuasan kerja, motivasi ekstrinsik, dukungan organisasi, dan kepuasan kerja, hasil temuan sebelumnya masih menunjukkan ketidakkonsistenan. Dari sisi dukungan organisasi masih terdapat persepsi bahwa perusahaan belum sepenuhnya memberikan dukungan yang optimal kepada karyawan, terutama dalam menghadapi perubahan kebijakan dan kondisi operasional hotel.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di Satya Graha Hotel Yogyakarta, kondisi tersebut dapat dijelaskan menggunakan Self-Determination Theory (SDT) (Gagné et al.,

2026). Teori ini menjelaskan bahwa kepuasan kerja akan meningkat apabila kebutuhan psikologis karyawan, seperti rasa dihargai, kompetensi, dan dukungan dari organisasi, dapat terpenuhi. Sebaliknya, apabila kebutuhan tersebut belum terpenuhi secara optimal, kepuasan kerja karyawan cenderung menurun.

Kecerdasan emosional merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi kepuasan kerja seseorang dalam organisasi. Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk merasakan, menerima, dan membangun emosi sehingga dapat meningkatkan perkembangan emosi dan intelektual Kecerdasan emosional juga merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk beradaptasi dengan lingkungannya (Syarweny, 2023). Kecerdasan emosional merupakan kemampuan dan keterampilan yang memungkinkan seseorang memahami serta menangani situasi emosional, baik dirinya sendiri maupun orang lain, untuk mendukung pengembangan sosial dan pribadi (Serafim et al., 2024). Kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang dalam mengatur emosi, mengendalikan diri, berempati, memotivasi diri, dan membangun keterampilan sosial (Muali, 2022). Kecerdasan emosional merupakan kompetensi emosional yang terdiri atas kapasitas untuk mengelola impuls, motivasi diri, regulasi emosional, serta empati dan hubungan dengan orang lain (Mahrita, 2022).

Faktor lain yang juga memengaruhi kepuasan kerja adalah motivasi ekstrinsik. Motivasi ekstrinsik sangat dibutuhkan karyawan untuk melaksanakan tugasnya karena dapat memberikan dorongan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Motivasi ekstrinsik merupakan dorongan dari luar individu yang dapat memacu kinerja karyawan, salah satunya melalui perhatian organisasi terhadap kesejahteraan karyawan (Fransisco et al., 2022). Motivasi ekstrinsik juga dapat dipahami sebagai aspek yang bersumber dari luar diri karyawan berupa kondisi yang mendorongnya melaksanakan pekerjaannya dengan baik (Weningestri et al., 2024). Motivasi ekstrinsik merupakan pendorong kerja yang bersumber dari luar diri individu berupa kondisi yang mendorong seseorang melaksanakan pekerjaannya secara maksimal (Rismayanti 2023). Motivasi ekstrinsik adalah segala sesuatu yang diperoleh melalui pengamatan sendiri ataupun melalui saluran, anjuran, atau dorongan dari orang lain (Febrilla et al., 2024).

Selain kecerdasan emosional dan motivasi ekstrinsik, dukungan organisasi juga berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Menurut (Pratami et al., 2022), dukungan organisasi merupakan persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan memperhatikan kesejahteraan mereka. Dukungan organisasi dapat meningkatkan komitmen karyawan terhadap organisasi, kepuasan kerja, keterlibatan kerja, prestasi kerja, dan keinginan untuk tetap bekerja, serta mengurangi tekanan kerja dan perilaku penarikan diri sehingga mendukung peningkatan produktivitas organisasi. Menurut (Siregar, 2022) Dukungan organisasi adalah kepercayaan pegawai bahwa organisasi peduli dan menilai setiap kontribusinya demi kesuksesan organisasi. Dukungan organisasi merupakan kepercayaan pegawai bahwa organisasi menghargai kontribusi dan pekerjaan yang mereka lakukan (Marbun, 2022). Dukungan organisasi mencakup pandangan subjektif karyawan terhadap tingkat perhatian, perawatan, dan ketersediaan sumber daya yang diberikan oleh organisasi dalam mendukung kebutuhan karyawan (Marina, 2026).

Hasil Penelitian yang pernah dilakukan oleh (Syarweny, 2023) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Namun, hasil tersebut berbeda dengan penelitian (Fahira, 2021) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian (Waruwu, 2017) menunjukkan bahwa motivasi ekstrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, sedangkan penelitian (Rahmadiyanti, 2024) menunjukkan bahwa motivasi

ekstrinsik tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Demikian pula, penelitian (Siregar, 2022) menunjukkan bahwa dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, sedangkan penelitian (Mardiyah, 2023) menyatakan bahwa dukungan organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu, terdapat research gap yang menjadi dasar dilaksanakannya penelitian ini. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menguji kembali pengaruh kecerdasan emosional, motivasi ekstrinsik, dan dukungan organisasi terhadap kepuasan kerja. Penelitian ini diharapkan memberikan bukti empiris yang lebih komprehensif mengenai hubungan antarvariabel serta memperkaya literatur pada konteks Satya Graha Hotel Yogyakarta.

2. KAJIAN PUSTAKA

Pada bagian kajian teori, sub judul langsung dituliskan teori yang akan dijadikan acuan penelitian. Teori menjelaskan hubungan antar variable penelitan. Penulisan kutipan ditulis dengan menggunakan font style italic, spasi 1. Setiap penulisan teori ditulis sumber utamanya. Pengembangan hipotesis dijelaskan pada bagian ini terkait logika penelitian, teori pendukung, dan referensi penelitian sebelum Kepuasan kerja karyawan merupakan masalah penting yang perlu diperhatikan karena berkaitan dengan produktivitas kerja, sedangkan ketidakpuasan sering dikaitkan dengan tingginya tuntutan pekerjaan dan berbagai keluhan. Pekerja dengan tingkat ketidakpuasan yang tinggi lebih mungkin melakukan hal-hal yang menghambat perusahaan. Menurut (Rahmadiyanti, 2024), kepuasan karyawan merupakan isu krusial yang harus diperhatikan sehubungan dengan produktivitas kerja, dan ketidakpuasan sering kali terkait dengan tingginya tuntutan pekerjaan serta keluhan yang muncul. Karyawan yang merasa sangat tidak puas cenderung melakukan tindakan yang dapat merugikan perusahaan. Kepuasan kerja adalah persepsi individu mengenai sejauh mana pekerjaan mereka memenuhi atau melebihi harapan dan kebutuhan mereka (Dirwan et al, 2024). Kepuasan kerja menggambarkan sikap komprehensif karyawan terhadap pekerjaan mereka, yang mencerminkan kepuasan atau kegembiraan dalam pekerjaan mereka (Dorta et al., 2021). Kecerdasan emosional adalah kemampuan yang dikembangkan seseorang untuk memahami dan mengekspresikan emosinya agar dapat menghasilkan perasaan yang mendukung kegiatan kognitif serta mengatur emosinya sendiri maupun emosi orang lain (Martínez, 2025).

Motivasi ekstrinsik adalah dorongan yang muncul dari lingkungan luar yang dapat memengaruhi individu untuk melakukan sesuatu. Menurut (Rismayanti, 2023), motivasi ekstrinsik merupakan pendorong kerja yang bersumber dari luar diri individu berupa kondisi yang mendorong seseorang melaksanakan pekerjaannya secara maksimal. Motivasi ekstrinsik adalah dorongan yang muncul dari lingkungan luar yang dapat memengaruhi individu untuk melakukan sesuatu. Motivasi juga merupakan keyakinan dan sikap yang mendorong seseorang mengambil tindakan sesuai dengan tujuan pribadinya. Motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang datang dari luar individu yang membantu menentukan perilaku seseorang dalam kehidupannya (Yusuf, 2021). Motivasi ekstrinsik mendorong karyawan untuk terlibat lebih aktif karena mereka mengetahui bahwa upaya mereka akan dihargai, sehingga dapat meningkatkan kerja tim, kolaborasi antarkaryawan, dan produktivitas secara keseluruhan (Martinez, 2025). Motivasi ekstrinsik berupa penghargaan, pujian, atau tekanan sosial yang bertujuan mendorong seseorang melakukan suatu tindakan (Efliza, 2025). Motivasi ekstrinsik adalah dorongan atau keinginan yang berasal dari luar individu, biasanya sebagai imbalan atau hukuman. Orang yang menunjukkan motivasi dari

sumber eksternal melakukan sesuatu dengan harapan mendapatkan ganjaran atau menghindari konsekuensi negatif (Lubis, 2025).

Dukungan organisasi berfokus pada persepsi dan keyakinan karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi serta memperhatikan kesejahteraan mereka. Dukungan dari organisasi adalah seberapa besar keyakinan karyawan bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka dan memperhatikan kesejahteraan mereka. Beberapa indikator dukungan organisasi meliputi penghargaan yang adil terhadap kontribusi karyawan, perhatian terhadap kesejahteraan karyawan, serta pengawasan yang mendukung (Rasool et al., 2021). Dukungan organisasi adalah sejauh mana organisasi peduli terhadap kesejahteraan karyawannya, mencoba membantu mereka ketika memiliki masalah dan memperlakukan mereka dengan adil (Rusnadi et al., 2023). Dukungan organisasi diartikan sebagai sejauh mana organisasi peduli dengan kesejahteraan anggotanya, mencoba membantu mereka ketika mereka memiliki masalah, dan memperlakukan mereka dengan suara dalam keputusan, dan saat melihat atasannya bersikap suportif (Annisa et al., 2025). Persepsi dukungan organisasi didefinisikan sebagai persepsi pegawai mengenai derajat kepedulian organisasi terhadap keberadaan mereka dan penghargaan yang diberikan organisasi atas kontribusi mereka terhadap organisasi (Suri, 2020).

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan individu untuk mengenali, memahami, mengendalikan, dan memanfaatkan emosi secara efektif dalam menghadapi berbagai situasi kerja. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi cenderung mampu mengelola tekanan kerja, membangun hubungan interpersonal yang baik, serta menyelesaikan konflik secara bijaksana sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja. Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaanya yang dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja (Jeffry, 2024). Kecerdasan emosional tinggi menunjukkan kejernihan pemikiran, perilaku etis, dan dorongan untuk berprestasi (Padila, 2026). Hasil Penelitian dilakukan oleh (Syarweny, 2023) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Begitu pula hasil penelitian dan riset yang dilakukan oleh (Rahmadiyanti 2024) menunjukan bahwa kecerdasan emosional mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Penelitian yang dilakukan oleh (Martínez, 2025) menyatakan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional seseorang maka semakin tinggi pula kepuasan kerjanya. Oleh sebab itu, hipotesis penelitian ini adalah:

H1 : Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja

Motivasi ekstrinsik merupakan dorongan yang berasal dari luar individu, seperti gaji, bonus, penghargaan, promosi jabatan, maupun lingkungan kerja yang mendukun. Pemberian penghargaan yang sesuai atas kontribusi karyawan akan meningkatkan semangat kerja dan menimbulkan rasa puas terhadap pekerjaan. Dalam industri jasa, pemberian insentif dan penghargaan menjadi faktor penting dalam mempertahankan kepuasan kerja karyawan. Motivasi ekstrinsik adalah dorongan yang muncul dari lingkungan yang dapat memengaruhi individu untuk melakukan sesuatu (Rismayanti et al., 2023). Sedangkan menurut (Putra et al., 2022) motivasi ekstrinsik merupakan pendorong kerja yang bersumber dari luar diri pekerja sebagai individu berupa suatu kondisi yang mengharuskan melaksanakan pekerjaannya secara maksimal. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Waruwu, 2017) menunjukkan bahwa motivasi ekstrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Menurut (Yusuf, 2021) dan (Weningestri et al., 2024), semakin tinggi motivasi ekstrinsik yang diberikan organisasi maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan. Dengan demikian, hipotesis penelitian ini adalah:

H2 : Motivasi ekstrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja

Dukungan organisasi merupakan persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. Karyawan yang merasa memperoleh perhatian, penghargaan, dan dukungan dari organisasi akan memiliki rasa memiliki yang tinggi sehingga lebih puas terhadap pekerjaannya, sebaliknya rendahnya dukungan organisasi dapat menurunkan semangat kerja dan kepuasan kerja. Menurut (Pratami et al., 2022), dukungan organisasi merupakan persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan memperhatikan kesejahteraan mereka. Menurut (Nurafni et al., 2025) dukungan organisasi mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. Penelitian yang dilakukan oleh (Sirega, 2022) menunjukan bahwa dukungan organisasi yang dirakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Menurut (Rusnadi et al., 2023) dan (Marina, 2026), semakin tinggi persepsi dukungan organisasi maka semakin tinggi pula kepuasan kerja karyawan. Oleh sebab itu, hipotesis penelitian ini adalah:

H3 : Dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerjanya.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survei yang menghasilkan data dalam bentuk numerik dan dianalisis menggunakan SmartPLS 4. Penelitian ini dilakukan di Satya Graha Hotel Yogyakarta, yang beralamat di Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan Satya Graha Hotel Yogyakarta yang berjumlah 36 orang. Metode pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang dibagikan secara langsung untuk menjaga keaslian data. Peneliti terlebih dahulu meminta izin dan menyampaikan maksud serta tujuan penelitian kepada pihak terkait. Pertanyaan dalam kuesioner menggunakan skala Likert 1–5. Teknik sampling yang digunakan adalah sampel jenuh (sensus), sehingga seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Satya Graha Hotel Yogyakarta yang berjumlah 36 orang. Penelitian ini terdiri atas variabel independen, yaitu kecerdasan emosional, motivasi ekstrinsik, dan dukungan organisasi, serta variabel dependen, yaitu kepuasan kerja. Tujuan utama penelitian ini adalah mengkaji pengaruh kecerdasan emosional, motivasi ekstrinsik, dan dukungan organisasi terhadap kepuasan kerja. Kecerdasan emosional diukur menggunakan sebelas butir pernyataan yang diadaptasi dari (Serafim et al., 2024), salah satunya adalah "Kerja sama tim penting untuk kesuksesan kehidupan pribadi saya Motivasi ekstrinsik diukur menggunakan tiga butir pernyataan yang diadaptasi dari(Wardhani, 2017), salah satunya adalah "Saya melakukan pekerjaan ini karena saya dibayar untuk itu". Dukungan organisasi diukur menggunakan sepuluh butir pernyataan yang diadaptasi dari (Eisenberger et al., 2019), salah satunya adalah "Organisasi peduli tentang pendapat saya". Kepuasan kerja diukur menggunakan lima butir pernyataan yang diadaptasi dari (Bashir 2018), salah satunya adalah "Saya merasa cukup puas dengan pekerjaan saya saat ini".

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Tabel 1, responden penelitian didominasi oleh karyawan laki-laki sebanyak 25 orang (69,4%). Seluruh responden merupakan pegawai tetap (100%). Mayoritas responden berusia 18–30 tahun sebanyak 22 orang (61,5%), berpendidikan terakhir SMA sebanyak 19 orang (52,8%), berstatus belum menikah sebanyak 20 orang (55,6%), serta memiliki masa kerja lebih dari 1 tahun sebanyak 30 orang (83,3%).

Tabel 1. Karakteristik Responden

Kategori	Ket.	Jumlah	Ket. Jumlah persentase
Jenis kelamin	Laki-Laki	25	69,4%
	Perempuan	11	30,6%
Status Pegawai	Pegawai Tetap	36	100%
	Pegawai Tidak	-	-
Usia	Tetap	22	61,5%
	18-30 th	5	13,9%
	31-40 th	6	16,7%
	41-50 th	3	8,0%
Pendidikan terakhir	>50 th	3	8,3%
	SD	3	8,3%
	SMP	19	52,8%
	SMA	2	5,6%
	D1/D2/D3/D4	9	25%
Status Pernikahan	S1/S2/S3	20	55,6%
	Belum Menikah	15	41,7%
	Menikah	1	2,8%
Periode Kerja	Janda/Duda	30	83,3%
	>1 Tahun	6	16,7%
	<1 Tahun		

Sumber: Data primer diolah 2026.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan Tabel 2, seluruh indikator pada variabel kecerdasan emosional memiliki nilai loading factor sebesar 0,756–0,887, motivasi ekstrinsik sebesar 0,902–0,907, dukungan organisasi sebesar 0,739–0,893, dan kepuasan kerja sebesar 0,838–0,894. Seluruh nilai tersebut telah memenuhi kriteria validitas konvergen karena berada di atas 0,70. Nilai AVE untuk kecerdasan emosional sebesar 0,694, motivasi ekstrinsik sebesar 0,802, dukungan organisasi sebesar 0,680, dan kepuasan kerja sebesar 0,742, sehingga seluruh konstruk telah memenuhi kriteria validitas konvergen. Selain itu, nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability pada setiap variabel juga telah melebihi 0,70, yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

Tabel 2. Uji Validitas Dan Relialibilitas

Variabel	Indikator	Loading Factor	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Kecerdasan Emosional (KE)	KE.1	0,852	0,956	0,961	0,694
	KE.2	0,847			
	KE.3	0,784			
	KE.4	0,843			
	KE.5	0,868			
	KE.6	0,756			
	KE.7	0,811			
	KE.8	0,868			
	KE.9	0,887			
	KE.10	0,792			
	KE.11	0,834			

Variabel	Indikator	Loading Factor	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Motivasi Ekstrinsik	ME.1	0,902	0,877	0,924	0,802
	ME.2	0,907			
	ME.3	0,907			
Dukungan Organisasi	DO.1	0,893	0,948	0,955	0,680
	DO.2	0,828			
	DO.3	0,822			
	DO.4	0,837			
	DO.5	0,817			
	DO.6	0,841			
	DO.7	0,791			
	DO.8	0,739			
	DO.9	0,828			
	DO.10	0,843			
Kepuasan Kerja (Y)	KK.1	0,880	0,913	0,935	0,742
	KK.2	0,894			
	KK.3	0,847			
	KK.4	0,847			
	KK.5	0,838			

Uji Model Fit

Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa nilai SRMR sebesar 0,084. Nilai tersebut berada di bawah batas maksimum 0,10 sehingga model penelitian dinyatakan memiliki kecocokan yang dapat diterima. Nilai NFI (*Normed Fit Index*) sebesar 0,566. Meskipun nilai NFI berada di bawah kriteria ideal 0,90, hal ini umum terjadi pada model PLS-SEM dengan ukuran sampel yang disesuaikan dengan keterbatasan jumlah populasi karyawan di lapangan.

Tabel 3. Hasil pengujian Model Fit

Parameter	Saturated model	Estimated Model
SRMR	0,084	0,084
d-ULS	3,085	3,085
d-G	5,795	5,795
NFI	0,566	0,566

Uji Model Struktural (*Inner Model)*

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat bahwa nilai R-square untuk variabel kepuasan kerja sebesar 0,792, sedangkan nilai adjusted R-square sebesar 0,774. Nilai R-square sebesar 0,792 menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional, motivasi ekstrinsik, dan dukungan organisasi secara bersama-sama mampu menjelaskan 79,2% variasi pada variabel kepuasan kerja.

Tabel 4. Hasil Pengujian R-square

Variabel	R-square	R-square adjusted
Kepuasan Kerja	0,792	0,774

Pengujian Hipotesis

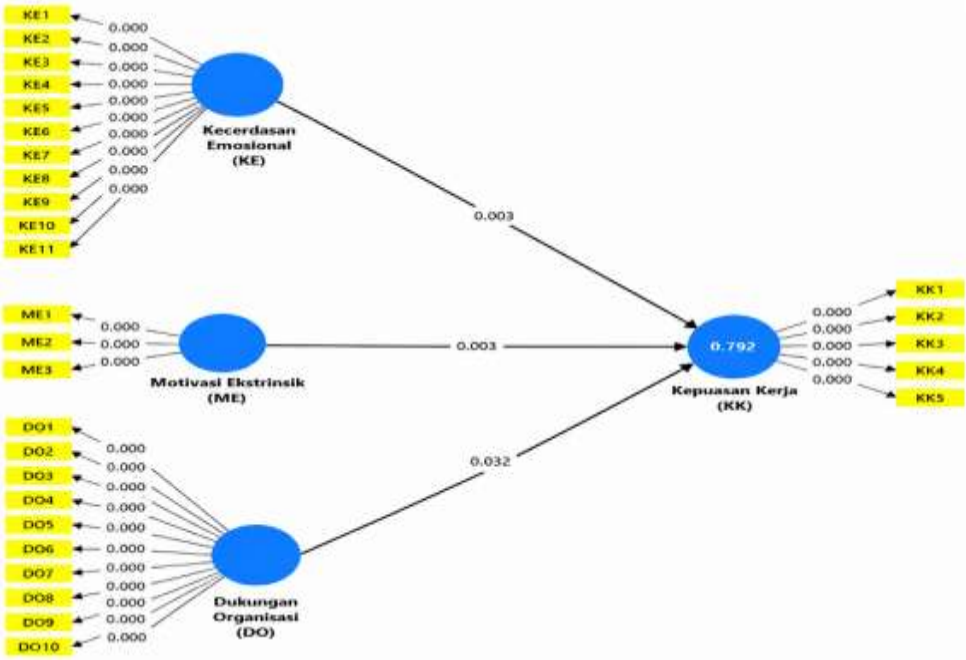
Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat bahwa H1 pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,390, nilai p-value sebesar 0,003 < 0,05, dan t-statistik sebesar 2,925 > 1,960. Dengan demikian H1 diterima. H2 pengaruh motivasi ekstrinsik terhadap kepuasan kerja menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,357, nilai

p-value sebesar 0,003 < 0,05, dan t-statistik sebesar 2,930 > 1,960. Dengan demikian H2 diterima. H3 pengaruh dukungan organisasi terhadap kepuasan kerja menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,255, nilai p-value sebesar 0,032 < 0,05, dan t-statistik sebesar 2,140 > 1,960. Dengan demikian H3 diterima.

Tabel 5. Pengujian Hipotesis

Variabel	Original sample (O)	T statistics (|O/STDEV|)	P values	Keterangan
H1 Kecerdasan Emosional -> Kepuasan Kerja	0,390	2,925	0,003	Diterima
H2 Dukungan Organisasi -> Kepuasan Kerja	0,255	2,140	0,032	Diterima
H3 Motivasi Ekstrinsik -> Kepuasan Kerja	0,357	2,930	0,003	Diterima

Adapun model penelitian setelah dilakukan pengujian dapat dilihat pada Gambar 1. Model tersebut menggambarkan hubungan antara Kecerdasan Emosional, Motivasi Ekstrinsik, dan Dukungan Organisasi terhadap Kepuasan Kerja, beserta nilai signifikansi dan nilai R^2 sebesar 0,792.



Gambar 1: Model Penelitian Setelah Pengujian

Pembahasan

Hasil pengujian H1 menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, sehingga H1 diterima. Berdasarkan Self-Determination Theory (SDT), kemampuan karyawan dalam mengelola emosi dan menjalin hubungan yang baik membantu menciptakan pengalaman kerja yang lebih positif sehingga meningkatkan kepuasan kerja. Temuan penelitian ini memperkuat hasil penelitian terdahulu. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Syarweny, 2023) bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Martínez, 2025) menyatakan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional seseorang maka semakin tinggi pula kepuasan kerjanya.

Hasil pengujian H2 menunjukkan bahwa motivasi ekstrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, sehingga H2 diterima. Menurut Self-Determination Theory, pemenuhan kebutuhan eksternal seperti gaji, penghargaan, lingkungan kerja yang nyaman, dan jaminan kerja dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini

sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Waruwu, 2017) bahwa motivasi ekstrinsik berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Dan juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Weningestri et al., 2024) dan (Yusuf 2021) menyatakan semakin tinggi motivasi ekstrinsik yang diberikan organisasi maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan.

Hasil pengujian H3 menunjukkan bahwa dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, sehingga H3 diterima. Berdasarkan Self-Determination Theory, dukungan organisasi membuat karyawan merasa dihargai dan diperhatikan, sehingga kebutuhan psikologisnya terpenuhi dan kepuasan kerja meningkat. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Siregar, 2022) yang menyatakan dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Penelitian ini juga sejalan denga penelitian yang dilakukan oleh (Rusnadi et al., 2023) dan (Marina, 2026) menyatakan bahwa semakin tinggi persepsi dukungan organisasi maka semakin tinggi pula kepuasan kerja karyawan

5. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional, motivasi ekstrinsik, dan dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Satya Graha Hotel Yogyakarta. Artinya, peningkatan kemampuan mengelola emosi, pemberian penghargaan yang adil, dan penguatan dukungan organisasi perlu menjadi prioritas manajemen untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.
2. Penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan. Penelitian hanya dilakukan pada Satya Graha Hotel Yogyakarta dengan jumlah responden sebanyak 36 orang sehingga hasil penelitian belum dapat menggambarkan kondisi pada perusahaan lain. Selain itu, penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel, yaitu kecerdasan emosional, motivasi ekstrinsik, dan dukungan organisasi, sehingga masih terdapat faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan kerja tetapi belum diteliti.
3. Implikasi teori. Hasil penelitian ini mendukung Self-Determination Theory (SDT) yang menjelaskan bahwa pemenuhan kebutuhan psikologis dan dukungan dari organisasi dapat meningkatkan kepuasan kerja. Temuan ini juga memperkuat hasil penelitian sebelumnya bahwa kecerdasan emosional, motivasi ekstrinsik, dan dukungan organisasi merupakan faktor yang berperan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Saran

Penelitian selanjutnya disarankan menguji model ini pada industri perhotelan di wilayah yang berbeda atau pada sektor jasa lainnya serta menambahkan variabel seperti kepemimpinan, budaya organisasi, lingkungan kerja, kompensasi, atau work-life balance untuk meningkatkan kemampuan model dalam menjelaskan kepuasan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

Annisa, N. N., Ardani, E. G., Fitri, S. A., & Ramadhani, N. (2025). Dukungan organisasi dan kepuasan kerja dalam mempengaruhi kinerja karyawan UMKM. *Journal of Management and Innovation Entrepreneurship (JMIE)*, *2*(4), 2355–2362. https://doi.org/10.70248/jmie.v2i4.2364

Bashir, B., & Gani, A. (2018). Testing the effects of job satisfaction on organizational commitment. *Journal of Management Development*, *4*, 525–542. https://doi.org/10.1108/JMD-07-2018-0210

Dirwan, Rajindra, Farid, Mande, H., Nursiah, & Supriadi, A. (2024). The influence of organizational culture, organizational commitment, on motivation and job satisfaction of employees and lecturers at Muhammadiyah University of Palu. *International*

Journal of Health, Economics, and Social Sciences (IJHESS), *6*(3), 904–918. https://doi.org/10.56338/ijhess.v6i3.5867

Dorta-Afonso, D., González-de-la-Rosa, M., García-Rodríguez, F. J., & Romero-Domínguez, L. (2021). Effects of high-performance work systems (HPWS) on hospitality employees' outcomes through their organizational commitment, motivation, and job satisfaction. *Sustainability*, *13*(6), 2–18. https://doi.org/10.3390/su13063226

Efliza, S. A. P., & Syarif, M. (2025). Pengaruh motivasi instrinsik dan ekstrinsik terhadap produktivitas karyawan pada PT. Sinarindo Wiranusa Elektrik Bekasi. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, *3*(2), 124–135. https://doi.org/10.5281/zenodo.16942143

Eisenberger, R., Rhoades Shanock, L., & Wen, X. (2019). Perceived Organizational Support: Why Caring about Employees Counts. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, *7*(2), 2.1-2.24. https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012119-044917

Fahira, K. T., & Yasin, R. M. (2021). Pengaruh kecerdasan emosional dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, *6*(2), 1–19. https://doi.org/10.38043/jimb.v6i2.3187

Febrilla, A., Fathullah, & Muslim. (2024). Motivasi ekstrinsik dalam pembelajaran muhadatsah: Persepsi guru dan siswa. *Jurnal Pendidikan Agama Islam Al-Amin*, *1*(2), 127–134. https://doi.org/10.54723/jpai.v1i2.277

Fransisco, O., Lana, Y. M. E., & Septyarini, E. (2022). Pengaruh gaya kepemimpinan transformasional, motivasi ekstrinsik dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada KSP CU Dharma Prima Kita Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan Dasar Dan Sosial Humaniora*, *1*(6), 1181–1194. https://bajangjournal.com/index.php/JPDSH

Gagné, M., Olafsen, A. H., Carpini, J. A., & Frølund, C. W. (2026). Self-determination theory in the workplace: the evolution, present, and beyond. *Journal of Business Research*, *210*, 116146. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2026.116146

Jeffry, J., & Handayani, S. (2024). Pengaruh keterlibatan kerja dan kecerdasan emosional terhadap kinerja melalui kepuasan kerja pegawai pada PT PLN (Persero) unit induk pemangunan semangut. *JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, *8*(1), 1388–1405. https://doi.org/10.31955/mea.v8i1.3863

Lubis, Z. N. L., Andhara, A., Siburian, Y. H., Nabilla, F., & Umar, A. T. (2025). Hubungan antara motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik dengan keaktifan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. *Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan Indonesia*, *4*(2), 577–583. https://doi.org/10.31004/jpion.v4i2.413

Mahrita, & Cahyono, R. (2022). Pengaruh fasilitas belajar, kecerdasan emosional dan kreativitas guru terhadap efektivitas belajar siswa SDN Binuang 4 Kabupaten Tapin. *Media Mahardhika*, *20*(3), 501–511. https://doi.org/10.29062/mahardika.v20i3.425

Marbun, H. S., & Jufrizen, J. (2022). Peran mediasi kepuasan kerja pada pengaruh dukungan organisasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Dinas Ketahanan Pangan dan Peternakan Provinsi Sumatera Utara. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, *5*(1), 262–278. https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.617

Mardiyah. (2023). Pengaruh dukungan organisasi dan kepemimpinan melalui motivasi kerja guru SMK Negeri Dander Bojonedoro. *Jurnal Ilmiah Pendidikan, Kebudayaan Dan Agama*, *1*(2), 31–42. https://doi.org/10.59024/jipa.v1i2.109.

Marina, L., & Wikaningrum, T. (2026). Analisis peran perceived organizational support dan transformational leadership terhadap penurunan turnover karyawan. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, *5*(2), 1312–1328. https://doi.org/10.56799/ekoma.v5i2.12373

Martínez-Rodríguez, A., & Ferreira, C. (2025). Factors influencing the development of emotional intelligence in university students. *European Journal of Psychology of Education*, *40*(2), 1–33. https://doi.org/10.1007/s10212-025-00956-4

Muali, C., & Fatmawati, S. (2022). Peran orang tua meningkatkan kecerdasan emosional anak; Analisis faktor dan strategi dalam perspektif islam. *Fitrah: Journal of Islamic Education*, *3*(2), 85–100. https://doi.org/10.53802/fitrah.v3i2.135

Nurafni, N., Musa, C. I., & Jumadi, E. (2025). Pengaruh komunikasi, dukungan organisasi, dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan melalui organizational citizenship behaviour pada hotel berbintang empat di Kota Makassar. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, *4*(4), 7111–7129. https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i4.8798

Padila, C. (2026). Pengaruh pembelajaran seni terhadap kecerdasan emosional peserta didik. *Jurnal Seni Dan Pendidikan Seni*, *1*(1), 16–22. https://ejournal.samudrailmu.com/index.php/jsps

Pradana, R. A., & Santoso, B. (2022). Pengaruh gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan bagian produksi PT Harapan Sejahtera Karya Utama Sidoarjo. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, *4*(3), 686–699. https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i3.714

Pratami, N. W. C. A., & Muryatini, N. N. (2022). Pengaruh dukungan organisasi terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi di SD Taman Rama Jimbaran. *Widya Manajemen*, *4*(1), 77–87. https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v4i1.2169

Putra, A. T., Herawati, J., & Kurniawan, I. S. (2022). Pengaruh Motivasi Intrinsik, Motivasi Ekstrinsik, Budaya Organisasi, dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Pegawai. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, *5*(4), 1751–1765. https://doi.org/10.47467/alkharaj.v5i4.1974

Putri, F. R., & Supriadi, Y. N. (2022). Pengaruh kompensasi, lingkungan kerja, dan organizational citizenship behavior (OCB) terhadap kepuasan kerja karyawan PT Patra Badak Arun Solusi. *Jurnal Manajemen Motivasi*, *18*(1), 10–22. https://doi.org/10.29406/jmm.v18i1.3707

Rahmadiyanti, V. O., & Kuswinarno, M. (2024). Efektivitas kecerdasan emosional: Dalam peningkatan komitmen organisasi dan kepuasan kerja karyawan. *EBISMAN Ebisnis Manajemen*, *2*(4), 68–77. https://doi.org/10.59603/ebisman.v2i4.595

Rasool, S. F., Wang, M., Tang, M., Saeed, A., & Iqbal, J. (2021). How toxic workplace environment effects the employee engagement: The mediating role of organizational support and employee wellbeing. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *18*(5), 1–17. https://doi.org/10.3390/ijerph18052294

Rismayanti, R., Rayhan, M. A., Khairullah, Q., Adzim, E., Lu, L., & Fatihah, A. (2023). Pengaruh motivasi instrinsik dan motivasi ekstrinsik terhadap proses pembelajaran mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia. *Jurnal Pendidikan, Sains Dan Teknologi.*, *02*(2), 251–261. http://jurnal.minartis.com/index.php/jpst/

Rusnadi, S., Hermawan, A., & Sumiati. (2023). Strategi optimal peningkatan kualitas layanan guru Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) melalui penguatan knowledge management, komunikasi interpersonal, dukungan organisasi dan kepuasan kerja. *Jurnal Syntax Admiration*, *4*(11), 2127–2146. https://doi.org/10.46799/jsa.v4i11.778

Serafim, A., Veloso, C. M., Rivera-Navarro, J., & Sousa, B. (2024). Emotional intelligence and internal marketing as determinants of job satisfaction and satisfaction with life among Portuguese professionals. *Sustainability*, *16*(5), 1932. https://doi.org/10.3390/su16051932

Sinaga, I. S., Hulu, R. A. T., & Silalahi, D. (2025). Pengaruh gaya kepemimpinan,

kompensasi, work-life balance terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel interveningnya: Literature review. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, *4*(3), 293–301. https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.1923

Siregar, D. A. A., & Pasaribu, F. (2022). Pengaruh dukungan organisasi dan kompensasi terhadap kinerja awak kapal tunda melalui kepuasan kerja pada PT. Aman Bahari Kuala Tanjung. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, *5*(1), 215–228. https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.620

Suri, N. F. (2020). Pengaruh kecerdasan emosional dan iklim organisasi terhadap kepuasan kerja dosen Politeknik Negeri Jakarta. *Jurnal Islamika Granada*, *1*(1), 43–50.

Syarweny, N. (2023). Pengaruh kecerdasan emosional dan iklim organisasi terhadap kepuasan kerja dosen politeknik negeri jakarta. *Journal of Management and Business Review*, *20*(1), 81–101. https://doi.org/https://doi.org/10.34149/jmbr.v20i1.240

Wardhani, M., & Andi, D. (2017). Pengaruh komuikasi dan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja karyawan pada indomaret cabang tangerang 2, wilayah ciledug tangeran kota. *SEMJ Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, *1*(3), 288–299. https://doi.org/10.20885/ajie.vol2.iss2.art6

Waruwu, F. (2017). Analisis tentang pengaruh motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja karyawan. Studi kasus: di Rumah Sakit Rajawali dan Stikes Rajawali Bandung (Yayasan Kemanusiaan Bandung Indonesia). *Jurnal Manajemen Maranatha*, *16*(2), 203–212. http://journal.maranatha.edu/jmm

Weningestri, Septyarini, E., & Lysander, M. A. S. (2024). Pengaruh motivasi ekstrinsik, kompensasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Dinas Perhubungan Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, *24*(1), 832–838. https://doi.org/10.33087/jiubj.v24i1.4534

Yusuf, M. (2021). Effects of the intrinsic motivation and extrinsic motivation on employee performance with job satisfaction as an intervening variable at PT. Alwi Assegaf Palembang. *Journal Management, Business, and Accounting*, *20*(1), 18–31. https://doi.org/10.29259/jmbs.v19i1.13961