

The copyright © of this thesis belongs to its rightful author and/or other copyright owner. Copies can be accessed and downloaded for non-commercial or learning purposes without any charge and permission. The thesis cannot be reproduced or quoted as a whole without the permission from its rightful owner. No alteration or changes in format is allowed without permission from its rightful owner.



KEPUASAN KERJA PEKERJA TERHADAP GANJARAN



**SARJANA PENGURUSAN SUMBER MANUSIA
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
2019**

KEPUASAN KERJA PEKERJA TERHADAP GANJARAN



**Projek ini diserahkan kepada Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan,
Universiti Utara Malaysia sebagai memenuhi syarat keperluan Ijazah
Sarjana Pengurusan Sumber Manusia
April 2019**



**Pusat Pengajian Pengurusan
Perniagaan**

SCHOOL OF BUSINESS MANAGEMENT

Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERJA KERTAS PENYELIDIKAN
(Certification of Research Paper)

Saya, mengaku bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certified that)

NUR AZWANI BINTI MOHD SUPRI (818058)

Calon untuk Ijazah Sarjana
(Candidate for the degree of)

MASTER OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

telah mengemukakan kertas penyelidikan yang bertajuk
(has presented his/her research paper of the following title)

KEPUASAN KERJA PEKERJA TERHADAP GANJARAN

Seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas penyelidikan
(as it appears on the title page and front cover of the research paper)

Bahawa kertas penyelidikan tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan dan meliputi bidang ilmu
dengan memuaskan.

*(that the research paper acceptable in the form and content and that a satisfactory knowledge of the field is covered
by the research paper).*

Nama Penyelia : **DR. ZURAIDA BT. HASSAN**
(Name of Supervisor)

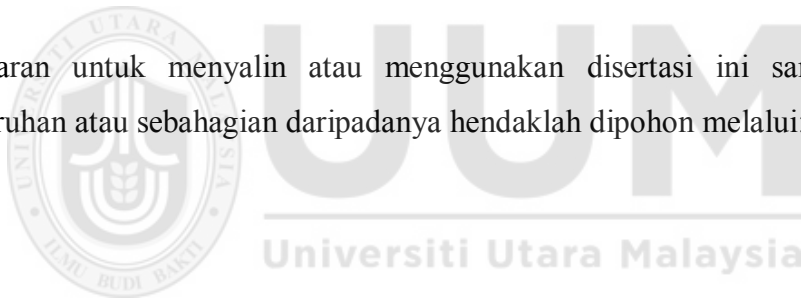
Tandatangan : 
(Signature)

Tarikh : **7 April 2019**
(Date)

KEBENARAN MERUJUK

Disertasi ini dikemukakan sebagai memenuhi keperluan pengijazahan program Sarjana Universiti Utara Malaysia. Saya bersetuju membenarkan pihak pengurusan perpustakaan universiti ini mempamerkan sebagai bahan rujukan. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan, sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada disertasi ini untuk tujuan akademik adalah dibenarkan dengan kebenaran Penyelia kertas projek atau Dekan Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan (SBM). Sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan komersial adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penyelidik dan Universiti Utara Malaysia perlulah dinyatakan jika sebarang rujukan dibuat ke atas disertasi ini.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan disertasi ini sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripadanya hendaklah dipohon melalui:



**Dekan
Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan (SBM)
Universiti Utara Malaysia
06010 UUM Sintok
Kedah Darul Aman
Malaysia**

ABSTRAK

Tujuan kajian ini adalah untuk mengkaji faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja di kalangan pekerja hotel. Kepuasan kerja boleh dikenalpasti sebagai penilaian pekerja terhadap tahap suasana kerja yang memenuhi keperluan individu itu. Objektif kajian ini adalah mengkaji hubungan antara ganjaran dan kepuasan kerja. Kajian ini melibatkan 155 responden yang terdiri daripada pekerja hotel. Kaedah tinjauan kajian dikumpulkan dengan menggunakan soal selidik pekerja yang bekerja di hotel yang terletak di Kedah. Soal selidik yang telah digunakan dianalisa melalui "*Statistical Package for Science Social*" (SPSS) kerana kajian ini adalah penyelidikan kuantitatif. Analisis deskriptif dan analisis inferensi teknik telah digunakan dalam kajian ini. Tujuan dua jenis teknik analisis ini digunakan adalah untuk menentukan hubungan antara pembolehubah bebas yang merupakan ganjaran (ganjaran kewangan dan ganjaran bukan kewangan) dan pembolehubah bersandar (kepuasan kerja). Hanya satu faktor yang merupakan ganjaran tertumpu menurut kajian ini. Seharusnya organisasi tidak mengabaikan masalah ini kerana ia boleh menyebabkan penurunan mendadak dalam kepuasan kerja dalam kalangan pekerja hotel. Bagi mengekalkan tenaga kerja yang berkualiti dengan usaha yang sangat produktif di mana hotel merupakan tempat yang dilawat oleh orang ramai. Kajian ini memainkan peranan sangat penting untuk mengenal pasti pembolehubah yang membawa kepada perubahan dan di samping memberikan cara-cara untuk mengatasi masalah yang dihadapi.

Kata Kunci: Hotel, kepuasan kerja, ganjaran kewangan dan ganjaran bukan kewangan.

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the factors that influence job satisfaction among employees in hotel. Job satisfaction can be identified as an employee assessment of the level of work that meets the individual needs. The objective of this study is to study the relationship between reward and job satisfaction. This study involved 155 respondents comprising the hotel. The survey method was collected using a questionnaire to employees at hotel which located in Kedah. The questionnaire used was analysed through “*Statistical Packages for Social Science*” as this study was quantitative research. Descriptive analysis and technical inference analysis have been used in this study. The objectives of these two techniques of analysis are used to determine the relationship between independent variables that are rewards (Monetary rewards and non-monetary rewards and dependent variables (Job Satisfaction). Only one factor that is a reward is concentrated according to this study. The organizations should not ignore this problem as it may cause a sharp decline in work satisfaction among hotel employee. To maintain a quality workforce with a very productive effort where the hotel is a place visited by many visitors. This study plays a very important role in identifying the variability that leads to change and in addition provides a way to overcome the problem of turnover intention.

Keywords: Hotel, job satisfaction, monetary reward, and non-monetary reward.

PENGHARGAAN

Dengan nama Allah Yang Maha Pemurah lagi Maha Mengasihi. Terlebih dahulu saya memanjatkan kesyukuran ke hadrat Allah S.W.T kerana dengan limpah kurnia-Nya, saya dapat menyiapkan kajian ini dengan jayanya.

Setinggi penghargaan dan jutaan terima kasih saya ucapkan kepada Dr. Zuraida Binti Hassan selaku penyelia dalam kajian ini. Dengan komitmen yang tinggi dan sabar, beliau tanpa jemu sentiasa memberi teguran, dorongan serta cadangan sepanjang kajian ini. Terima kasih juga kepada semua pensyarah yang mengajar dan mendidik saya serta rakan-rakan program Sarjana Pengurusan Sumber Manusia. Hanya Allah S.W.T sahaja yang mampu membalas jasa baik kalian.

Seterusnya, setinggi penghargaan buat ibu Hasmah Ismail, Tokjang Isa Puteh, adik Noraimah dan Nur Hidayu serta seluruh ahli keluarga atas segala doa. Setinggi penghargaan buat Dr. Mohamad Zainol Abidin Adam, kakak Noorafizah Saad, Puan Hafiza Hadi, Dr. Wiwied Virgiyanti, Hafizah Christopher Yusof, Nhur Awanis Romli, Munirah, Hafizan dan Sadruddin yang telah memberikan sokongan dan semangat untuk menyiapkan disertasi ini.

Terima kasih juga kepada rakan-rakan, terutamanya Darwinah Darwin Lim, Darwina Abd Rahman, Syazwani Muhammad Raffi Shah Liew, Nurul Hanany A. Rahman, Khairani Syuhada Abdul Rahman, Muhammad Aizat Md Sin, Ahmad Subhi Zolkafly dan Mohamad Sukor Abd Karim yang sentiasa menjadi pendorong sepanjang tempoh pengajian dan kajian ini. Akhir sekali, kepada semua yang terlibat secara langsung dan tidak langsung tempoh pengajian dan kajian saya ini.

Semoga usaha ini sentiasa diberkati Allah S.W.T.

SENARAI KANDUNGAN

KEBENARAN MERUJUK	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PENGHARGAAN	iv
KANDUNGAN	v
SENARAI JADUAL	viii
SENARAI RAJAH	ix
SENARAI LAMPIRAN	x
BAB 1 PENGENALAN KAJIAN	1
1.1 Latar Belakang Kajian	1
1.2 Pernyataan Masalah	4
1.3 Persoalan Kajian	7
1.4 Objektif Kajian	8
1.5 Kepentingan Kajian	8
1.5.1 Organisasi dan Pekerja	9
1.6 Skop Kajian	10
1.7 Definisi Terma Kajian	10
1.7.1 Ganjaran	10
1.7.2 Ganjaran Kewangan	10
1.7.3 Ganjaran Bukan Kewangan	11
1.7.4 Kepuasan Kerja	11
1.8 Susun Atur Tesis	11
1.9 Ringkasan	12
BAB 2 ULASAN KARYA	13
2.0 Pengenalan	13
2.1 Kepuasan Kerja	13
2.2 Ganjaran dan Kepuasan Kerja	17

2.2.1 Ganjaran Kewangan dan Kepuasan Kerja	19
2.2.2 Ganjaran Bukan Kewangan dan Kepuasan Kerja	20
2.3 Teori Asas Kajian	21
2.3.1 Teori Hierarki Keperluan Maslow	22
2.3.2 Teori ERG Alderfer	23
2.3.3 Teori Dua Faktor Herzberg	24
2.3.4 Teori Jangkaan Vroom	26
2.4 Kerangka Konseptual Kajian	27
2.5 Rumusan	29
BAB 3 METODOLOGI KAJIAN	30
3.0 Pengenalan	30
3.1 Hipotesis Kajian	30
3.2 Rekabentuk Kajian	32
3.3 Teknik Sampel	33
3.3.1 Populasi	34
3.3.2 Saiz Sampel	35
3.3.3 Unit Analisis	35
3.3.4 Kaedah Sampel	35
3.4 Definisi Operasi	36
3.5 Skala dan Instrumen	37
3.6 Pengumpulan Data	41
3.7 Teknik Analisis Data	41
3.7.1 Analisis Deskriptif	42
3.7.2 Ujian Kebolehpercayaan (Ujian Rintis)	42
3.7.3 Ujian Hipotesis	43
3.7.4 Korelasi Pearson	44
3.7.5 Regresi Berganda	44
3.8 Ringkasan	45
BAB 4 ANALISIS DAN DAPATAN KAJIAN	46

4.0 Pengenalan	46
4.1 Kadar Maklum Balas	46
4.2 Analisis Kebolehpercayaan (Cronbach's Alpha)	47
4.3 Proses Rekod Data	48
4.4 Saringan Data	49
4.5 Pengesanan Unsur Luaran	49
4.6 Analisis Deskriptif	50
4.6.1 Latar Belakang Responden	51
4.6.2 Min dan Sisihan Piawai	53
4.6.3 Analisis Deskriptif Pembolehubah Bersandar	53
4.6.4 Analisis Deksriptif Pembolehubah Bebas	55
4.7 Korelasi	57
4.8 Ujian Hipotesis	58
4.9 Ringkasan	60
BAB 5 KESIMPULAN DAN CADANGAN	61
5.0 Pengenalan	61
5.1 Ringkasan Kajian	61
5.2 Perbincangan	62
5.2.1 Tahap Kepuasan Kerja	62
5.2.2 Hubungan antara Ganjaran Bukan Kewangan dengan Kepuasan Kerja	63
5.2.3 Hubungan antara Ganjaran Kewangan dengan Kepuasan Kerja	64
5.3 Implikasi Teori dan Praktikal	65
5.4 Cadangan	65
5.5 Limitasi Kajian	67
5.6 Kesimpulan	68
RUJUKAN	70

SENARAI JADUAL

Jadual 2.1 Faktor-faktor Kepuasan Kerja Herzberg	25
Jadual 3.1 Bilangan Pekerja Hotel	34
Jadual 3.2 Definisi Operasi	36
Jadual 3.3 Pengukuran Pembolehubah bebas dan pembolehubah bersandar	38
Jadual 3.4 Kebolehpercayaan (Ujian Rintis)	43
Jadual 3.5 Pengkelasan Pekali Korelasi (r)	44
Jadual 3.6 Kekuatan Nilai Pekali Korelasi dan Pekali Penentuan	45
Jadual 4.1 Ujian Reliabiliti	47
Jadual 4.2 Senarai kod	49
Jadual 4.3 Analisis Frekuensi	50
Jadual 4.4 Statistik Deskriptif	53
Jadual 4.5 Analisis Deskriptif untuk pembolehubah bersandar	54
Jadual 4.6 Analisis Deskriptif terhadap ganjaran kewangan	55
Jadual 4.7 Analisis Deskriptif terhadap ganjaran bukan kewangan	56
Jadual 4.8 Matrik Korelasi	57
Jadual 4.9 Ringkasan Analisis Regrasi	58
Jadual 4.10 Anova Analisis	58
Jadual 4.11 Koefisien	59
Jadual 4.12 Ringkasan Keputusan Analisis Regresi	59
Jadual 5.1 Ringkasan Kajian	62

SENARAI RAJAH

Rajah 2.1 Hierarki Keperluan Maslow	22
Rajah 2.2 Kerangka Konseptual Kajian	28



SENARAI LAMPIRAN

Appendik A: Set Borang Soal Selidik	83
Appendik B: Frekuensi	91
Appendik C: Deskriptif	93
Appendik D: Korelasi	93
Appendik E: Regrasi	94



BAB 1

PENGENALAN KAJIAN

Bab ini membincangkan pengenalan kepada kajian yang menjelaskan beberapa isu penting mengenai kajian ini. Seksyen yang pertama adalah pengenalan atau latar belakang kajian diikuti dengan seksyen kedua ulasan karya. Seterusnya, seksyen yang ketiga membincangkan mengenai metodologi dan rekabentuk kajian bagi kajian ini. Manakala hasil penyelidikan akan dibincangkan dalam seksyen keempat. Seterusnya diakhiri dengan seksyen kelima iaitu ulasan secara keseluruhan mengenai kajian dan cadangan untuk penyelidikan pada masa hadapan.

1.1 Latar Belakang Kajian

Industri perhotelan di Malaysia dapat dilihat sebagai sektor yang menyediakan perkhidmatan kepada pelanggan. Selain itu, industri perhotelan juga dilihat telah berkembang dengan pesat pada masa kini. Pada masa yang sama, industri perhotelan juga merupakan medium untuk mempromosikan Malaysia melalui perkhidmatan yang disediakan oleh hotel (PendidikanMalaysia.com, 2017). Menurut statistik Pelancongan Malaysia (2011) menunjukkan ketibaan pelancong asing ke Malaysia meningkat dari semasa ke semasa. Justeru, perkembangan pesat sektor pelancongan menyebabkan peningkatan jumlah hotel dalam industri perhotelan. Industri perhotelan mula berkembang dengan pesat sejak tahun 1980-an hingga 1990-an. Pada tahun 1990-an perkembangan ini berlaku dengan ketara apabila banyak syarikat hotel gergasi bertapak di Malaysia. Hotel Sheraton, Marriot, Ritz Carlton dan Regent adalah antara hotel antarabangsa yang mula beroperasi pada masa itu (Karim, 2007).

RUJUKAN

- Ab. Aziz Yusof, (2000). Keadilan organisasi dalam pengurusan perubahan: Satu Kemestian.
- Adeoti, J. A. and Isiaka. S. B. (2006), "Non-Financial Compensation and Its Impact on Employee Performance in Selected Nigerian Firms". *Illorin Journal of Business and Social Sciences*, 11 No.1, pp 3-11.
- Aebi, C. J. (1972). The application of Herzberg's motivation-hygiene theory to college educators as tested by two different methodologies. Dissertation abstracts international, 3979-A.
- Ahmad Mahdzan Ayob (1997). Kaedah Penyelidikan Sains Sosial, Kuala Lumpur. Dewan Bahasa & Pustaka.
- Allen, R. S., & Kilmann, R. H., (2001). How Well Your Reward System Support TQM? Linking employee performance to the organization's strategic objectives.
- Alderfer, C. P. (1969). "An Empirical Test of a New Theory of Human Needs". *Organizational Behavior and Human Performance*. Vol 4: pp. 142-125.
- Ali Usman (2010). Impact of Reward and Recognition on Job Satisfaction and Motivation: An Empirical Study from Pakistan.
- Allison, L. C. (2008). Job Satisfaction And Job Performance: Is The Relationship Spurious? B.A., Purdue University.
- Adeyinka, T., Ayeni, L. and Popoola, S. O. (2007). Work Motivation, Job Satisfaction and Organizational Commitment of Library Personnel in *Academic And Research Libraries In Oyo State, Nigeria Library Philosophy*

and Practice.

- Amabile, T. M., Hill K. G., Hennessey, B. A., Tighe, E. M. The Work Preferences Inventory: Assessing intrinsic and extrinsic motivational orientations *.Journal of Personal and Social Psychology*.1994, 66 (5): 950-967.
- Andrew, D. and Kent, R. (2004). The impact of perceived leadership behaviors on satisfaction, commitment, and motivation: An expansion of the multidimensional model of leadership“, *International Journal of Coaching Science*, 1(1), p35-56.
- Armstrong, M. (2006). Motivation.*A Handbook of Human Resource Management Practice* (pp. 253-254). London: Kogan Page Limited.
- Azizi Yahya, Shahrin Hashim, Jamaludin, Yusof & Abdul Rahman (2007). *Menguasai Penyelidikan Dalam Pendidikan*. Kuala Lumpur: PTS Profesional Publishing Sdn. Bhd.
- Azman, I., Hayazi, A. R., Wan Khairuzzaman, W. I. (2007). Moderating effect of procedural justice in the relationship between participation in pay systems and personal outcomes. *Jurnal Kemanusiaan* 9, 83- 96.
- Bhuiyan, S. N. & Menguc, B. (2002). Evaluation of Job Characteristics, Organizational Commitment and Job Satisfaction in an Expatriate, Guest Worker, Sales Setting, *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 22, 1-12.
- Blum, M. L., & Naylor, J. C. (1968). *Industrial psychology: Its theoretical and social foundations* (Rev. ed.). New York: Harper & Row.
- Bowen, C. F., Radhakrishna, R. and Kesyer, R. (1994). “Job Satisfaction and

- Commitment of 4-H Agents". *Journal of Extension*, (online), 32 (1).
- Bharwani, S. & Butt, N. (2012). Challenges for the global hospitality: an HR perspective. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 4(2), 150-162.
- Bozeman, B. & Gaughan, M. (2011). Job Satisfaction among University Faculty: Individual, Work, and Institutional Determinants. *Journal of Higher Education*, 82(2), 154-186.
- Branham, L. (2005). The 7 Hidden Reasons Employees Leave. Retrieved August 16, 2014 from: http://www.12secondstoprojectmanagementgreatness.com/member/resources/summaries/Personnel_HR/7_Hidden_Reasons_Employees_Leave.pdf.
- Brayfield, A. H. & Rothe, H. F., (1951). An Index of Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 35, No. 5.
- Cano, J. & Miller, G. (1992). A Gender Analysis of Job Satisfaction, Job Satisfier Factors, and Job Dissatisfier Factors of Agriculture Education Teachers. *Journal of Agricultural Education*, 33(3), 40-46.
- Carell, M. R., Jenning, D. F., Heavin, C. (1997). *Fundamental of Organizational Behavior*. New Jersey, Prentice-Hall.
- Clarke, J., and Hobson, A. (2005). *Above all else: The Everest dream*. Toronto: *Stewart Publishing*.
- Clark, A. E. (2001). What really matters in a job? Hedonic measurement using quit data. *Labour Economics*, 8, 223–242. [http://dx.doi.org/10.1016/S0927-5371\(01\)00031-8](http://dx.doi.org/10.1016/S0927-5371(01)00031-8).
- Coakes, S. J., Steed, L., & Ong, C. (2010). *SPSS: Analysis without anguish. Version 17.0 for Windows*. Milton, Queensland: John Wiley & Sons Australia, Inc.

- Chua, G. N., Mohamed A. H., Asrul, A. S., & Ahmed, A. (2009). A survey exploring knowledge and perceptions of general practitioners towards the use of generic medicines in the northern state of Malaysia.
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. 2nd Ed, Department of Psychology, New York University.
- Cowin, L. (2002), "The effect of workers' job satisfaction and retention", *Journal of Nursing Administration*, Vol. 32 No. 5, pp. 283-91.
- Dienhart, J. R. & Gregoire, M. B. (1993). Job Satisfaction, job involvement, job security, and customer focus of quick-service restaurant employees. *Hospitality Research Journal*, 16(2), 29-44.
- Dipboye, R. L., Smith, C. S. and Howell, W. C. (1994). Understanding an Industrial and Integrated Organizational Approach Psychology, *Harcourt Brace College Publishers, Forth Worth, TX*.
- Deeprase, D. (1994). How to recognize and reward employees. New York: AMACOM.
- Depedri, S., Tortia, E., Carpita, M. (2010). Incentives, job satisfaction and performance: Empirical evidence in Italian social enterprises. *European Research Institute on Cooperatives and Social Enterprises Working Papers No. 012/10*.
- Donnelley, J. H., Gibson, J. M., Ivancerich, J. M., (1995). *Fundamental of Management*. U.S.A., Irwin.
- Doran, L. I., Stone, V. K., Brief, A. P., & George, J. M. (1991). Behavioral intentions as predictors of job attitudes: The role of economic choice. *Journal*

of Applied Psychology, 76: 40-46.

Drucker, J., & White, G. (2000). The context of reward management, in White, G., & Drucker, J. *Reward Management: A Critical Text, Routledge Studies in Employment Relations*. London.

Dzuaranin, S. (2012). The effect of tangible and intangible noncash rewards on performance and satisfaction in production setting. *Management Accounting Quarterly*, Vol.13. (4).

Dewhurst, R. J., Delaby, L., Moloney, A., Boland, T., Lewis, E., (2009). Nutritive value of for age legumes used for grazing and silage. *Irish J. Agric. Food Res.*, 48 (2): 167-187.

Dwyer, F. Robert, & Oh, Sejo. (1987). Output sector munificence effects on the internal political economy of marketing channels. *Journal of Marketing Research*, 24 (November), 347–358.

Faizillullahwati Haji Mura (2002). *Kajian Faktor Ganjaran Dalam Memotivasikan Pekerja Sokongan: Kajian Di Salah Sebuah Organisasi Kerajaan*. Universiti Malaysia Sarawak.

Fah, L. Y. & Hoon, K. C., (2009). Introduction to statistical analysis in social sciences.

Furham, Eracleous, A., Charmorro-Premusiz, T. (2009). Personality, motivation and job satisfaction: Herzberg meets the Big Five. *Journal of Managerial Psychology*., 24 (8): 765-779.

Frederick Herzberg, (1950) Two Factor Theory “The Dual Structure Theory”, How Do You Motivate Employees.

- Frey, B. S. (1997a). Not Just for The Money. *An Economic Theory of Personal Motivation*. Cheltenham, UK and Brookfield, USA: Edward Elgar.
- George, M. T., and Gerhart, J. M. (10th eds.). *Compensation Management*. Singapore: Mc Graw Hill, 2011, pp. 112-119.
- Guilford, J. P. (1956). *Fundamental Statistics in Psychology and Education*. New York: Mc Graw Hill.
- Glisson, C., Schoenwald, S. K., Kelleher, K., Landsverk, J., Hoagwood, K. E., Mayberg, S., Green, P., (2008). The Research Network on Youth Mental Health. Therapist turnover and new program sustainability in mental health clinics as a function of organizational culture, climate, and service structure. *Administration and Policy in Mental Health*. 35:124–133.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60, 159-170.
- Hair, J. F., Hult, G. T., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2014). *A Primer Partial Least Squares Structural Equation Modelling (PLS-SEM)*. America: Sage Publication Inc,.
- Houran, J., & Kefgen, K. Money and Employee Motivation [WWW page]. URL www.2020skills.com
- Henderson, S. J. (2000). "Follow Your Bliss: A Process for Career Happiness." *Journal Of Counseling And Development* 78, no. 3 (Summer): 305-315.
- Henderson, R. I. (2009). *Compensation Management in a Knowledge Based-World*. Prentice-Hall New Jersey, USA.
- Herzberg, F., Mausner, B., Peterson, R. D., & Capwell, D. F. (1959). The motivation

- to work. New York: Wiley.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. Cleveland: *World Publishing*.
- Hom, P. W. & Kinicki, A. J. Toward a Greater Understanding of How
Dissatisfaction Drives Employee Turnover. *The Academy of Management Journal*, 2001, 44, 975-987.
- Hofstede, G. H., Kraut, A. I., & Simonetti, S. H. (1977). Development of a core
attitude survey questionnaire for international use. *JSAS Catalog of Selected Documents in Psychology*, 7, 21, ms. 1439.
- Hofstede, G. H. (1976). "Nationality and espoused values of managers." *Journal of Applied Psychology*, 61(2): 148-155.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*, Harper and Brothers, New York, p. 47.
- Howe, D. (1995). *Attachment Theory for Social Work Practice*, Macmillan.
- Hunt, S. D., Chonko, Bhuian, L. & Wood, V. R. (1985). Organizational commitment
and marketing. *Journal of Marketing*, 49 (1), 112-126.
- Hulin, C. L., & Smith, P. C. (1969). A linear model of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, vol. 49, pp. 209-216.
- Hulin, C. L., Roznowski, M., & Hachiya, D. (1985). Alternative opportunities and
withdrawal decisions: Empirical and theoretical discrepancies and an
integration. *Psychological Bulletin*, 97, 233-250.
- Jaini, A. (2013). *A Study On The Factors That Influence Employees Job Satisfaction*
At Scope International (M) Sdn. Bhd. Uitm Shah Alam: Disertasi Sarjana.
- Jalayer, K., Giacomo, D. C., Jafar, J. & Hamid, Z. B., (2013). Methodological
approaches to job satisfaction measurement in hospitality firms.

International Journal of Contemporary Hospitality Management, 25(6), 865-882.

Karim, M. S. (2007). *Kerjaya Dalam Bidang Perhotelan*. Kuala Lumpur: PTS Professional Publishing Sdn. Bhd.

Kerlinger, P. & Lein, M. R. (1986). Differences in Winter Range among Age-Sex Classes of Snowy Owls *Nyctea scandiaca* in North America. *Ornis Scandinavica*, Vol. 17, No. 1, pp. 1-7.

Khan, I., Shahid, M., Nawab, S. & Wali, S. S. (2013). Influence of intrinsic and extrinsic rewards on employee performance: The banking sector of Pakistan. *Academic Research International*, 4(1), 292-292.

Kohn, Alfie. (1999). Why incentive plans cannot work. *Ultimated Rewards*. *A Harvard Business Review Book*, edited by S. Kerr. Boston, MA: Harvard Business School Press.

Kotler, P. (2003). *Marketing Management: An Asian Perspective*. NJ: Prentice-Hall.

Krejcie, R.V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*.

Laman sesawang, www.pendidikanmalaysia.com (2017). Kerjaya-untuk-diploma-perhotelan. Peluang kerjaya Dalam Bidang Perhotelan Di Malaysia. Dicapai pada 15 Februari 2019.

Lawler, E. E. (2003). *Treat people right*. San Francisco: Jossey-Bass Inc. Mc Graw-Hill Irwin.

Lin, H. F. Effects of extrinsic and intrinsic motivation on employee knowledge sharing intentions. *Journal of Information Science* 2007, 33(2): 135-149.

Lofquist, L. H., & Dawis, R. V. (1969). *Adjustment to work*. New York: Appleton-

Century-Crofts.

Luthans, K. W. and Sommers, S. M. (2005). The impact of high performance work on industry level outcomes. *Journal of Managerial Issues*, 17(3): 327-345.

Lew, T. Y. (2006). Job satisfaction and affective commitment: A study of employees in the tourism industry in Sarawak, Malaysia. *Sunway Academic Journal 4*: 27-43.

Lew, T. Y. & Liew, M. Y. (2006). Exploring the antecedents of needs and job satisfaction among employees of a leading bank in Malaysia: *Implications for managing bank employees in Malaysia*. *Banker's Journal Malaysia*, 29(1), 10–26.

Locke, E.A., (1969). What is job satisfaction? *Organizational behavior and human performance*. 4 (4), 309-336.

Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction', M. D. Dunnette (Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: Rand McNally.

Lockyer, C. and Scholarios, D. (2005) 'Selecting Hotel Staff: Why Best Practice does not always Work', *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 16 (2): 125–35.

Lincoln, J., & Kallerberg, A. (1990). Culture, control, and commitment: *A study of work organization and work attitudes in the United States and Japan*. New York: Cambridge University Press.

Likert, R. (1967). *The human organization*. New York: McGraw-Hill.

Ma Liang (2010). A study on factors influencing hotel employee's job satisfaction:

- A case study of tang dynasty hotel. Unpublished master thesis, Universiti Utara Malaysia.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation, *Psychological Review*, 50, 370-396. doi:10.1037/h0054346, <http://dx.doi.org/10.1037/h0054346>.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality*, 2nd edition. Harper & Row, 369 p.
- Marchese, M., & Muchinsky, P. M. (1993). The validity of the employment interview: *A meta-analysis. International Journal of Selection and Assessment*, 1, 18-26.
- Madjar, N., & Ortiz-Walters, R. (2009). Trust in supervisors and trust in customers: Their independent, relative, and joint effects on employee performance and creativity. *Human Performance*, 22, 128-142.
- Malhotra, Y. (2012). Knowledge Management and New Organization Forms: A Framework for Business Model Innovation, *Information Resources Management Journal*, Jan-Mar, 2000b, 13(1), 5-14.
- Marihot Tua Efendi, (2002), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Grasindo, Jakarta.
- Masri, M. (2009). Job satisfaction and turnover intention among the skilled personnel in TRIplc BERHAD. (Master), University Utara Malaysia.
- Michael Rose, (2004). Job Satisfaction in Britain: Coping with Complexity. *British Journal of Industrial Relations*, 43:3 September 0007-1080 pp. 455-467.
- Milgo, A. C., Namusonge, G., Kanali, C., & Makokha, E. N. (2014). Reward and compensation as a determinant of employee commitment: A survey of

- KTDA tea factories in Kenya. *European Journal of Business and Management*, 6(15), 117-125.
- Milkovich, George, T., Newman J. M, Gerhart, B. (2014). *Compensation*. McGraw-Hill/Irwin, New York.
- Milne, P. (2007). Motivation, incentives and organizational culture. *Journal of Knowledge Management*. 11 (6): 28-38.
- Morrel, K. M., Loan-Clarke, J. & Wilkinson, A. J. (2004). Organizational change and employee turnover. 33(2) 161-173.
- Moore, J. E. (2002). One road to turnover: An examination of work exhaustion in technology professionals, *MIS Quarterly*, 24(1), 141-168.
- Mohd Hafiz Bin Mohd Ghazali, (2016). *Amalan Sumber Manusia Dan Keseimbangan Tuntutan Kerja-Tanggungjawab Peribadi Terhadap Kepuasan Kerja: Kajian Di Jabatan Keselamatan Universiti Utara Malaysia*. Universiti Utara Malaysia.
- Mohd Sidek Mohd Noah, (2002). *Rekabentuk Penyelidikan: Falsafah, Teori & Praktis*.
- Moorman, R. H., Niehoff, B. P., & Organ, D. W. (1993). Treating employees fairly and organizational citizenship behavior: Sorting the effects of job satisfaction, organizational commitment, and procedural justice. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 6, 209-225.
- Morris, J. (1972). Factors influencing job satisfaction/dissatisfaction among faculty in selected private Liberalarts Colleges. *Dissertation Abstracts International*, 3211-A.

- Moxley, L. S. (1977). Job satisfaction of faculty teaching higher education: An examination of Herzberg's dual factor theory and Porter's need satisfaction research. (ERIC Document Service No. ED 139 349).
- Mudor, H. & Tooksoon, P. (2011). Conceptual Framework on the Relationship between Human Resource Management Practices, Job Satisfaction and Turnover. *Journal of Economics and Behavioral Studies*, 2 (2), 41-49.
- Mullins, J. (2002). *Management & organization behavior*. (Ed. Ke-6). USA: Prentice Hall.
- Nelson, D. L. and Quick, J. C. (2006). *Organizational Behavior: Foundations, Realities & Challenges*. Ohio: South-Western.
- Organ, D. W. and Hammer, W. C. (1991). *Organizational Behavior: An Applied Psychological Approach*. Business Publications: Texas.
- O'Driscoll, P. M. & Randall, M. D., (1999). Perceived organizational support, satisfaction with rewards, and employee job involvement and organizational commitment. *An International Review*, 48(2), pp. 197-209.
- O'Reilly, C. A., III, & Caldwell, D. F. (1980). Job Choice: The impact of intrinsic and extrinsic factors on subsequent satisfaction and commitment. *Journal of Applied Psychology*, 65, 559-565.
- O'Leary, P., Wharton, N. and Quinlan, T., (2009). Job Satisfaction of Physicians in Russia *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 22 No. 3, pp. 221-231.
- Ostroff, C. (1992). The Relationship between satisfaction, attitudes, and performance: An organizational level analysis. *Journal of Applied*

Psychology 77 (6): 963-974.

- Payne, A., Holt, S., & Frow, P. (2001). Relationship value management: Exploring The intergration of employee, customer, and shareholder value and enterprise performance models. *Journal of Marketing Management* 17:785-817.
- Pelancongan Malaysia (2011). <https://senangtravel.blogspot.com>. Dicapai pada 15 Februari 2019. Statistik Perkembangan Industri Pelancongan di Malaysia.
- Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). Managerial attitudes and performance. Homewood, IL: Irwin.
- Purani, K. & Sahadev, S. (2007). The Moderating role of industrial experience in the job satisfaction, intention to leave relationship: An empirical study among salesman in India. *The Journal of Business & Industrail Marketing*, 29 (6).
- Rafikul, I. and Ahmad, Z. I. (2008). Employee motivation: A Malaysian perspective. *International Journal of Commerce and Management*, 18 (4): 344-362.
- Rashid, S., Rab, N. L., Anam, I., Hafizah, H. N., Shireen, M., & Somia, Y. (2013). Factors Influencing Job Satisfaction of Employees in Telecom Sector of Pakistan. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 16(11), 1476-1482.
- Richard, S. A. & Ralph, H. K., (2001) "The role of the reward system for a total quality management based strategy". *Journal of Organizational Change Management*, Vol. 14 Iss: 2, pp.110 – 131.
- Reena, A., Ahmed, M. S. (2009), "The impact Reward and Recognition Programs on Employee's Motivation and Satisfaction: *An Empirical Study*

from International Review of Business Research Paper, Vol. 5, No. 4, pp 270-279.

- Robbins, S. P., and Tim J. (2013), 15th edition. Organizational behavior. *Upper Saddle River, N. J.: Pearson/Prentice Hall.*
- Robbins, S. P. (2003). *Business Research Method (9th Ed).* New Jersey: Prentice
- Rogers, J. D., Clow, K. E. & Kash, T. J. (1994). Increasing job satisfaction of service personnel. *Journal of Services Marketing*, 8(1), 14-26.
- Rose Ellina. (2008). Hubungan Antara Gaya Pembelajaran Dengan Pencapaian Akademik Pegawai Kadet Di Universiti Pertahanan Nasional Malaysia. Universiti Pertahanan Nasional Malaysia: Tesis Sarjana Muda.
- Rossi, P. H., Lipsey, M. W. & Freeman, H. E. (1999). *Evaluation: A Systematic Approach (6th ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage Public.
- Siti Nur Zahirah Omar, (2013). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Bekerja Dalam Kalangan Pekerja Sektor Swasta: Kajian Di Negeri Kedah Darulaman. Universiti Utara Malaysia.
- Spector, P. E. (1985). Job Satisfaction: Application, assessment, causes and consequences. *Thousand Oaks: SAGE Publications, pp. 10-15.*
- Saiyaden, M. A. (1993). *Human Resources Management*, New Delhi. McGraw-Hill.
- Sarvadi, P. (2005). The best way to reward employees. *Solutions for growing Business. www.entrepreneur.com Accessed 19 September 2013.*
- Schultz, D. P. & Schultz, S. E. (1994). *Psychology and Work Today: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology (6th ed)*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.

- Sekaran, U. (1992). *Research Methods for Business: A Skills-Building Approach*.
New York: Wiley and Sons.
- Sekaran, U. (2003). *Research method for business: A skill building approach*. 4th ed.
New York, NY.
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2010). *Research methods for business: A skill building approaches (5th ed.)*. West Sussex, UK: John Wiley & Sons Ltd.
- Schermerhorn, J. R., Richard, O. H., James, G. (2000). *Organizational behavior* John R. Schermerhorn, Jr., James G. Hunt, Richard N. Osborn. 7th ed. Update.
New York Wiley 2000.
- Schuler, R. S. & Jackson, S. E. (1996). *Human Resource Management: positioning for the 21st century*. 6th ed. New York: Copyright.
- Stovall, (2003). *Increasing Employee Participation in Fire Safety Education Programs using Non-Monetary Rewards*.
- Sara, J. (2017). *Police Officers' Job Satisfaction and Well-Being: The Influences of Flow*. Pace University.
- Sara, L. R., Barry, G., and Kathleen, A. M. (2004). *The Importance Of Pay In Employee Motivation: Discrepancies Between What People Say And What They Do*. *Human Resource Management, Winter 2004*, Vol. 43, No. 4, Pp. 381–394 © 2004 Wiley Periodicals, Inc. Wiley InterScience.
- Sun, J. (2013). *Employee engagement: How to use recognition and on-monetary rewards to drive employee engagement*.
- Syed Arabi Idid (1993). *Kaedah Penyelidikan Komunikasi dan Sains Sosial*. Dewan Bahasa dan Pustaka, Kementerian Pendidikan Malaysia. Kuala Lumpur.

- Tabachnick, G. G. and Fidell, L. S. (2007). *Experimental Designs Using ANOVA*. Belmont, CA: Duxbury.
- Tjosvold, D. (1986). The dynamics of interdependence in organizations'', *Human Relations*, Vol. 39, pp. 517-40.
- Wan Shakizah, M. N. (2011). The Moderating Role of Organizational Size between the Malaysian Cultural Orientation, Islam Hadhari's Principles and Reward Management Practices: A study in Malaysian private organization.
- Weaver, C. N. (1980). Job satisfaction in the United States in the 1970s. *Journal Applied Psychology* 65: 364–367.
- Weiss, D. J., Dawis, R.V., England, G.W. and Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*, University of Minnesota Industrial Relation Center, Minneapolis, MN.
- Weiss, H. M. (2002). Deconstructing job satisfaction-Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*, 12 (2), 173-194.
- Whetten, D. A. & Cameron, K. S. (2007). *Developing management skills*. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*, Wiley, New York, NY.
- Wong, Y. T., Ngo, H.Y., & Wong, Y. T., (2002). Affective Organizational Commitment Of Workers In Chinese Joint Ventures. *Journal Of Managerial Psychology*.
- Wood, R. & Locke, E. (1990). Goal setting and strategy effects on complex tasks. In B. Staw & L. Cummings (EDS.), *Research in organizational behavior*

12: 73-109 Greenwich, CT: JAI Press.

Wood, V. R., Chonko, L. B. & Hunt, S. (1986). Social Responsibility and Personal Success: Are they Incompatible? *Journal of Business Research*, 14: 193-212.

WTTC. (2010). Travel and Tourism Economic Impact 2010 (Malaysia).

Dicapai pada 12 Februari 2019,

http://www.wttc.org/bin/pdf/original_pdf_file/malaysia.pdf

Young, C. and Hagerty, R. (2007). Blending Qualitative and Quantitative Methods for Program Evaluation: The Application and Insights of the Exit Interview, 4th Annual Meeting of the American Political Science Association Teaching and Learning Conference, Charlotte.

Yin, R. (1994). Case Study Research: Design and Methods (Vol. 5). London: Sage.

Zikmund, W. G. (2003). Business Research Methods, 7th edition, Thomson/South-Western.

Zheng, W., Kaur, S., Zhi, T. (2010). A critical review of employee turnover model (1938-2009) and development in perspective of performance. *Afr. Journal. Business Management*, 4 (19):4146-4158.

Zulhairy Zainal A'Abidin. (2011). Tinjauan Kerjaya Usahawan di Kalangan Mahasiswa UPNM. Universiti Pertahanan Nasional Malaysia: Tesis Sarjana Muda.

Zurn, P., Dolea, C., & Stillwell, B. (2005). Nurse retention and recruitment: developing a motivated workforce, In *The Global Nursing Review Initiative*. International Council of Workers, 6.

APPENDIK A: SET SOAL SELIDIK



UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

Tajuk:
Kepuasan Kerja Pekerja Terhadap Ganjaran

Responden yang dihormati,

Anda dijemput untuk mengambil bahagian dalam kajian ini yang bertajuk “**Kepuasan Kerja Pekerja Terhadap Ganjaran**”. Sila jawab semua item dalam soal selidik dengan jujur dan teliti kerana ia akan mempengaruhi hasil penyelidikan. Matlumat yang diperolehi daripada soal selidik ini **DIANGGAP SULIT** dan digunakan semata-mata untuk tujuan akademik. Terima kasih atas masa anda dalam menjawab soal selidik ini. Penyertaan anda amat dihargai.

Yang benar,
Nur Azwani binti Mohd Supri
Sarjana Pengurusan Sumber Manusia
Universiti Utara Malaysia
06010 Sintok, Kedah
H/P: 011-14560268
Email: azwaninaskl@yahoo.com

Sila jawab pernyataan dibawah dengan membulatkan pada tahap yang sesuai dengan pendapat anda atau pengetahuan anda.

Sangat tidak setuju				Sangat setuju
1	2	3	4	5

Dengan membulatkan jawapan pada tahap 5, bermaksud anda sangat bersetuju dengan kenyataan yang diberikan.

SEKSYEN A :GANJARAN KEWANGAN	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Neutral	Setuju	Sangat setuju
Saya menerima gaji pokok yang berpatutan/berbaloi	1	2	3	4	5
Kos sara hidup saya mencukupi	1	2	3	4	5
Saya rasa gaji saya adalah setimpal dengan tugas saya	1	2	3	4	5
Gaji saya mengikut pasaran terkini	1	2	3	4	5
Bayaran saya adalah munasabah	1	2	3	4	5
Saya menerima kenaikan merit di atas produktiviti dan sumbangan saya dalam organisasi	1	2	3	4	5
Bonus prestasi saya menggambarkan produktiviti saya dalam organisasi	1	2	3	4	5

Bonus prestasi saya menggambarkan kualiti kerja saya dalam organisasi	1	2	3	4	5
Terdapat banyak insentif yang ditawarkan untuk produktiviti saya	1	2	3	4	5
Elaun dibayar mengikut kelayakan saya	1	2	3	4	5

SEKSYEN B :GANJARAN BUKAN KEWANGAN	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Neutral	Setuju	Sangat setuju
Saya mendapat pengiktirafan yang saya layak apabila melaksanakan tugas dengan baik	1	2	3	4	5
Saya mempunyai peluang untuk maju ke peringkat yang lebih tinggi	1	2	3	4	5
Saya sentiasa jelas mengenai tugas dan tanggungjawab saya	1	2	3	4	5
Saya merasakan saya mempunyai peluang untuk maju ke hadapan dalam pekerjaan ini	1	2	3	4	5
Saya tahu bahawa terdapat banyak peluang untuk maju dalam organisasi ini	1	2	3	4	5
Saya merasakan kepuasan dalam setiap pencapaian yang saya dapat daripada pekerjaan	1	2	3	4	5

ini					
Saya menerima pengiktirafan untuk pencapaian dan sumbangan saya	1	2	3	4	5
Kenaikan pangkat dan pemindahan dibuat secara adil	1	2	3	4	5
Saya mempunyai pemahaman yang baik terhadap potensi kerjaya saya dalam organisasi	1	2	3	4	5
Saya mempunyai peluang untuk berkembang dan belajar perkara baru dan kemahiran	1	2	3	4	5
Saya menerima peluang pembelajaran dengan baik	1	2	3	4	5
Cabaran tugas yang diberikan oleh organisasi dapat meningkatkan kualiti pekerjaan saya	1	2	3	4	5
Pengiktirafan dan motivasi membantu meningkatkan produktiviti saya	1	2	3	4	5

SEKSYEN C : KEPUASAN KERJA	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Neutral	Setuju	Sangat setuju
Saya mempunyai peluang untuk melakukan perkara yang berbeza dari semasa ke semasa	1	2	3	4	5
Saya mempunyai peluang untuk mengambil bahagian dalam menentukan kaedah, prosedur dan matlamat dalam tugas saya	1	2	3	4	5
Saya mempunyai keupayaan untuk melakukan perkara-perkara yang tidak menentang kesedaran saya	1	2	3	4	5
Saya mempunyai peluang untuk melakukan sesuatu perkara untuk orang lain	1	2	3	4	5
Saya mempunyai peluang untuk memberitahu orang tentang apa yang perlu dilakukan	1	2	3	4	5
Bekerja di organisasi ini membuatkan saya sibuk sepanjang masa	1	2	3	4	5
Saya dapat merasakan pencapaian yang baik dengan pekerjaan dalam organisasi ini	1	2	3	4	5
Saya mempunyai peluang untuk melaksanakan kemampuan saya	1	2	3	4	5
Saya berpuas hati dengan sejauh	1	2	3	4	5

mana tugas saya memberi saya tempat dalam masyarakat					
Saya mempunyai peluang untuk bekerja secara sendirian dalam tugas saya	1	2	3	4	5
Saya mempunyai kebebasan untuk menggunakan pertimbangan saya sendiri di tempat kerja	1	2	3	4	5
Saya merasakan bahawa gaji saya adalah setimpal dengan tugas saya	1	2	3	4	5
Saya berpuas hati dengan pekerjaan ini yang menyediakan pekerjaan yang stabil	1	2	3	4	5
Saya berpuas hati dengan suasana di tempat kerja (penghawa dingin, pengcahayaan, pengudaraan, dan banyak lagi)	1	2	3	4	5
Saya berpuas hati dengan cara pengurus saya membantu untuk membuat kerja saya lebih menyenangkan	1	2	3	4	5
Saya berpuas hati dengan cara pengurus merasakan setiap pekerja adalah sangat penting	1	2	3	4	5
Saya berpuas hati dengan pengiktirafan yang saya perolehi daripada pekerjaan	1	2	3	4	5

saya yang dilaksanakan dengan baik					
Saya berpuas hati dengan peluang-peluang dalam organisasi ini	1	2	3	4	5
Saya berpuas hati dengan pergaulan rakan-rakan sekerja saya	1	2	3	4	5
Saya berpuas hati dengan dasar kerja yang diamalkan dalam organisasi ini	1	2	3	4	5

Seksyen D: Demografik

Soalan-soalan berikut berkaitan ciri-ciri asas dan beberapa maklumat mengenai diri anda. Sila (√) tandakan pada ruang kosong yang telah disediakan.

1. Jantina

_____ Lelaki

_____ Perempuan

2. Bangsa

_____ Melayu

_____ Cina

_____ India

Lain-lain (Nyatakan): _____

3. Umur

_____ 20 dan ke bawah

_____ 21 hingga 30 tahun

_____ 31 hingga 40 tahun

_____ 41 dan ke atas

4. Status perkahwinan

- Bujang
- Berkahwin
- Berceraai
- Ibu Tunggal/Janda

5. Tempoh perkhidmatan dalam organisasi

- 2 tahun dan ke bawah
- 3 – 6 tahun
- 7 – 19 tahun
- 20 tahun atau lebih

6. Jabatan

- Penyambut Tetamu
- Housekeeping
- Perakaunan
- Sumber manusia & pentadbiran
- F&B
- Kitchen
- Jualan & Pemasaran
- Keselamatan
- Penyelenggaraan

7. Tahun perkhidmatan dalam jawatan semasa

- Kurang daripada 1 tahun
- 1 – 4 tahun
- 5 – 8 tahun
- 9 – 12 tahun
- 13 tahun dan ke atas

Terima kasih.

1. FREKUENSI

Jantina

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Lelaki	40	35.4	35.4	35.4
Valid Perempuan	73	64.6	64.6	100.0
Total	113	100.0	100.0	

Bangsa

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Melayu	111	98.2	98.2	98.2
Valid Lain-lain	2	1.8	1.8	100.0
Total	113	100.0	100.0	

Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
20 tahun ke bawah	3	2.7	2.7	2.7
21 hingga 30 tahun	58	51.3	51.3	54.0
Valid 31 hingga 40 tahun	39	34.5	34.5	88.5
41 tahun ke atas	13	11.5	11.5	100.0
Total	113	100.0	100.0	

Status perkahwinan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Bujang	54	47.8	47.8	47.8
Berkahwin	53	46.9	46.9	94.7
Valid Bercerai	3	2.7	2.7	97.3
Ibu tunggal/Janda	3	2.7	2.7	100.0
Total	113	100.0	100.0	

Tempoh perkhidmatan dalam organisasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2 tahun ke bawah	15	13.3	13.3	13.3
3 - 6 tahun	82	72.6	72.6	85.8
7 - 19 tahun	16	14.2	14.2	100.0
Total	113	100.0	100.0	

Jabatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Penyambut tetamu	10	8.8	8.8	8.8
Housekeeping	26	23.0	23.0	31.9
Perakaunan	4	3.5	3.5	35.4
Sumber manusia dan pentadbiran	10	8.8	8.8	44.2
F&B	26	23.0	23.0	67.3
Kitchen	22	19.5	19.5	86.7
Jualan dan pemasaran	6	5.3	5.3	92.0
Keselamatan	4	3.5	3.5	95.6
Penyelenggaraan	5	4.4	4.4	100.0
Total	113	100.0	100.0	

Tahun perkhidmatan dalam jawatan semasa

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang daripada 1 tahun	6	5.3	5.3	5.3
1 - 4 tahun	75	66.4	66.4	71.7
5 - 8 tahun	28	24.8	24.8	96.5
9 - 12 tahun	4	3.5	3.5	100.0
Total	113	100.0	100.0	

2. DESKRIPTIF

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
GK	113	28	50	39.77	3.108
GBK	113	47	65	54.44	2.988
G	113	75	115	94.21	5.211
KK	113	67	92	81.46	3.596
Valid N (listwise)	113				

Descriptive Statistics

	N	Skewness		Kurtosis	
		Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
GK	113	-.477	.227	4.834	.451
GBK	113	1.273	.227	1.671	.451
KK	113	-.321	.227	3.208	.451
Valid N (listwise)	113				

3. KORELASI

Correlations

		GK	GBK	KK
GK	Pearson Correlation	1	.461**	.489**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	113	113	113
GBK	Pearson Correlation	.461**	1	.296**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001
	N	113	113	113
KK	Pearson Correlation	.489**	.296**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	
	N	113	113	113

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. REGRASI

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	355.245	2	177.622	17.879	.000 ^b
	Residual	1092.826	110	9.935		
	Total	1448.071	112			

a. Dependent Variable: KK

b. Predictors: (Constant), GBK, GK

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
		1	(Constant)	55.002			5.632	
	GK	.518	.108	.448	4.796	.000	.304	.732
	GBK	.108	.112	.089	.959	.340	-.115	.330

a. Dependent Variable: KK