

PENERAPAN TEKNOLOGI DALAM PENINGKATAN PRODUKTIVITAS DAN KEPUASAN KERJA DI INDUSTRI PERHOTELAN

Darul Wiyono¹

i Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti¹

Correspondence Email: darulwiyono96@gmail.com

Page | - 122 -

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis peran teknologi dalam meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja di industri perhotelan Kota Bandung, Jawa Barat. Menggunakan metode kuantitatif dengan desain eksploratif dan teknik pengambilan sampel Area Probability Sampling, khususnya purposive sampling, melibatkan 183 hotel dan 339 karyawan bintang 4 dan 5. Analisis data menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasilnya menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dari penerapan teknologi terhadap kepuasan kerja, produktivitas kerja, dan hubungan positif serta signifikan antara kepuasan kerja dan produktivitas kerja. Temuan menunjukkan bahwa produktivitas kerja dapat menjadi mediasi yang signifikan antara penerapan teknologi dan kepuasan kerja. Disarankan kepada industri perhotelan Kota Bandung untuk mendukung penerapan teknologi guna meningkatkan kepuasan dan produktivitas karyawan. Kebaharuannya terletak pada kontribusi temuan spesifik untuk konteks industri perhotelan, mengintegrasikan aspek teknologi, produktivitas, dan kepuasan kerja dalam satu kerangka konseptual. Ini dapat menjadi panduan strategis bagi manajemen hotel dalam meningkatkan kinerja dan kepuasan karyawan di era digital.

ABSTRACT

This study analyzes the role of technology in enhancing productivity and job satisfaction in the hotel industry in Kota Bandung, West Java. Employing a quantitative method with an exploratory design and Area Probability Sampling techniques, specifically purposive sampling, involving 183 4 and 5-star hotels and 339 employees. Data analysis utilizes Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The results demonstrate a positive and significant influence of technology implementation on job satisfaction, work productivity, and a positive and significant relationship between job satisfaction and work productivity. Findings indicate that work productivity can be a significant mediator between technology implementation and job satisfaction. It is recommended that the hotel industry in Kota Bandung supports the implementation of technology to enhance employee satisfaction and productivity. The novelty lies in the specific contributions to the hotel industry context, integrating technology, productivity, and job satisfaction aspects within a conceptual framework. This can serve as a strategic guide for hotel management to enhance employee performance and satisfaction in the digital era.

Keywords: *Technology Application, Work Productivity, Job Satisfaction*

PENDAHULUAN

Pertumbuhan industri perhotelan di Kota Bandung, Jawa Barat, telah menjadi sorotan utama dalam perkembangan ekonomi dan industri pariwisata di kawasan tersebut. Seiring dengan eksplorasi potensi wisata, perhatian terhadap penggunaan teknologi dalam meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja di sektor perhotelan semakin menjadi fokus. Penelitian ini mengeksplorasi secara mendalam bagaimana penerapan teknologi memberikan dampak positif terhadap efisiensi operasional dan tingkat kepuasan karyawan di lingkup industri perhotelan Kota Bandung.

Page | - 123 -

Dalam konteks perhotelan yang dinamis, teknologi menjadi motor utama perubahan dengan memperkenalkan inovasi dalam operasional sehari-hari. Pemanfaatan sistem manajemen hotel, reservasi online, dan teknologi pelacakan inventaris mencerminkan tren positif adopsi teknologi di industri ini. Teknologi tidak hanya memberikan kecepatan dalam proses bisnis, tetapi juga membuka peluang baru untuk meningkatkan pengalaman pelanggan. Melalui sistem manajemen hotel terintegrasi, efisiensi check-in/check-out, pengelolaan inventaris yang lebih baik, dan analitika data strategis semuanya dapat mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik. Kajian literatur mendukung peran positif teknologi dalam meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja karyawan perhotelan. (Hidayat et al., 2023) menekankan bahwa penerapan teknologi informasi dapat mengurangi beban kerja karyawan dan meningkatkan efisiensi operasional. Selain itu, (Terek et al., 2018) menyatakan bahwa teknologi memiliki potensi untuk menciptakan lingkungan kerja yang dinamis dan meningkatkan kepuasan kerja melalui pengayaan tugas-tugas karyawan.

Bahkan, literatur mengenai peran teknologi dalam meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja menunjukkan bahwa implementasi teknologi dapat memberikan manfaat nyata. Menurut penelitian oleh (Brynjolfsson & McAfee, 2014), penggunaan teknologi dalam proses kerja dapat meningkatkan efisiensi, mengurangi kesalahan, dan pada gilirannya, memberikan kontribusi terhadap peningkatan produktivitas secara keseluruhan. Sejalan dengan itu, analisis oleh (Adamides & Karacapilidis, 2020) menyoroti bahwa teknologi dapat memfasilitasi akses informasi yang lebih cepat, mempercepat proses pengambilan keputusan, dan menciptakan lingkungan yang mendukung kreativitas dan inovasi.

Meskipun begitu, fenomena penerapan teknologi di perhotelan Kota Bandung perlu dianalisis lebih lanjut. Dalam beberapa tahun terakhir, industri perhotelan di kota ini telah mengalami perubahan yang signifikan, tetapi masih perlu diidentifikasi secara spesifik bagaimana dampak teknologi termanifestasi dalam peningkatan produktivitas dan kepuasan kerja di kalangan karyawan hotel.

Penelitian ini berusaha mengisi kesenjangan pengetahuan ini dan merinci sejauh mana teknologi memainkan peran dalam meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja di

industri perhotelan Kota Bandung. Melalui pendekatan analitis dan penelitian lapangan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pemangku kepentingan terkait. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan praktis dan rekomendasi bagi perusahaan perhotelan untuk mengoptimalkan peran teknologi dalam mencapai tujuan bisnis yang lebih baik di masa depan.

Penerapan Teknologi

Dalam literatur yang mendalam mengenai penerapan teknologi di industri perhotelan, dimensi Adopsi Sistem Manajemen Hotel telah menjadi fokus penelitian yang signifikan. Menurut (Fong et al., 2018), "Integrasi sistem manajemen hotel tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memberikan keunggulan kompetitif melalui manajemen data yang lebih baik." Implementasi sistem ini membawa dampak positif dalam menyederhanakan proses administratif, mempercepat check-in/check-out, dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Morrone et al., 2021). Penggunaan Reservasi Online juga menjadi dimensi yang vital dalam era teknologi ini. Menurut (Gupta et al., 2018), "Pemesanan kamar melalui platform online memberikan kenyamanan dan aksesibilitas yang signifikan bagi pelanggan." Kecepatan dan kehandalan sistem reservasi online dapat meningkatkan tingkat okupansi hotel secara substansial, sejalan dengan temuan penelitian oleh (Navío-Marco et al., 2018).

Efisiensi Proses Check-in/Check-out menjadi perhatian lain dalam literatur ini. Menurut (Ahmad & Scott, 2019), "Penggunaan teknologi untuk mempercepat proses check-in/check-out tidak hanya meminimalkan waktu tunggu tamu, tetapi juga mengurangi potensi kesalahan administratif." Dalam era yang menuntut kecepatan, penerapan teknologi ini memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi operasional hotel. Dimensi Analitika Data untuk Pengambilan Keputusan juga menarik perhatian para peneliti. Menurut (Teguh & Ciawati, 2020), "Penggunaan data analitika membantu manajemen dalam merancang strategi yang lebih efektif, merespon tren pasar, dan meningkatkan keputusan berbasis fakta." Analisis data memberikan wawasan mendalam tentang perilaku pelanggan dan membantu hotel dalam menyesuaikan layanan mereka sesuai dengan kebutuhan yang berkembang.

Produktivitas Kerja

Perkembangan industri perhotelan di Kota Bandung, Jawa Barat, tidak dapat dilepaskan dari pengaruh besar teknologi informasi yang telah merambah ke berbagai aspek operasional dan manajemen. Efisiensi operasional menjadi dimensi utama yang diperhitungkan, di mana penerapan sistem manajemen hotel (SMH) telah terbukti membawa dampak positif. Seiring dengan perkembangan ini, (Fong et al., 2018) menyoroti bahwa adopsi SMH secara menyeluruh dapat mempercepat proses operasional, meningkatkan akurasi data, dan memberikan dasar bagi pengambilan keputusan yang lebih baik. Kualitas

layanan juga menjadi fokus utama dalam meningkatkan produktivitas kerja di industri perhotelan. Melalui pemanfaatan reservasi online, hotel dapat meningkatkan keterjangkauan, meningkatkan okupansi, dan memperkuat interaksi dengan pelanggan, yang secara keseluruhan berkontribusi pada produktivitas kerja yang lebih baik (Prentice et al., 2020). Responsivitas dan personalisasi layanan, diaktualisasikan melalui teknologi, memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi pelanggan dan sekaligus meningkatkan performa karyawan (Xu & Wang, 2020).

Fleksibilitas dan mobilitas kerja menjadi dimensi krusial lainnya yang dipengaruhi oleh teknologi di industri perhotelan. Implementasi kerja jarak jauh, didukung oleh teknologi, telah membuka pintu bagi karyawan untuk bekerja dari mana saja, menciptakan keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi yang lebih baik (Lee et al., 2018). Hal ini, dalam pandangan (Menon et al., 2022), dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Dalam konteks keamanan dan privasi data, kekhawatiran tentang kerahasiaan informasi pelanggan menjadi krusial. Menurut (Han et al., 2018), keamanan data yang terjamin membangun kepercayaan, melindungi informasi pelanggan, dan menjaga reputasi hotel, yang semuanya berdampak positif pada produktivitas dan kepuasan kerja. Penerapan teknologi juga memberikan kemampuan untuk melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan berbasis data, memperkuat keterampilan dan pengetahuan mereka (Troisi et al., 2020). Melalui pelatihan teknologi, karyawan dapat meningkatkan kemandirian, memahami sistem dengan lebih baik, dan pada akhirnya, meningkatkan kinerja mereka dalam mencapai tujuan (Davidescu et al., 2020). Dengan demikian, penerapan teknologi tidak hanya memberikan dampak langsung pada produktivitas kerja, tetapi juga berkontribusi pada kepuasan dan kesejahteraan karyawan secara menyeluruh.

Kepuasan Kerja

Perkembangan industri perhotelan di Kota Bandung, Jawa Barat, telah memicu peningkatan kebutuhan untuk memahami dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan dalam menghadapi dinamika teknologi. Sejumlah dimensi kepuasan kerja menjadi fokus utama dalam literatur, memberikan pandangan mendalam terhadap faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan karyawan. Salah satu dimensi yang sangat berpengaruh adalah Lingkungan Kerja. Kondisi fisik ruang kerja, suasana kerja, dan ketersediaan fasilitas karyawan dapat membentuk persepsi positif terhadap lingkungan kerja (Robbins & Judge, 2017). Dukungan terhadap keseimbangan kehidupan kerja dan pribadi juga muncul sebagai elemen penting dalam menciptakan lingkungan yang memuaskan (Spector, 2014).

Dimensi Jabatan dan Tanggung Jawab memiliki peran sentral dalam kepuasan kerja. Klaritas peran, peluang pengembangan karir, dan kejelasan rute kenaikan jabatan dapat memotivasi karyawan dan meningkatkan kepuasan mereka (Ross, 2021). Pengaruh dari aspek ini dapat dirasakan dalam dinamika industri perhotelan di Kota Bandung. Gaji dan Tunjangan memegang peran signifikan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan

perhotelan. Besaran gaji, keseimbangan antara gaji dan tanggung jawab, serta manfaat tambahan dan tunjangan dapat menjadi faktor penentu dalam evaluasi kepuasan karyawan (Zheng, 2020).

Dimensi Hubungan dengan Rekan Kerja juga memiliki dampak yang besar. Kualitas interaksi, kerjasama, dan dukungan antar rekan kerja dapat menciptakan iklim kerja yang positif (Robbins & Judge, 2017). Interaksi yang baik juga dapat menjadi kunci dalam mengatasi tantangan teknologi. Pengawasan dan Kepemimpinan berkontribusi pada kepuasan karyawan melalui gaya pengawasan dan kepemimpinan yang mendukung. Dukungan dan bimbingan dari atasan dapat membentuk persepsi positif terhadap kebijakan dan praktik manajerial (Bass, Bernard M. Riggio, 2020). Pengakuan dan penghargaan atas kontribusi kerja adalah dimensi penting dalam membangun kepuasan kerja (Spector, 2014). Menurut (Podsakoff et al., 2023), penghargaan dapat menjadi pendorong motivasi yang kuat.

Page | - 126 -

Dalam konteks Keseimbangan Kerja dan Hidup, fleksibilitas jam kerja dan dukungan untuk keseimbangan kehidupan pribadi dapat meningkatkan kepuasan karyawan (Robbins & Judge, 2017). Adanya teknologi dapat menjadi katalis untuk menciptakan fleksibilitas ini. Pengembangan ketrampilan karyawan melalui pelatihan teknologi menjadi dimensi Pengembangan Profesional yang krusial (Ross, 2021). Pemberian pelatihan teknologi dapat meningkatkan kemandirian karyawan dan kinerja mereka secara keseluruhan (Podsakoff et al., 2023). Kepuasan terhadap Kebijakan Perusahaan juga berpengaruh pada kepuasan kerja secara keseluruhan (Spector, 2014). Kebijakan yang mendukung kesejahteraan karyawan dapat menciptakan iklim kerja yang positif. Terakhir, Kualitas Hidup Kerja mencakup kejelasan aturan, rasa aman, dan kesesuaian nilai perusahaan dengan nilai pribadi karyawan (Robbins & Judge, 2017). Aspek ini dapat menciptakan kondisi kerja yang mendukung kepuasan.

Hubungan Penerapan Teknologi, Produktivitas Kerja dan Kepuasan Kerja

Perkembangan industri perhotelan di Kota Bandung, Jawa Barat, menandai era transformasi melalui penerapan teknologi yang semakin pesat. Penerapan teknologi di sektor ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga berdampak langsung pada produktivitas kerja dan kepuasan karyawan. Sejalan dengan pandangan (Podsakoff et al., 2023), "Penerapan teknologi dapat memainkan peran sentral dalam menciptakan lingkungan kerja yang inovatif dan memuaskan." Implementasi sistem manajemen hotel (SMH), reservasi online, dan analitika data telah menjadi pendorong utama dalam meningkatkan produktivitas kerja, sesuai dengan temuan (Xu & Wang, 2020) yang menyatakan bahwa "Adopsi SMH secara menyeluruh dapat mempercepat proses operasional dan meningkatkan produktivitas karyawan."

Peningkatan produktivitas kerja erat kaitannya dengan fleksibilitas dan mobilitas kerja yang diperoleh melalui teknologi. Menurut (Lee et al., 2018), "Fleksibilitas dan mobilitas

kerja yang didukung oleh teknologi dapat meningkatkan keseimbangan kehidupan kerja dan pribadi, sehingga meningkatkan kepuasan kerja karyawan." Reservasi online sebagai bagian dari teknologi informasi di industri perhotelan Kota Bandung, seperti yang diungkapkan oleh (Ahmad & Scott, 2019) , "memungkinkan hotel meningkatkan keterjangkauan, meningkatkan okupansi, dan memperkuat interaksi dengan pelanggan, yang secara keseluruhan berkontribusi pada produktivitas kerja yang lebih baik." Penelitian oleh (Menon et al., 2022) menunjukkan bahwa "teknologi dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih dinamis dan memperkaya pekerjaan karyawan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan kerja." Kepuasan kerja sebagai hasil dari produktivitas yang ditingkatkan melalui teknologi menjadi landasan utama dalam menciptakan lingkungan kerja yang inovatif dan memuaskan (Robbins & Judge, 2017).

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, suatu metode yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data numerik dengan tujuan untuk menarik kesimpulan dan membuat generalisasi. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengukur variabel-variabel tertentu dan mengidentifikasi hubungan antar variabel tersebut. Seperti yang dijelaskan oleh Creswell John and Creswell David, 2023, "pendekatan kuantitatif membantu peneliti dalam menguji hipotesis secara sistematis dan menggunakan instrumen pengukuran untuk mengumpulkan data yang dapat dihitung.

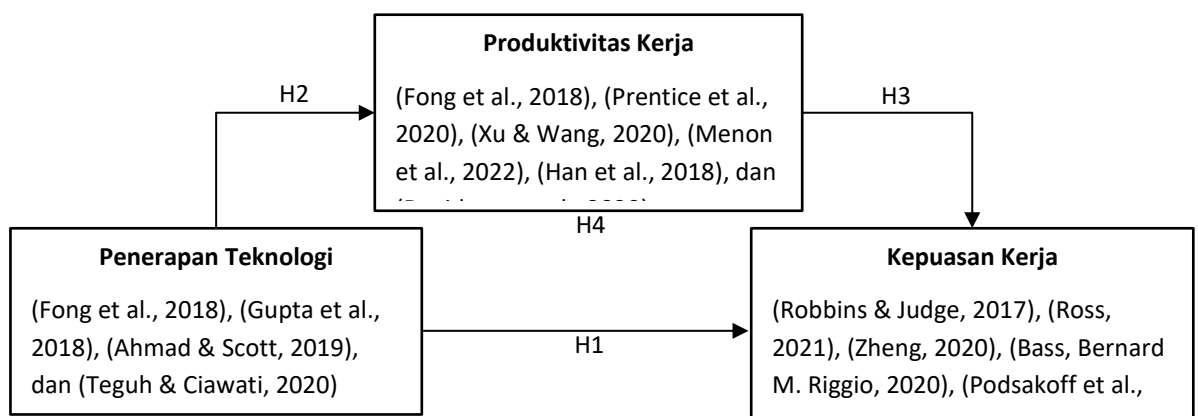
Penelitian ini berfokus pada 183 hotel di Kota Bandung, Jawa Barat, dengan kualifikasi bintang 4 dan 5. Hotel-hotel berbintang tinggi ini menjadi fokus karena dianggap mewakili penerapan teknologi, produktivitas kerja, dan kepuasan karyawan di industri perhotelan. Keterlibatan 339 karyawan dari hotel-hotel berbintang 4 dan 5 menjadi elemen penting dalam penelitian ini, mencakup berbagai jabatan dari General Manager hingga Supervisor. Jumlah sampel 183 hotel dipilih menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 0,05. Metode pengambilan sampel menggunakan Area Probability Sampling, khususnya pendekatan purposive sampling, memungkinkan pemilihan sampel berdasarkan karakteristik yang dianggap relevan. Teori dan metodologi riset yang teruji, seperti yang diungkapkan oleh (Cohen et al., 2018) dan (Miles & Huberman, 2014), mendukung pendekatan ini. Dengan cermatnya pendekatan dan teknik pengambilan sampel, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran yang akurat tentang dampak penerapan teknologi pada produktivitas dan kepuasan kerja di industri perhotelan Kota Bandung.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan dukungan aplikasi SmartPLS 3.0. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan pengujian hubungan antar variabel secara simultan dan mendukung pemodelan variabel laten serta pengukuran variabel terobservasi. Menurut Hair (2021), PLS-SEM adalah metode yang kuat untuk menangani masalah multikolinearitas dan ukuran sampel kecil. Kelebihan PLS-SEM terletak pada kemampuannya

menangani model dengan konstruk laten kompleks dan data yang tidak terdistribusi normal. Aplikasi SmartPLS 3.0 dipilih karena antarmuka yang ramah pengguna dan dapat digunakan oleh peneliti dengan berbagai tingkat keahlian statistik. (Henseler et al., 2015) menunjukkan bahwa SmartPLS memiliki keunggulan dalam menangani model kompleks dan memberikan fleksibilitas tinggi dalam analisis. Dalam penggunaan SmartPLS 3.0, penelitian ini mengikuti prinsip-prinsip yang telah dijelaskan oleh (Henseler et al., 2015) bahwa SmartPLS dapat digunakan untuk analisis jalur, moderator, dan mediasi dengan mudah dan efisien. Dengan pendekatan dan alat analisis yang tepat, diharapkan penelitian ini memberikan hasil analisis yang akurat dan dapat diandalkan, mendukung pemahaman hubungan antara penerapan teknologi, produktivitas kerja, dan kepuasan karyawan di industri perhotelan Kota Bandung.

Hipotesis

Dalam penelitian ini, fokus hipotesis adalah dampak penerapan teknologi terhadap kepuasan kerja yang dapat dipengaruhi oleh produktivitas kerja. (Aulia & Nawangsari, 2023) menyatakan bahwa teknologi di tempat kerja dapat meningkatkan produktivitas karyawan. (Sims, 2020) menekankan bahwa tingkat produktivitas yang lebih tinggi dapat memberikan dampak positif pada kepuasan kerja karyawan. Dengan menggabungkan konsep ini, hipotesis bertujuan menjelaskan bagaimana penerapan teknologi, melalui peningkatan produktivitas kerja, dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan di lingkungan kerja modern. Dengan demikian, hipotesis mencerminkan pemahaman yang mendalam tentang hubungan kompleks antara teknologi, produktivitas, dan kepuasan kerja dalam konteks organisasi. Gambaran konseptual penelitian ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 1. Konseptual Penelitian

H1 : Terdapat Pengaruh Penerapan Teknologi Terhadap Kepuasan Kerja

H2 : Terdapat Pengaruh Penerapan Teknologi Terhadap Produktivitas Kerja

H3 : Terdapat Pengaruh Produktivitas Terhadap Kepuasan Kerja

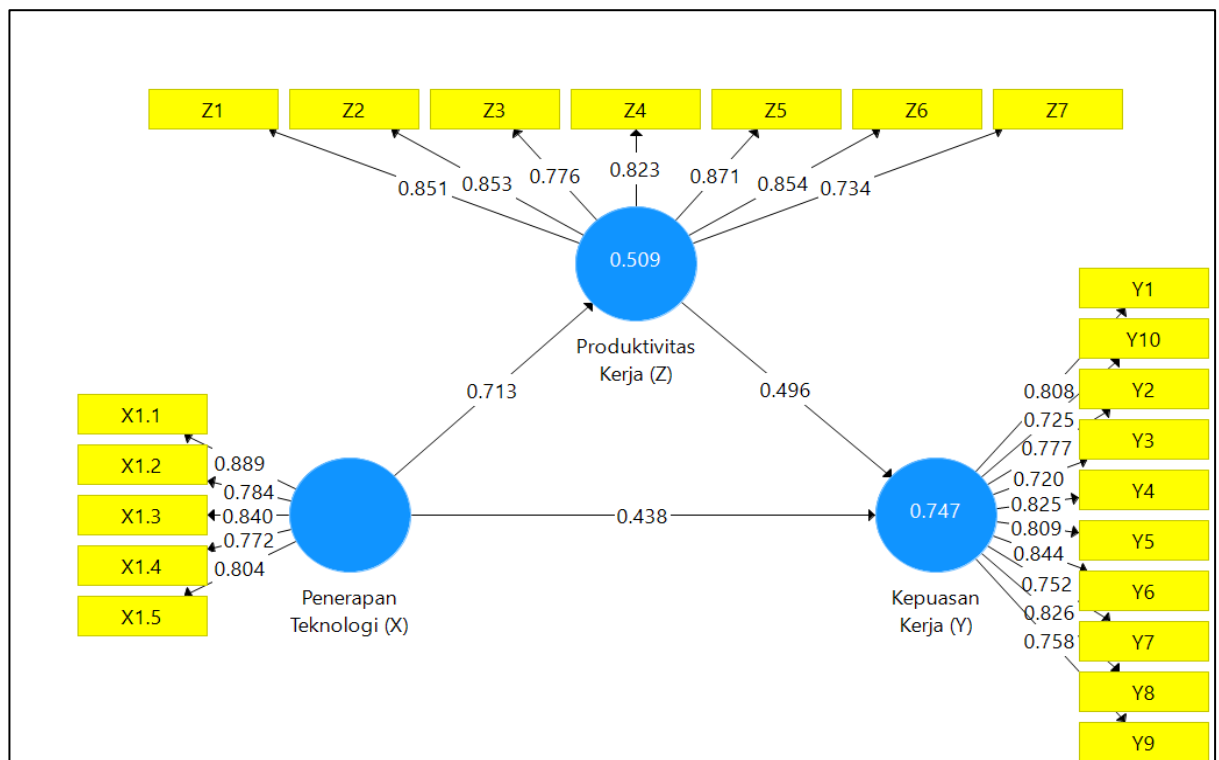
H4 : Produktivitas Kerja Mampu Memediasi Pengaruh Penerapan Teknologi Terhadap Kepuasan Kerja

Pengukuran Model

Pengukuran model adalah tahapan kritis dalam analisis Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM), di mana peneliti mengevaluasi validitas dan reliabilitas konstruk yang diukur. Dalam konteks ini, (Hair, 2021) menyatakan, "Pengukuran model adalah langkah yang sangat penting dalam PLS-SEM karena mengonfirmasi sejauh mana indikator yang dipilih mencerminkan konstruk yang diukur." Proses ini melibatkan penilaian terhadap tingkat akurasi indikator dalam merepresentasikan variabel laten yang ada. (Henseler et al., 2015) menekankan bahwa "penilaian ini krusial untuk memastikan bahwa pengukuran yang dilakukan mencerminkan konsep yang diintegrasikan dalam model, sehingga hasil analisis menjadi valid dan dapat diandalkan." Oleh karena itu, pengukuran model dengan PLS-SEM tidak hanya merupakan langkah teknis, tetapi juga konseptual untuk memastikan keakuratan interpretasi hasil analisis.

Page | - 129 -

Hasil pengukuran model hubungan penerapan teknologi, produktivitas kerja dan kepuasan kerja dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2. Outer Model

Sumber: Output Olah Data SmartPLS, 2023

Convergent Validity

Dalam mengukur convergent validity, semua model yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi kriteria dengan sangat baik. Konfirmatori Factor Analysis (CFA) menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki beban faktor (factor loading) yang signifikan dan berarti, mencapai tingkat signifikansi yang diperlukan (Hair, 2021). Hal ini sesuai dengan saran (Fornell, C., & Larcker, 2016) yang menyatakan bahwa indikator dapat dianggap memiliki convergent validity yang baik jika faktor loading-nya signifikan dan melebihi nilai ambang batas yang ditetapkan. Dengan demikian, hasil analisis ini memberikan keyakinan bahwa semua model memenuhi kriteria convergent validity dengan baik dan dapat diandalkan untuk mengukur konstruk yang diwakili.

Page | - 130 -

Tabel 1. Nilai Loading Faktor

Konstruk Eksogen	Dimensi	Kode Item	Loading Factor
Penerapan Teknologi	Adopsi Sistem Manajemen Hotel	X1.1	0,889
	Penggunaan Reservasi Online	X1.2	0,784
	Teknologi Pelacakan Inventaris	X1.3	0,840
	Efisiensi Proses Check-in/Check-out	X1.4	0,772
	Analitika Data untuk Pengambilan Keputusan	X1.5	0,804
Produktivitas Kerja	Efisiensi Operasional	Z.1	0,851
	Kualitas Layanan	Z.2	0,853
	Fleksibilitas dan Mobilitas Kerja	Z.3	0,776
	Keamanan dan Privasi Data	Z.4	0,823
	Ketrampilan dan Pelatihan Karyawan	Z.5	0,871
	Pengambilan Keputusan Berbasis Data	Z.6	0,854
	Peningkatan Kinerja dan Produktivitas Karyawan	Z.7	0,734
Kepuasan Kerja	Lingkungan Kerja	Y.1	0,808
	Jabatan dan Tanggung Jawab	Y.2	0,725
	Gaji dan Tunjangan	Y.3	0,777
	Hubungan dengan Rekan Kerja	Y.4	0,720
	Pengawasan dan Kepemimpinan	Y.5	0,825
	Pengakuan dan Penghargaan	Y.6	0,809
	Keseimbangan Kerja dan Hidup	Y.7	0,844
	Pengembangan Profesional	Y.8	0,752
	Kepuasan Terhadap Kebijakan Perusahaan	Y.9	0,826
	Kualitas Hidup Kerja	Y.10	0,725

Sumber: Output Olah Data SmartPLS 3.0, 2023

Analisis faktor menunjukkan bahwa nilai loading faktor untuk semua indikator adalah di atas 0,7, menunjukkan tingkat reliabilitas dan validitas yang baik dalam pengukuran konstruk yang diamati (Hair, 2021). Menurut (Hair, 2021), nilai loading faktor yang tinggi menunjukkan bahwa variabel indikator mampu memperkirakan variabel laten yang terkait dengan sangat baik. Hal ini konsisten dengan pandangan lain yang menekankan bahwa nilai

loading faktor di atas 0,7 menunjukkan kualitas yang memadai dalam pengukuran konstruk (Fornell, C., & Larcker, 2016). Dengan demikian, hasil analisis ini memberikan keyakinan bahwa semua indikator memberikan kontribusi yang signifikan dan konsisten terhadap konstruk yang diukur.

Discriminant validity

Page | - 131 -

Analisis validitas diskriminan dilakukan untuk memastikan bahwa konstruk yang diukur benar-benar berbeda satu sama lain dan dapat dibedakan dengan baik. Menurut (Henseler et al., 2015), validitas diskriminan dinyatakan terpenuhi ketika akar kuadrat dari AVE (Average Variance Extracted) dari setiap konstruk lebih besar dari korelasi antar konstruk yang bersangkutan. Hasil analisis validitas diskriminan ini menunjukkan bahwa setiap konstruk memiliki AVE yang lebih tinggi dari korelasi dengan konstruk lainnya, mengindikasikan adanya pemisahan konstruk yang memadai (Fornell, C., & Larcker, 2016). Dengan demikian, hasil analisis ini memberikan keyakinan bahwa instrumen pengukuran konstruk tersebut memiliki validitas diskriminan yang memadai.

Tabel 2. Nilai Cross Loading

	Penerapan Teknologi (X)	Produktivitas Kerja (Z)	Kepuasan Kerja (Y)
X1.1	0.889	0.588	0.730
X1.2	0.784	0.729	0.645
X1.3	0.840	0.545	0.660
X1.4	0.772	0.526	0.576
X1.5	0.804	0.503	0.613
Z1	0.555	0.851	0.651
Z2	0.701	0.853	0.697
Z3	0.520	0.776	0.629
Z4	0.608	0.823	0.735
Z5	0.608	0.871	0.667
Z6	0.567	0.854	0.665
Z7	0.534	0.734	0.604

Y1	0.646	0.707	0.808
Y2	0.696	0.690	0.777
Y3	0.527	0.637	0.720
Y4	0.629	0.698	0.825
Y5	0.701	0.675	0.809
Y6	0.680	0.641	0.844
Y7	0.568	0.561	0.752
Y8	0.593	0.620	0.826
Y9	0.559	0.552	0.758
Y10	0.583	0.530	0.725

Sumber: Output Olah Data SmartPLS 3.0, 2023

Hasil analisis validitas diskriminan menunjukkan bahwa semua indikator memberikan kontribusi yang signifikan dan konsisten terhadap konstruk yang diukur. Dalam konteks ini, nilai Average Variance Extracted (AVE) untuk setiap konstruk lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi antar konstruk yang bersangkutan. Temuan ini memberikan indikasi bahwa instrumen pengukuran yang digunakan memiliki validitas diskriminan yang memadai, sesuai dengan kerangka teoretis yang dikembangkan. Hal ini menegaskan bahwa setiap konstruk memiliki pengukuran yang berkualitas tinggi dan mampu membedakan antara satu konstruk dengan konstruk lainnya secara signifikan, memperkuat keandalan dan ketepatan hasil analisis.

Composite Reliability

Pengukuran keandalan konstruk dalam penelitian ini mengacu pada metode Composite Reliability (CR) dengan menggunakan nilai Cronbach's Alpha sebagai indikatornya. Metode ini menjadi kriteria penting karena memastikan bahwa instrumen pengukuran memiliki tingkat konsistensi yang tinggi. Analisis CR dengan mengukur keandalan internal konstruk menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk setiap konstruk melebihi batas minimal yang diterima, yaitu di atas 0.7. Hasil ini mencerminkan bahwa instrumen yang digunakan memiliki keandalan yang memadai, memastikan bahwa pertanyaan-pertanyaan dalam survei saling konsisten dan dapat diandalkan dalam mengukur konstruk yang diteliti. Pendekatan ini sejalan dengan pandangan terkini dalam literatur mengenai pengukuran keandalan instrumen (Hair, 2021; Robert F. DeVellis, 2017).

Tabel 3. Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Penerapan Teknologi (X)	0.876	0.910	0.670
Produktivitas Kerja (Z)	0.921	0.937	0.680
Kepuasan Kerja (Y)	0.931	0.941	0.617

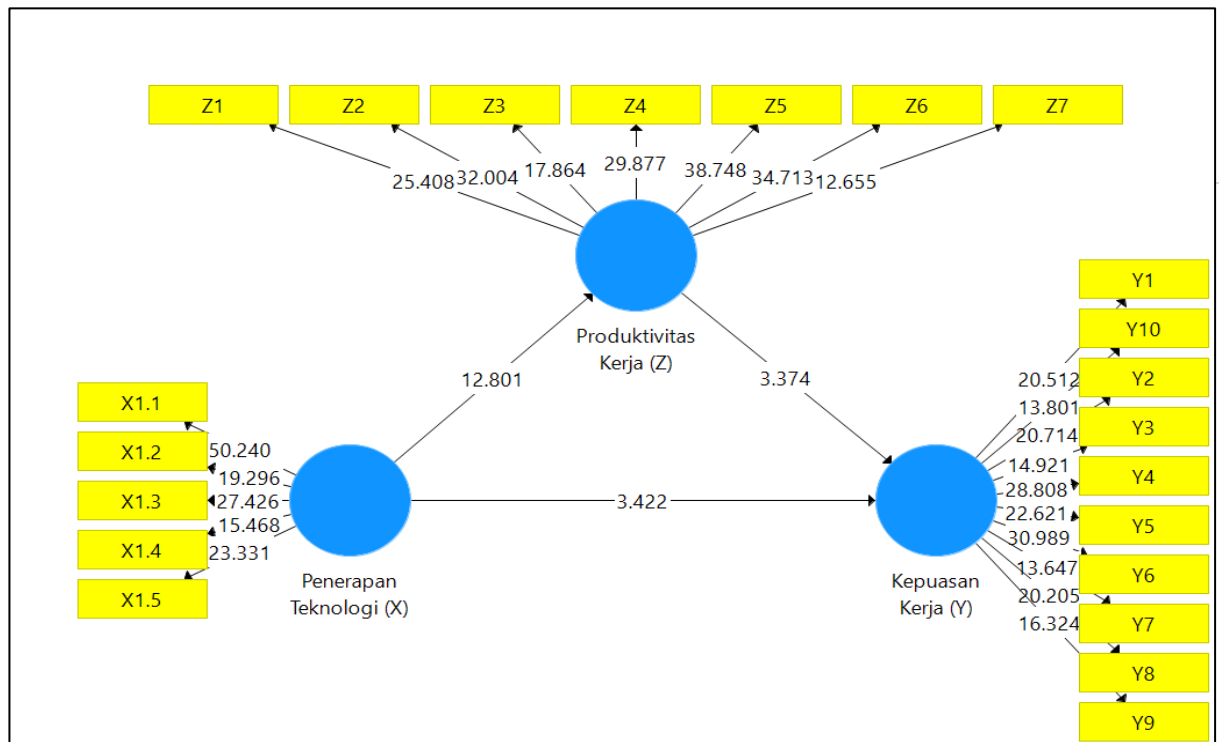
Page | - 133 -

Sumber: Output Olah Data SmartPLS 3.0, 2023

Hasil pengukuran Composite Reliability (CR) menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat keandalan yang memadai. Setiap konstruk yang diukur dalam survei menunjukkan nilai CR di atas batas minimal yang diterima, yaitu 0.7, menandakan tingkat konsistensi dan keandalan internal yang baik. Hasil ini memberikan keyakinan bahwa pertanyaan-pertanyaan dalam instrumen penelitian saling konsisten dan dapat diandalkan dalam mengukur variabel-variabel yang diteliti. Keandalan instrumen yang memadai menjadi landasan yang kokoh untuk menghasilkan temuan penelitian yang dapat diandalkan dan valid.

Structural Model Analysis

Analisis Structural Model menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) digunakan sebagai metode utama untuk menguji hubungan antar variabel dalam penelitian ini. PLS-SEM dikenal sebagai pendekatan yang kuat dalam menangani model yang kompleks dan non-normal, serta memungkinkan pengukuran dan konstruk yang reflektif maupun formatif. Metode ini memberikan fleksibilitas yang signifikan dalam memodelkan hubungan kausal antar variabel dan memperkirakan parameter model. PLS-SEM telah mendapatkan penerimaan luas dalam berbagai bidang penelitian (Hair, 2021); (C. Ringle et al., 2022). Dengan menerapkan PLS-SEM, penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki hubungan antara penerapan teknologi, produktivitas kerja, dan kepuasan kerja dalam industri perhotelan di Kota Bandung, Jawa Barat. Gambaran hasil analisis model structural dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3. Inner Model

Sumber: Ouput Olah Data SmartPLS 3.0, 2023

R-square (R²)

R-Square atau R^2 , juga dikenal sebagai koefisien determinasi, digunakan sebagai indikator sejauh mana model struktural dapat menjelaskan variasi pada variabel terikat. Nilai R-Square berkisar antara 0 hingga 1, dan semakin mendekati 1, semakin baik model dalam menjelaskan variasi variabel terikat. Pada analisis PLS-SEM, R-Square digunakan untuk mengevaluasi seberapa besar konstruk endogen dapat dijelaskan oleh konstruk eksogen yang terkait. Penjelasan ini membantu mengukur keberhasilan model dalam memprediksi dan menggambarkan hubungan antar variabel. Dalam konteks penelitian ini, R-Square akan memberikan wawasan tentang sejauh mana variabilitas kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh konstruk yang diteliti, seperti penerapan teknologi dan produktivitas kerja.

Tabel 4. R-square (R2)

	R Square	R Square Adjusted
Produktivitas Kerja (Z)	0.509	0.506
Kepuasan Kerja (Y)	0.747	0.744

Page | - 135 -

Sumber: Output Olah Data SmartPLS 3.0, 2023

Analisis menunjukkan bahwa produktivitas kerja memainkan peran yang signifikan sebagai variabel mediasi antara penerapan teknologi dan kepuasan kerja. Nilai R-Square sebesar 0.509 untuk produktivitas kerja menunjukkan bahwa 50,9% dalam produktivitas kerja dapat dijelaskan oleh pengaruh penerapan teknologi. Selain itu, nilai R-Square sebesar 0.747 untuk kepuasan kerja mengindikasikan bahwa 74.7% variasi dalam kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh kombinasi penerapan teknologi dan produktivitas kerja. Temuan ini menggarisbawahi peran penting produktivitas kerja sebagai perantara yang menghubungkan pengaruh teknologi dengan tingkat kepuasan kerja karyawan.

Tabel 5. Path Coefficients

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Value s
Penerapan Teknologi (X) -> Kepuasan Kerja (Y)	0.438	0.417	0.128	3.422	0.001
Penerapan Teknologi (X) -> Produktivitas Kerja (Z)	0.713	0.714	0.056	12.801	0.000
Produktivitas Kerja (Z) -> Kepuasan Kerja (Y)	0.496	0.515	0.147	3.374	0.001

Sumber: Output Olah Data SmartPLS 3.0, 2023

PEMBAHASAN

Pengaruh Penerapan Teknologi Terhadap Kepuasan Kerja

Penelitian ini mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara penerapan teknologi dan kepuasan kerja. Dengan nilai Original Sample (O) sebesar 0.438 yang positif, T Statistics sebesar 3.422 (melebihi batas 1.96), dan P Values sebesar 0.001 (kurang dari 0.05), hasil statistik ini memberikan indikasi kuat bahwa penerapan teknologi berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan. Temuan ini mendukung hasil

penelitian sebelumnya yang menyoroti dampak positif teknologi terhadap kepuasan kerja (Akman & Mishra, 2017); (Taheri et al., 2020). Kesimpulannya, temuan ini menggambarkan hubungan yang signifikan antara penerapan teknologi dan peningkatan kepuasan kerja karyawan, memberikan kontribusi pada pemahaman kita tentang bagaimana teknologi dapat memengaruhi aspek-aspek kesejahteraan pekerja secara positif.

Pengaruh Penerapan teknologi Terhadap Produktivitas Kerja

Penelitian ini menyoroti pengaruh positif dan signifikan dari penerapan teknologi terhadap produktivitas kerja. Hasil statistik menunjukkan nilai Original Sample (O) sebesar 0.713 yang positif, T Statistics mencapai 12.801 (melebihi batas 1.96), dan P Values sebesar 0.000 (kurang dari 0.05), mengindikasikan adanya pengaruh yang kuat dan signifikan. Temuan ini konsisten dengan riset sebelumnya yang menekankan kontribusi positif teknologi terhadap peningkatan produktivitas kerja (Saunders & Brynjolfsson, 2016); (DeLone & McLean, 2016). Hasil ini memberikan konfirmasi empiris terhadap keberhasilan penerapan teknologi dalam meningkatkan produktivitas kerja, memperkaya pemahaman kita tentang peran teknologi dalam meningkatkan efisiensi dan kinerja karyawan.

Pengaruh Produktivitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa produktivitas kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Analisis statistik menunjukkan nilai Original Sample (O) sebesar 0.496 yang positif, dengan T Statistics mencapai 3.374 (melebihi batas 1.96), dan P Values sebesar 0.001 (kurang dari 0.05), mengindikasikan bahwa pengaruh ini bersifat signifikan secara statistik. Hasil ini sejalan dengan temuan-temuan sebelumnya yang menegaskan hubungan positif antara produktivitas kerja dan kepuasan kerja (Garoni et al., 2020); (Cropanzano & Wright, 2020). Implikasinya, meningkatkan produktivitas kerja dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan, mendukung kesinambungan penelitian di bidang ini.

Hasil Tes Efek Mediasi

Pengukuran efek tes mediasi dalam PLS-SEM memerlukan pemenuhan beberapa syarat penting. Pertama, signifikansi jalur pengaruh dari variabel independen (X) ke variabel mediasi (Z) harus tercapai. Hal ini sejalan dengan rekomendasi (Hair, 2021), yang menyarankan bahwa efek jalur antara X dan M harus signifikan secara statistik. Kedua, efek jalur dari variabel mediasi (Z) ke variabel dependen (Y) juga harus signifikan. Hasil yang mencapai signifikansi pada kedua jalur ini memperkuat dasar untuk menguji efek tes mediasi (C. M. Ringle et al., 2020). Selain itu, pengukuran efek tes mediasi akan lebih valid jika diperoleh nilai koefisien jalur yang sesuai dengan teori dan hipotesis penelitian (Gans-Morse, 2017). Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa temuan tersebut konsisten dengan

konsep teoretis yang mendasari penelitian ini dan dengan demikian, memberikan dukungan empiris yang lebih kuat bagi pengaruh mediasi yang diajukan.

Tabel 6. Total Effect

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Produktivitas Kerja (Z) -> Kepuasan Kerja (Y)	0.496	0.515	0.147	3.374	0.001
Penerapan Teknologi (X) -> Kepuasan Kerja (Y)	0.791	0.789	0.041	19.383	0.000
Penerapan Teknologi (X) -> Produktivitas Kerja (Z)	0.713	0.714	0.056	12.801	0.000

Sumber: Output Olah Data SmartPLS 3.0, 2023

Temuan penelitian ini menyoroti peran mediasi yang kuat dari produktivitas kerja dalam mempengaruhi hubungan antara penerapan teknologi dan kepuasan kerja di industri hotel Kota Bandung, Jawa Barat. Hasil analisis menunjukkan bahwa produktivitas kerja memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja ($O=0.496$, $T\text{ Statistics}=3.374$, $P\text{ Values}=0.001$), mengkonfirmasi temuan-temuan sebelumnya yang menekankan pentingnya produktivitas sebagai pendorong utama kepuasan kerja ((Robbins & Judge, 2017); (Podsakoff et al., 2023). Lebih lanjut, penerapan teknologi terhadap kepuasan kerja menunjukkan pengaruh positif yang sangat kuat ($O=0.791$, $T\text{ Statistics}=19.383$, $P\text{ Values}=0.000$), menegaskan bahwa teknologi dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di industri perhotelan (Wang, 2023); (Ganbold et al., 2021). Temuan tambahan menunjukkan bahwa penerapan teknologi juga secara langsung berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja ($O=0.713$, $T\text{ Statistics}=12.801$, $P\text{ Values}=0.000$), memberikan wawasan tambahan tentang peran teknologi sebagai katalisator untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas karyawan hotel (Saunders & Brynjolfsson, 2016); (Hitt & Brynjolfsson, 2018). Kesimpulannya, temuan ini menegaskan bahwa produktivitas kerja memainkan peran mediasi yang vital dalam menghubungkan penerapan teknologi dengan kepuasan kerja di konteks industri hotel Kota Bandung.

Tabel 7. Specific Indirect Effect

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Penerapan Teknologi (X) -> Produktivitas Kerja (Z) -> Kepuasan Kerja (Y)	0.354	0.372	0.125	2.829	0.005

Page | - 138 -

Sumber: Output Olah Data SmartPLS 3.0, 2023

Hasil analisis menunjukkan bahwa Penerapan Teknologi memiliki dampak positif signifikan terhadap Produktivitas Kerja ($O=0.713$, $T \text{ Statistics}=12.801$, $P \text{ Values}=0.000$). Selanjutnya, Produktivitas Kerja juga memberikan kontribusi yang signifikan terhadap Kepuasan Kerja ($O=0.496$, $T \text{ Statistics}=3.374$, $P \text{ Values}=0.001$). Temuan khusus mengenai Specific Indirect Effect menunjukkan nilai sebesar 0.354 dengan $T \text{ Statistics}=2.829$ dan $P \text{ Values}=0.005$, yang mengindikasikan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan dari Penerapan Teknologi terhadap Kepuasan Kerja melalui mediasi Produktivitas Kerja.

Temuan ini mendapat dukungan dari berbagai literatur diantaranya (Yadav et al., 2020) menyatakan bahwa peningkatan dalam Penerapan Teknologi dapat meningkatkan Produktivitas Kerja, yang selanjutnya meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Studi oleh (Davidescu et al., 2020) juga mendukung temuan ini dengan menekankan bahwa Penerapan Teknologi yang efektif dapat memperbaiki kinerja karyawan dan dampaknya terhadap kepuasan kerja. Dengan demikian, temuan spesifik ini memberikan kontribusi pada pemahaman kita tentang bagaimana Penerapan Teknologi dapat memengaruhi Kepuasan Kerja melalui Produktivitas Kerja dalam konteks industri hotel di Kota Bandung.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Penerapan Teknologi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja di industri perhotelan Kota Bandung. Temuan ini mencerminkan pentingnya penerapan teknologi dalam menciptakan lingkungan kerja yang memuaskan bagi karyawan. Selanjutnya, terdapat pengaruh positif dan signifikan Penerapan Teknologi terhadap Produktivitas Kerja, menunjukkan bahwa teknologi tidak hanya meningkatkan kepuasan kerja tetapi juga mendorong peningkatan produktivitas karyawan.

Pentingnya kepuasan kerja juga terbukti dalam temuan bahwa Kepuasan Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas Kerja. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaan mereka cenderung lebih produktif, menciptakan lingkungan kerja yang saling mendukung. Lebih lanjut, temuan menarik adalah bahwa Produktivitas Kerja

mampu menjadi mediasi antara Penerapan Teknologi dan Kepuasan Kerja. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan kerja dapat dijelaskan melalui peningkatan produktivitas yang dipacu oleh adopsi teknologi.

REKOMENDASI

Page | - 139 -

Berdasarkan temuan penelitian tentang penerapan teknologi dalam meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja di industri perhotelan Kota Bandung, Jawa Barat, sejumlah rekomendasi strategis dapat diajukan. Pertama, direkomendasikan agar manajemen hotel meningkatkan investasi dalam infrastruktur teknologi terkini untuk mendukung operasional sehari-hari dan memberikan pengalaman layanan yang lebih efisien kepada pelanggan. Kedua, perlu dilakukan program pelatihan dan pengembangan karyawan secara berkala guna memastikan bahwa seluruh staf dapat memanfaatkan teknologi dengan optimal. Ini dapat mencakup pelatihan khusus untuk memahami perangkat lunak atau sistem baru yang diimplementasikan.

Selain itu, dianjurkan agar manajemen hotel terus melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap kinerja teknologi yang diterapkan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa teknologi yang digunakan masih relevan, efisien, dan memberikan kontribusi positif pada produktivitas dan kepuasan kerja. Penggunaan data juga dapat ditingkatkan untuk mendukung pengambilan keputusan yang lebih cerdas. Analisis data yang mendalam dapat memberikan wawasan berharga terkait perilaku pelanggan dan efektivitas operasional. Terakhir, perlu adanya keterlibatan karyawan dalam proses pengambilan keputusan terkait teknologi. Hal ini dapat menciptakan rasa kepemilikan dan meningkatkan penerimaan karyawan terhadap perubahan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan kerja.

DAFTAR REFERENSI

- Adamides, E., & Karacapilidis, N. (2020). Information technology for supporting the development and maintenance of open innovation capabilities. *Journal of Innovation & Knowledge*, 5(1), 29–38. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2018.07.001>
- Ahmad, R., & Scott, N. (2019). Technology innovations towards reducing hospitality human resource costs in Langkawi, Malaysia. *Tourism Review*, 74(3), 547–562. <https://doi.org/10.1108/TR-03-2018-0038>
- Akman, I., & Mishra, A. (2017). Factors influencing consumer intention in social commerce adoption. *Information Technology and People*, 30(2). <https://doi.org/10.1108/ITP-01-2016-0006>
- Aulia, K. Z., & Nawangsari, L. C. (2023). Effects of Green Human Resource Management and Green Transformational Leadership towards Employee Sustainable Performance through Employee

- Green Behavior at Mercu Buana University. *European Journal of Business and Management Research*, 8(5), 181–186. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2023.8.5.2128>
- Bass, Bernard M. Riggio, R. E. (2020). Transformational Leadership : Second Edition. In *Lawrence Erlbaum Associates* (Vol. 62, Issue 4).
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). The digitization of just about everything. *The Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies*.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2018). Research Methods in Education - The 8th edition. In *Routledge, Taylor & Francis Group*.
- Creswell John and Creswell David. (2023). Research Design, Qualitative, Quantitative and Mixed Mthod Approaches. In *SAGE Publications, Inc.: Vol. Sixth Edit* (Issue 1).
- Cropanzano, R., & Wright, T. A. (2020). The Impact of Organizational Justice on Occupational Health. In *Handbook of Occupational Health Psychology*. <https://doi.org/10.2307/j.ctv1chs29w.16>
- Davidescu, A. A., Apostu, S.-A., Paul, A., & Casuneanu, I. (2020). Work Flexibility, Job Satisfaction, and Job Performance among Romanian Employees—Implications for Sustainable Human Resource Management. *Sustainability*, 12(15), 6086. <https://doi.org/10.3390/su12156086>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). Information Systems Success Measurement. In *Information Systems Success Measurement*. <https://doi.org/10.1561/9781680831436>
- Fong, S. W. L., Kian, T. P., Fern, Y. S., & Quan, S. L. (2018). The impact of online consumer review to online hotel booking intention in Malaysia. *International Journal of Supply Chain Management*, 7(2).
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (2016). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research This*, 18(1).
- Ganbold, O., Matsui, Y., & Rotaru, K. (2021). Effect of information technology-enabled supply chain integration on firm's operational performance. *Journal of Enterprise Information Management*, 34(3). <https://doi.org/10.1108/JEIM-10-2019-0332>
- Gans-Morse, J. (2017). Descriptive Statistics for Key Variables. In *Property Rights in Post-Soviet Russia*. <https://doi.org/10.1017/9781316650110.013>
- Garoni, C., Dori, F., Bianciardi, C., Centauri, F., Guercini, J., & Biancalani, F. (2020). Lean, work and psychological well-being. *Giornale Italiano Di Medicina Del Lavoro Ed Ergonomia*, 42(1).

Gupta, V., Khanna, V., & Sahoo, B. M. (2018). Analysis of shopping trends employing E-Commerce Applications: A Comparative Case Study. *Procedia Computer Science*, 132. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2018.05.148>

Hair, J. F. (2021). Partial Least (PLS-SEM) Using R Equation Modeling Squares Structural. In *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal* (Vol. 30, Issue 1).

Page | - 141 -

Han, H., Kim, W., Lee, S., & Kim, H. R. (2018). How image congruity and satisfaction impact customer retention at luxury restaurants: A moderated mediation framework. *Social Behavior and Personality*, 46(6). <https://doi.org/10.2224/sbp.6767>

Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1). <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>

Hidayat, F., Sumantri, S., Rumengan, A. E., Wibisono, C., & Khaddafi, M. (2023). The Effect of Digital Leadership, Information Technology and Digital Competency on Employee Performance in the Digital Era: Mediating Role of Job Satisfaction. *International Journal of Advances in Social Sciences and Humanities*, 2(2), 61–68. <https://doi.org/10.56225/ijassh.v2i2.204>

Hitt, L. M., & Brynjolfsson, E. (2018). Information Technology, Organizational Transformation, and Business Performance. In *Productivity, Inequality, and the Digital Economy*. <https://doi.org/10.7551/mitpress/5609.003.0007>

Hou, T., Zhang, T., Cai, W., Song, X., Chen, A., Deng, G., & Ni, C. (2020). Social support and mental health among health care workers during Coronavirus Disease 2019 outbreak: A moderated mediation model. *PLOS ONE*, 15(5), e0233831. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0233831>

Lai, J., Ma, S., Wang, Y., Cai, Z., Hu, J., Wei, N., Wu, J., Du, H., Chen, T., Li, R., Tan, H., Kang, L., Yao, L., Huang, M., Wang, H., Wang, G., Liu, Z., & Hu, S. (2020). Factors Associated With Mental Health Outcomes Among Health Care Workers Exposed to Coronavirus Disease 2019. *JAMA Network Open*, 3(3), e203976–e203976. <https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2020.3976>

Lee, Y. H., Woo, B., & Kim, Y. (2018). Transformational leadership and organizational citizenship behavior: Mediating role of affective commitment. *International Journal of Sports Science and Coaching*, 13(3). <https://doi.org/10.1177/1747954117725286>

Menon, K., de Courten, B., Ademi, Z., Owen, A. J., Liew, D., & Zomer, E. (2022). Estimating the benefits of obesity prevention on productivity: an Australian perspective. *International Journal of Obesity*, 46(8). <https://doi.org/10.1038/s41366-022-01133-z>

Miles & Huberman. (2014). Qualitative data analysis: An expanded sourcebook (3rd ed.). In *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.).

Morrone, D., Raimo, N., Tarulli, A., & Vitolla, F. (2021). Digitalisation in the hospitality industry: motivations, effects and role of Covid-19. *International Journal of Digital Culture and Electronic Tourism*, 3(3/4), 257. <https://doi.org/10.1504/IJDCET.2021.116475>

Page | - 142 -

Navío-Marco, J., Ruiz-Gómez, L. M., & Sevilla-Sevilla, C. (2018). Progress in information technology and tourism management: 30 years on and 20 years after the internet - Revisiting Buhalis & Law's landmark study about eTourism. *Tourism Management*, 69. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.06.002>

Podsakoff, N. P., Freiburger, K. J., Podsakoff, P. M., & Rosen, C. C. (2023). Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior Laying the Foundation for the Challenge-Hindrane Stressor Framework 2.0. *Annu. Rev. Organ. Psychol. Organ. Behav.* 2023, 10.

Prentice, C., Dominique Lopes, S., & Wang, X. (2020). Emotional intelligence or artificial intelligence— an employee perspective. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 29(4), 377–403. <https://doi.org/10.1080/19368623.2019.1647124>

Ringle, C., Hult, G. T. H., & Sarstedt, M. (2022). A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). In *Sage*.

Ringle, C. M., Sarstedt, M., Mitchell, R., & Gudergan, S. P. (2020). Partial least squares structural equation modeling in HRM research. *International Journal of Human Resource Management*, 31(12). <https://doi.org/10.1080/09585192.2017.1416655>

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). Organizational Behavior, Seventeenth Edition, Global Edition. In *Pearson Education Limited*.

Robert F. DeVellis. (2017). Scale Development Theory and Applications (Fourth Edition Robert). In *SAGE Publication* (Vol. 4).

Ross, S. C. (2021). Organizational Strategy and Organizational Behavior. In *Organizational Behavior Today*. <https://doi.org/10.4324/9781003142119-3>

Saunders, A., & Brynjolfsson, E. (2016). Valuing information technology related intangible assets. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 40(1). <https://doi.org/10.25300/MISQ/2016/40.1.04>

Sims, S. (2020). Modelling the relationships between teacher working conditions, job satisfaction and workplace mobility. *British Educational Research Journal*, 46(2). <https://doi.org/10.1002/berj.3578>

Spector, P. (2014). Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences. In *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*.
<https://doi.org/10.4135/9781452231549>

Taheri, R. H., Miah, Md. S., & Kamaruzzaman, Md. (2020). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *European Journal of Business and Management Research*, 5(6).
<https://doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.6.643>

Page | - 143 -

Teguh, M., & Ciawati, S. T. (2020). PERANCANGAN STRATEGI DIGITAL MARKETING COMMUNICATION BAGI INDUSTRI PERHOTELAN DALAM MENJAWAB TANTANGAN ERA POSMODERN. *Bricolage: Jurnal Magister Ilmu Komunikasi*, 6(01), 051.
<https://doi.org/10.30813/bricolage.v6i01.2067>

Terek, E., Vukonjanski, J., Cvetkoska, V., Mitić, S., & Nikolić, M. (2018). THE INFLUENCE OF INFORMATION TECHNOLOGY ON JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT. *Dynamic Relationships Management Journal*, 7(2), 39–49.
<https://doi.org/10.17708/DRMJ.2018.v07n02a04>

Troisi, O., Maione, G., Grimaldi, M., & Loia, F. (2020). Growth hacking: Insights on data-driven decision-making from three firms. *Industrial Marketing Management*, 90, 538–557.
<https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2019.08.005>

Wang, S. L. (2023). Digital technology-enabled governance for sustainability in global value chains: a framework and future research agenda. *Journal of Industrial and Business Economics*, 50(1).
<https://doi.org/10.1007/s40812-022-00249-7>

Xu, F. Z., & Wang, Y. (2020). Enhancing Employee Innovation Through Customer Engagement: The Role of Customer Interactivity, Employee Affect, and Motivations. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 44(2), 351–376. <https://doi.org/10.1177/1096348019893043>

Yadav, G., Luthra, S., Huisingh, D., Mangla, S. K., Narkhede, B. E., & Liu, Y. (2020). Development of a lean manufacturing framework to enhance its adoption within manufacturing companies in developing economies. *Journal of Cleaner Production*, 245, 118726.
<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.118726>

Zheng, S. (2020). Research on Employee Compensation Incentive Mechanism. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 11(5).
<https://doi.org/10.18178/ijimt.2020.11.5.892>