

KEPUASAN KERJA GRADUAN HOSPITALITI TERHADAP
KETEKALAN KERJA DI INDUSTRI PERHOTELAN

NORSUHADA BINTI MAT HASAN

Tesis ini dikemukakan sebagai
memenuhi syarat penganugerahan
Ijazah Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional



Fakulti Pendidikan Teknikal dan Vokasional
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia

FEBRUARI 2022

*Bismillahirrahmanirrahim
Alhamdullilah
Syukur ke hadrat allah SWT
Nabi Muhammad SAW
Terima kasih allah, atas rezeki untuk saya meneruskan kajian ini*

Khas buat suami dan anak-anak yang tersayang, yang menjadi penyokong dan pendorong semangat yang paling tegar, yang sanggup berjauhan sepanjang meneruskan pengajian ini.

Buat adik beradik tersayang, sokongan dan kasih sayang yang dihulurkan oleh kalian sangat membantu adikmu ini.

*Jutaan terima kasih yang tidak terhingga buat penyelia
Encik Hairuddun Bin Harun*

*Tiada kata-kata yang mampu saya ucapkan kerana ilm, tunjuk ajar dan dorongan daripadamu tidak terbalas dengan kata-kta atau wang ringgit.
Segala ilmu yang dicurah tidak akandilupakan.*

*Tidak lupa kepada sahabat yang sering memberi sokongan semasa susah, memberi semangat, nasihat dan tunjuk ajar selama berada di UTHM
Kenangan kita bersama suka dan duka bermakna buat diri ini
Dan akan terus kekal dalam ingatan*



PENGHARGAAN

Alhamdullilah, bersyukur ke hadrat allah s.w.t kerana dengan limpah kurnia-nya saya dapat menyempurnakan penyelidikan serta penulisan ilmiah bagi projek Sarjana Pendidikan Teknik Dan Vokasional ini dengan jayanya. Sekalung ucapan terima kasih ditujukan khas buat Encik Hairuddin Bin Harun selaku penyelia saya yang telah banyak memberi bimbingan dan tunjuk ajar kepada saya sepanjang menjalankan penyelidikan ini. Syukur dan terima kasih yang tidak terhingga saya ucapkan kepadanya kerana telah banyak memberi panduan serta sokongan yang tidak berbelah bagi kepada saya sehingga berjaya menyiapkan projek sarjana ini.

Jutaan terima kasih ditujukan buat seluruh ahli keluarga dan keluarga mertua yang tidak jemu memberikan sokongan, dorongan dan semangat kepada saya terutamanya suami Mohd Azri dan anak-anak (Annur Hanan, Annur Hanun dan Mohd Aidan) yang menjadi nadi, tulang belakang dan inspirasi kepada perjuangan saya sepanjang menyiapkan kajian ini. Terima kasih ayah, ma dan abah yang mendoakan kejayaan saya, tanpa mereka siapalah saya. Tidak lupa juga ribuan terima kasih buat rakan-rakan perjuangan yang banyak memberi pendapat, tunjuk ajar dan saling bantu membantu dalam menyiapkan kajian ini.

ABSTRAK

Secara amnya, kepuasan kerja adalah salah satu faktor yang memberi menyumbang kepada keharmonian dan kebahagian dalam pelbagai bidang kerjaya., termasuk bidang hospitaliti. Terdapat pelbagai faktor yang menyumbang kepada kepuasan dan ketekalan kerja seperti persekitaran, pendapatan, penyeliaan. Namun, hasil dapatan kajian setiap faktor berikut adalah berbeza dan tidak menyeluruh memandangkan setiap indikator ini dipengaruhi oleh banyak pembolehubah termasuk isu ketekalan kerja. Oleh itu, kajian ini dijalankan bertujuan untuk mengenalpasti ketidakpuasan kerja yang menyebabkan graduan, khusus graduan hospitaliti tidak kekal lama bekerja dalam industri perhotelan. Hal ini menyebabkan masalah kekurangan pekerja mahir. Terdapat empat objektif kajian yang telah dijalankan iaitu (i) Mengenal pasti faktor-faktor kepuasan kerja graduan hospitaliti terhadap ketekalan kerja dalam industri perhotelan, (ii) Menentukan tahap kepuasan kerja graduan hospitaliti (iii) Mengukur faktor yang paling dominan diperlukan bagi mengekalkan graduan hospitaliti bertahan dalam industri perhotelan, (iv) Menentukan hubungan faktor yang paling dominan menyumbang tahap kepuasan dan ketekalan kerja graduan. Kajian ini adalah kajian deskriptif menggunakan kaedah tinjauan, dengan menggunakan soal selidik sebagai instrumen. Borang soal selidik ini direkabentuk dan dibangunkan berdasarkan *Job Descriptive Index (JDI)*. Seramai 145 responden yang telah dipilih dari dua jenis hotel di Terengganu; hotel empat bintang ($n = 4$) dan hotel lima bintang ($n = 5$). Analisis deskriptif dan inferens dijalankan dalam menentukan hasil kajian. Dapatkan kajian ini mendapati bahawa faktor persekitaran adalah paling dominan dan tinggi ($\text{min} = 4.02$, $\text{SP} = 1.17$), diikuti faktor rakan sekerja ($\text{min} = 3.99$, 0.74), pengiktirafan ($\text{min} = 3.49$, $\text{SP} = 1.03$) dan gaji ($\text{min} = 3.39$, $\text{SP} = 1.59$) yang mempengaruhi tahap kepuasan kerja dan ketekalan kerja graduan hospitaliti. Selain itu, analisis inferensi dijalankan bagi menentukan perbezaan antara faktor persekitaran dengan demografi responden. Kajian mendapati tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam pengaruh faktor persekitaran berdasarkan berlainan jantina. Walau bagaimanapun terdapat perbezaan yang signifikan dalam pengaruh faktor paling dominan terhadap umur dan tempoh perkhidmatan. Dalam konteks kajian ini, menunjukkan bahawa tahap kepuasan kerja yang tinggi boleh menyumbang kepada ketekalan kerja yang tinggi.

Kata kunci : Graduan hospitaliti, kepuasan kerja, ketekalan kerja

ABSTRACT

In general, job satisfaction is one of the contributing factors to harmony and happiness in various career fields, including the field of hospitality. There are various factors that contribute to job satisfaction and consistency such as environment, income, supervision. However, the results of the study of each of the following factors are different and not comprehensive as each of these indicators is influenced by many variables including the issue of consistency of work. Therefore, this study was conducted to identify the job dissatisfaction that causes graduates, specifically hospitality graduates do not stay long working in the hospitality industry. This causes a shortage of skilled workers. There are four objectives of the study that has been conducted, namely (i) Identify the factors of job satisfaction of hospitality graduates on job consistency in the hospitality industry, (ii) Determine the level of job satisfaction of hospitality graduates (iii) Measure the most dominant is required to keep hospitality graduates afloat in the hospitality industry, (iv) Determine the relationship of the most dominant factors contributing to the level of job satisfaction and consistency of graduates. This study is a descriptive study using survey method, using a questionnaire as an instrument. This questionnaire was designed and developed based on the Job Descriptive Index (JDI). A total of 145 respondents were selected from two types of hotels in Terengganu; four -star hotels ($n = 4$) and five -star hotels ($n = 5$). Descriptive and inferential analysis was conducted in determining the results of the study. The findings of this study found the most dominant is environment factor (mean = 4.02, SD = 1.17), followed by peer factors (mean = 3.99, 0.74), recognition (mean = 3.49, SD = 1.03) and salary (mean = 3.39 , SD = 1.59) which influenced the level of job satisfaction and job consistency of hospitality graduates. In addition, inferential analysis was conducted to determine the differences between environmental factors and demographics of respondents. The study found there is no significant differences between environmental factors and job satisfaction with consistency based on gender. However there were significant differences in the environmental factors and job satisfaction with consistency in term of service duration and age. In the conclusion, this is conclude that the high levels of job satisfaction may contribute to high job consistency level.

Keyword: Hospitality graduate, job satisfaction , job consistency

KANDUNGAN

TAJUK	ii
DEKLARASI	iii
DEDIKASI	iv
PENGHARGAAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KANDUNGAN	viii
SENARAI JADUAL	xiii
SENARAI RAJAH	xv
SENARAI SIMBOL DAN SINGKATAN	xvi
SENARAI LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar Belakang Masalah	3
1.3 Pernyataan Masalah	6
1.4 Tujuan Kajian	7
1.5 Objektif Kajian	8
1.6 Persoalan Kajian	8
1.7 Hipotesis kajian	9
1.8 Skop Kajian	10
1.9 Batasan Kajian	11
1.10 Kepentingan Kajian	11
1.10.1 Industri	12
1.10.2 Bahagian Sumber Manusia	12
1.10.3 Graduan hospitaliti	12
1.11 Kerangka Konseptual	13

1.12	Definisi Istilah dan Operasi	14
1.12.1	Kepuasan Kerja	14
1.12.2	Tahap kepuasan	15
1.12.3	Industri perhotelan	15
1.12.4	Gaji	15
1.12.5	Persekutaran kerja	15
1.12.6	Bekerja	16
1.12.7	Ketekalan	16
1.13	Rumusan Bab	16
BAB 2 KAJIAN LITERATUR		17
2.1	Pengenalan	17
2.2	Industri Hospitaliti	17
2.2.1	Isu dan Cabaran Industri Pelancongan	19
2.2.2	Isu dan Cabaran Graduan Industri Hospitaliti	20
2.3	Sikap dan Tingkah Laku dalam Pekerjaan	21
2.3.1	Kepuasan Bekerja	22
2.3.2	Komitmen dalam Organisasi	24
2.4	Teori Kepuasan Kerja	26
2.4.1	Teori Dua Faktor Herzberg	27
2.4.2	Teori Maslow	29
2.4.3	Teori Indeks Deskriptif Kerja	31
2.4.4	Model Kepuasan Kerja Christen, Lyer and Soberman (2006)	35
2.4.5	Ringkasan Teori Kepuasan Kerja	37
2.5	Kajian Berkaitan Mengenalpasti Faktor	38
2.6	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	41
2.6.1	Gaji	41
2.6.2	Persekutaran Kerja	43
2.6.3	Rakan sekerja	44
2.6.4	Pengiktirafan	45
2.7	Ketekalan Kerja	47

2.8	Contoh-Contoh Kajian Lepas	48
2.8.1	Kajian Luar Negara	48
2.8.2	Kajian Dalam Malaysia	50
2.9	Rumusan	51
BAB 3	METodologi KAJIAN	52
3.1	Pengenalan	52
3.2	Reka Bentuk Kajian	52
3.3	Operasi Kajian	54
3.4	Populasi Dan Pensampelan Kajian	56
3.5	Sampel kajian	56
3.6	Lokasi Kajian	56
3.7	Instrumen kajian	57
3.7.1	Borang Soal Selidik	58
3.8	Kesahan	59
3.8.1	Kebolehpercayaan Kajian	59
3.9	Pengumpulan data	61
3.10	Kajian Rintis	62
3.11	Analisis Data	62
3.11.1	Analisis deskriptif	62
3.11.2	Analisis Inferensi	63
3.12	Rumusan	64
BAB 4	ANALISIS DATA KAJIAN	65
4.1	Pengenalan	65
4.2	Analisis Kuantitatif	65
4.2.1	Ujian Normaliti	66
4.3	Demografi Responden Soal-Selidik	67
4.3.1	Jantina	67
4.3.2	Umur	68
4.3.3	Pendidikan	68
4.3.4	Tempoh Berkhidmat	69
4.3.5	Pendapatan Bulanan	69

4.4	Tahap Kepuasan Kerja Terhadap Persekutaran Kerja	70
4.5	Tahap Kepuasan Kerja Terhadap Gaji	71
4.6	Tahap Kepuasan Kerja Terhadap Rakan Sekerja	72
4.7	Tahap Kepuasan Kerja Terhadap Pengiktirafan	73
4.8	Ketekalan Kerja Graduan Hospitaliti Dalam Industri Perhotelan	74
4.9	Tahap yang paling dominan bagi mengekalkan graduan hospitaliti untuk bertahan dalam industri perhotelan	75
4.10	Hubungan antara Tahap Kepuasan Kerja Graduan yang Paling Dominan Dengan Ketekalan Kerja Di Industri Perhotelan	76
4.11	Pengaruh Faktor Paling Dominan Berdasarkan Demografi	77
4.11.1	Jantina	77
4.11.2	Umur	79
4.11.3	Tempoh Berkhidmat	82
4.11.4	Kesimpulan Ujian Perbezaan	84
4.12	Rumusan	85
BAB 5	PERBINCANGAN, CADANGAN DAN KESIMPULAN	87
5.1	Pengenalan	87
5.2	Rumusan Dapatkan Kajian	88
5.3	Persoalan Kajian Pertama	88
5.4	Persoalan Kajian Kedua	91
5.5	Persoalan Kajian Ketiga	93
5.6	Persoalan Kajian Empat	94
5.7	Persoalan Kajian Kelima	95
5.8	Sumbangan Kajian	97
5.9	Cadangan Untuk Kajian Lanjutan	99
5.10	Penutup	100
	RUJUKAN	101
	LAMPIRAN	119

SURAT KEBENARAN	120
SURAT PERLANTIKAN PAKAR	121
BORANG SOAL SELIDIK	132
VITA	137



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

SENARAI JADUAL

2.1	Kerugian Akibat Pembatalan Bilik Malaysian Association of Hotel (Noh, 2020).	19
2.2	Kesan pandemik COVID-19 terhadap pekerja industri hotel (Mohktar, 2020).	20
2.3	Kajian yang menggunakan JDI sebagai asas pengukuran kepuasan kerja	33
2.4	Contoh Kajian Kepuasan Kerja dalam Industri Hospitaliti	49
3.1	Bilangan Responden Kajian	56
3.2	Skala Likert	57
3.3	Contoh Skala Likert	58
3.4	Borang Soal Selidik	58
3.5	Interpretasi nilai Cronbachs Alpha (Sumber: Bond dan Fox, 2015)	60
3.6	Kebolehpercayaan bagi Borang Soal-selidik	60
3.7	Tafsiran skor min (Wiersma & Stephen,2005)	63
3.8	Tafsiran kolerasi (Najib,2003)	63
4.1	Keputusan Ujian Normaliti berdasarkan nilai nisbah Skewness dan Kurtosis	66
4.2	Keputusan Ujian Normaliti berdasarkan Kolmogrov-Smirnov	67
4.3	Peratus Taburan Kekerapan Responden Mengikut Jantina	68
4.4	Peratus Taburan Kekerapan Responden Mengikut Umur	68
4.5	Peratus Taburan Kekerapan Responden Mengikut Pendidikan	69

4.6	Peratus Taburan Kekerapan Responden Mengikut Tempoh Berkhidmat	69
4.7	Peratus Taburan Kekerapan Responden Mengikut Pendapatan Bulanan	70
4.8	Tafsiran Skor Min bagi Tahap Kepuasan Kerja Terhadap Persekutaran Kerja	70
4.9	Tafsiran Skor Min bagi Tahap Kepuasan Kerja Terhadap Gaji	71
4.10	Tafsiran Skor Min bagi Tahap Kepuasan Kerja Terhadap Rakan Sekerja	72
4.11	Tafsiran Skor Min bagi Tahap Kepuasan Kerja Terhadap Pengiktirafan	73
4.12	Tafsiran Skor Min bagi Ketekalan Kerja Graduan Hospitaliti Dalam Industri Perhotelan	75
4.13	Kedudukan Skor Min Bagi Keempat Tahap Kepuasan Kerja Graduan Hospitaliti Dalam Industri Perhotelan	76
4.14	Keputusan Ujian Korelasi	76
4.15	Perbandingan faktor persekitaran tempat kerja dengan jantina	78
4.16	Dapatan Analisis Ujian T.	79
4.17	Perbandingan faktor paling dominan dengan umur	80
4.18	Analisis Ujian Anova Sehala pengaruh faktor paling dominan terhadap umur	81
4.19	Perbandingan pengaruh faktor paling dominan terhadap tempoh berkhidmat	83
4.20	Analisis Ujian Anova Sehala perbezaan antara tempoh perkhidmatan	84
4.21	Kesimpulan dapatan inferensi berdasarkan demografi	85
5.1	Senarai faktor yang dikaji	89

SENARAI RAJAH

1.1	Kerangka konsep kajian	14
2.1	Rekod Kedatangan Pelancong di Malaysia (2018-2020)	18
2.2	Teori Herzberg	29
2.3	Teori Maslow	31
2.4	Teori Indeks Deskriptif Kerja	33
2.5	Model Kepuasan Kerja Christen, Lyer dan Soberman (Christen et al. 2006)	36
3.1	Kerangka Operasi	55



SENARAI SIMBOL DAN SINGKATAN

TVE	- Teknikal dan Vokasional
KDNK	- Keluaran Dalam Negara Kasar
MoTAC	- <i>Ministry of Tourism, Arts and Culture</i>
UITM	- Universiti Teknologi Mara
IKBN	- Institusi Kemahiran Belia Negara



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

SENARAI LAMPIRAN

A	Surat Kebenaran Menjalankan Kajian	113
B	Surat Pengesahan Kaji Selidik	114
C	Borang Kaji Selidik	126

*



PTT AUTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Dewasa ini, kepuasan kerja memberi impak kepada keperluan tenaga kerja yang berkemahiran dan berpengetahuan dalam pertumbuhan ekonomi negara. Tenaga kerja yang terlibat dalam industri perkhidmatan terutamanya berkeinginan untuk mencapai

matlamat kepuasan kerja yang sempurna dalam sesuatu pekerjaan. Lantaran itu, kepuasan kerja merupakan tindak balas pekerja terhadap tugas dan kerja yang dilakukan (Bruck, Allen & Spector, 2002). Menurut Oshagbemi (2000) kepuasan ditakrifkan tindak balas emosi yang berlaku daripada interaksi antara nilai pekerja mengenai kerja dan keuntungan yang diperoleh daripada pekerjaan serta prestasi kerja di abad-21 di anggap penting bagi menunjukkan kepuasan kerja dicapai (Agnihotri, 2013). Ini kerana, pekerja yang telah mendominasi kepuasan kerja menunjukkan semangat dan keseronokan melaksanakan tugas dengan komited (Badlishah, 2016). Organisasi perhotelan perlu sedar bahawa kepuasan kerja adalah penting untuk mengekalkan pekerja kerana pekerja adalah aset penting bagi organisasi untuk meningkatkan prestasi perniagaan organisasi. Manakala, pekerja yang berpuas hati tidak akan mengelakkan dan mengingkarkan diri (Heller, Judge & Watson, 2002).

Kepuasan kerja perlu dikaji oleh pengkaji terdahulu dengan menunjukkan kepuasan kerja melibatkan faktor ekstrinsik (keadaan) dan intrinsik (peribadi) (Heller *et al.*, 2002; Atmojo, 2012). Beberapa teori telah muncul hasil kajian penyelidik terdahulu yang berkembang mengikut isu berkaitan kepuasan kerja (Badlishah, 2016). Antara teori yang ditemui oleh pengkaji terdahulu seperti Teori Maslow (1954), Teori Herzberg (1959) dan Teori Smith (1969) yang membincang tahap kepuasan kerja yang ingin diperlukan oleh individu secara intrinsik dan ekstrinsik. Tambahan pula,

kepuasan kerja akan menurun jika berlaku suasana kerja yang tidak menarik seperti waktu kerja yang panjang, status pekerjaan yang rendah, pekerjaan bermusim (Alan, Radzi & Hemdi, 2010) gaji rendah, kerja yang perlu banyak tenaga, keselamatan pekerja yang rendah, beban kerja, latihan dan pembangunan kemahiran yang terhad menyebabkan kepuasan kerja tidak tercapai (Wann, 2011). Menurut Salehuddin, Hanafiah, Othman & Jamaluddin (2010), graduan mempunyai tanggapan yang negatif serta hilang minat untuk memilih pekerjaan di dalam bidang hospitaliti di industri perhotelan.

Bagi mengekalkan graduan terus bekerja, majikan perlu menilai kembali pekerjaan yang dilakukan setimpal dengan kehendak graduan. Menurut Ishak, Ismail, & Robiah, (2008) graduan menerima bayaran yang tidak setimpal dengan sepatutnya kelulusan mereka. Sehubungan itu, institusi pendidikan seperti Universiti Teknologi Mara (UITM), politeknik, kolej komuniti, giat mara, Institusi Kemahiran Belia Negara (IKBN) dan institusi kemahiran yang lain menyediakan keperluan latihan melatih bakal graduan ini supaya berkemahiran dan mempunyai tahap pendidikan yang formal bagi menjamin kualiti perkhidmatan yang diberikan. Pendidikan dan latihan kemahiran yang mantap disediakan oleh pihak institusi pendidikan mestilah berlaku secara berterusan bagi memastikan tenaga kerja relevan dengan permintaan dan pasaran semasa serta mampu menyahut cabaran (Nurul, Kassim & Roslina, 2015).

Industri perhotelan kini sangat kritikal ini memerlukan jumlah tenaga kerja yang besar bagi menyokong industri ini. Pertumbuhan industri hotel yang pesat sejajar dengan keperluan tenaga mahir yang saling menyokong strategi untuk memenuhi agenda ekonomi Malaysia (Bustamam, Teng & Abdullah, 2014). Industri perhotelan memerlukan pekerja mahir dan mempunyai tahap pendidikan formal dalam bidang perkhidmatan bagi menjamin kualiti perkhidmatan yang diberikan kepada para pelancong. Menurut Ngo (2014), graduan yang menamatkan pengajian dalam bidang ini dijangka akan menyumbangkan kepakaran mereka dalam sektor perhotelan, restoran, penerangan dan juga agensi pelancongan. Justeru itu, bagi melatih tenaga kerja mahir dalam bidang hospitaliti ini, pelbagai institusi pengajian tinggi, politeknik dan kolej komuniti menawarkan program-program seperti pengurusan pelancongan dan hospitaliti, seni kulinari dan pengurusan acara yang mempunyai permintaan yang tinggi daripada masyarakat.

Selain itu, industri perhotelan secara konsisten berkembang dalam pembangunan pelancongan dengan bilangan pelancong dari dalam dan luar Negara

Malaysia yang meningkat dari sentiasa meningkat setiap tahun. Berdasarkan jumlah statistik kedatangan pelancong ke Malaysia pada tahun 2016 dan 2017 yang meningkat jelas menunjukkan keperluan hotel sebagai tempat penginapan pelancong. Industri hospitaliti antara penyumbang utama iaitu 80 peratus kepada pembangunan negara-negara membangun (Marzuki, 2012). Justeru itu, perhotelan menjadi alat perangsang ekonomi yang menggalakkan peningkatan pendapatan dan peluang pekerjaan (Liu, 2006) serta memperkenalkan negara Malaysia dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi negara (Othman, Ismail & Yunos, 2015).

1.2 Latar Belakang Masalah

Kepuasan kerja menjadi faktor utama individu mencapai tahap keinginan dalam melakukan sesuatu perkara. Menurut pengkaji Akhir (2016) seseorang akan mencapai kepuasan dalam bekerja, ia akan berupaya mencapai sebaik mungkin untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Oleh itu kepuasan bekerja merupakan perkara penting yang ditanam dalam sikap individu terhadap kerjayanya. Kepuasan kerja merupakan faktor utama yang perlu menaikkan prestasi organisasi terus cemerlang (Ku, 2003; Riketta, 2002). Terdapat kajian penyelidik bersetuju dengan beberapa faktor yang boleh mempengaruhi kepuasan kerja pekerja seperti gaji, jenis kerja, kenaikan pangkat, kepimpinan dan penyeliaan, hubungan dengan rakan sekerja, keselamatan pekerjaan, struktur organisasi, faktor personaliti dan kesaksamaan (Hamilton *et al.*, 2017).

Namun begitu, graduan bagi bidang hospitaliti tidak bertahan lama dalam bidang pekerjaan kerana masalah dari segi kewangan, persekitaran, beban kerja dan masa yang terhad. Kekangan ini menyebabkan graduan akan berpindah kepada pekerjaan lain. Kajian ini di sokong oleh Ariza *et.al* (2017) bahawa jadual kerja yang tidak selesa (termasuk cuti, hujung minggu, dan petang petang), lebih banyak waktu kerja mingguan, upah yang tidak kompetitif, kurang latihan untuk staff, kerjaya yang profesional rendah, pengiktirafan luar yang sedikit, dan status pekerja yang rendah. Berdasarkan kekangan faktor-faktor ini graduan hospitaliti mengalami ketidakpuasan kerja yang membolehkan mereka mengekalkan kerjaya ini di dalam industri hospitaliti. Kajian yang di lakukan oleh Jamaludin, Sultan & Shah (2018), graduan hospitaliti tidak berminat untuk bekerja di industri hospitaliti kerana menganggap ia

tidak menarik, kerja yang menggunakan fizikal, waktu kerja yang lama dan gaji yang rendah. Oleh itu, menurut Kusluvan & Kusluvan, (2000) persepsi yang lemah terhadap pekerjaan industri pelancongan dan hospitaliti menyumbang kepada kesukaran pihak industri ini untuk mendapatkan dan mengekalkan graduan pelancongan dan hospitaliti yang diperlukan.

Justeru itu, graduan yang menganggur dalam negara melibatkan faktor-faktor seperti masalah ekonomi yang tidak stabil, kesesuaian jawatan dengan status pendidikan serta penguasaan *employability* graduan yang tidak mencapai kehendak majikan (Ismail & Sieng, 2011). Masalah ini berlaku disebabkan ketidakpuasan kerja berlaku di kalangan graduan yang boleh menyebabkan kesan pada industri hospitaliti negara. Menurut Mohd (2010), menyatakan industri hospitaliti turut mengalami masalah kekurangan pekerja mahir dan graduan bidang hospitaliti. Hal ini menyebabkan kemungkinan besar pekerja hanya mampu bertahan sementara sahaja antara tempoh pra matang iaitu mereka hanya berkhidmat di antara tiga ke lima tahun (Chuang, Goh, Stout & Dellmann 2007).

Justeru itu, faktor kepuasan kerja iaitu persekitaran kerja, gaji, rakan sekerja dan pengiktirafan akan mendorong graduan akan kekal berkhidmat dalam industri hotel. Industri hotel perlu memastikan para pengurus bermotivasi dan berpuas hati supaya memperoleh keyakinan dan kesetiaan pekerja berkemahiran peringkat tinggi dan rendah (Mohd, Salleh & Radzi, 2014). Kepuasan kerja yang tidak dicapai boleh menyebabkan graduan akan memilih beralih arah kepada pekerjaan yang lain atau tidak bekerja. Akibatnya kadar pengangguran meningkat (Makhbul, Yussof & Awang, 2015). Selain itu, boleh menyebabkan tekanan pada sesetengah individu dan tahap kepuasan yang tinggi di kalangan orang lain (Edralin, 2013).

Berdasarkan kajian lepas, terdapat beberapa faktor yang menyumbang kepada kepuasan kerja iaitu faktor kewangan di mana gaji yang diterima dan ganjaran yang diberikan menjadi penyumbang untuk terus bekerja dengan komited (Abdul, Wahab, *et al.*, 2009). Kesan yang positif dalam diri graduan untuk terus berkhidmat dalam organisasi. Hasil kajian oleh Hong, Tan, & Bujang, (2010), mendapati terdapat pekerja yang diberi gaji tinggi akan mendapat kepuasan kerja yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan pekerja yang mendapat gaji rendah. Menurut Nadzri, Rosli, Bakar & Baharudin (2015) terdapat kes-kes berlakunya mogok di kalangan pekerja apabila mereka tidak berpuas hati dengan gaji yang diberikan. Gaji boleh mempengaruhi individu dalam membuat keputusan dalam mencorak pekerjaan. Kajian

ini disokong lagi pengkaji tempatan Indarwati (2013), menyatakan bahawa gaji akan mempengaruhi secara positif terhadap kepuasan bekerja individu. Kajian ini disokong oleh Muhammad, Suhana, Mohd & Sapie (2014) menyatakan pekerja merasa tidak puas hati terhadap pekerjaan semasa mereka berpunca daripada kurangnya insentif-insentif yang diberikan sebagai ganjaran kepada mereka. Justeru itu, ini menyebabkan para graduan tidak cenderung untuk memenuhi kekosongan jawatan dalam pekerjaan tersebut kerana mengambil kira aspek penawaran gaji dan kepuasan bekerja (Yusof & Jamaluddin, 2015). Maka, gaji dan elauan menjadi keutamaan pekerja untuk terus kekal dalam pekerjaannya.

Persekutaran kerja pekerja dikenal pasti sebagai penentu asas kualiti kerja pekerja dan tahap produktiviti. Definisi ini selaras dengan kajian Foldspang et al., (2014) mengenai persekitaran kerja. Dari kajiannya, ia menentukan bahawa persekitaran kerja fizikal mempunyai hubungan langsung dengan kepuasan pekerja. Kajian yang dilakukan oleh Heish (2012), menyatakan keselesaan pekerja juga mempengaruhi kesejahteraan subjektif individu secara personel. Hubungan rakan sekerja boleh mempengaruhi graduan dalam menjalankan tugas harian mereka antaranya perhubungan interpersonal dengan majikan dan rakan sekerja. Hubungan interpersonal yang tidak baik membawa maksud kepada kurangnya kepercayaan dalam kalangan rakan sekerja dan majikan terhadap diri individu akan menyebabkan hubungan tidak selesa. Interaksi seperti ini boleh mengganggu pekerjaan dan segala aktiviti-aktiviti yang hendak dilakukan akan tergendala (Messias, Mendes & Monteiro, 2010). Justeru itu, interaksi pekerjaan dan hubungan dalam kehidupan merupakan situasi baru yang menarik minat yang berbeza (McNall *et al.*, 2010)

Faktor pengiktirafan antara faktor yang menyebabkan graduan bertahan dalam industri hotel. Keperluan memberi latihan secara percuma bagi meningkatkan kemahiran yang sedia ada, latihan ini penting membuat kerja secara sistematik (Zeithaml & Bitner, 2003). Industri perhotelan memberi perkhidmatan secara bersemuka, memerlukan latihan yang meluas terutama pekerja barisan hadapan (Donaghy, Mcmoahon & Mcdowell (1995). Menurut Berry, Parasuraman & Zeithaml (1991) bahawa pengiktirafan yang diberi kepada pekerja meningkatkan perkhidmatan yang berkualiti. Oleh itu, hanya empat faktor sahaja yang di ambil untuk menentukan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. faktor persekitaran tempat kerja memberikan keselesaan terhadap pekerja dan tugas dilakukan dengan cekap (Rabbanee, 2012). Menurut Herzberg (1968) terdapat hubungan yang signifikan antara

persekitaran tempat kerja dan kepuasan kerja yang perlu dicapai. Jika persekitaran kerja yang selesa, pekerja akan lebih mudah melaksanakan tugas mereka (Rabbanee, 2012). Hasil daripada kepuasan kerja yang dicapai dengan penuh komited akan meningkatkan komitmen pekerja untuk terus kekal dalam organisasi (Farah, 2014).

1.3 Pernyataan Masalah

Graduan hospitaliti pada masa kini perlu menghadapi pelbagai tuntutan yang berbeza dalam industri bagi mencapai kepuasan kerja terutama dalam bidang perhotelan yang memerlukan ketahanan diri untuk bertahan lama dalam industri perhotelan. Daripada latar belakang yang dihuraikan, isu kepuasan kerja sering dibincangkan dan menjadi sebuah isu yang sensitif serta menarik di kalangan pekerja yang merujuk kepada graduan terutama graduan hospitaliti. Kebanyakan isu ini dikaitkan dengan tahap tangga gaji, peluang kenaikan pangkat dan layanan majikan terhadap pekerja (Nawi, 2015).

Kepuasan kerja bagi graduan dipengaruhi oleh faktor-faktor persekitaran kerja, rakan sekerja, pengiktirafan dan gaji yang rendah. Graduan ini perlu diberi perhatian khusus memandangkan mereka sumber tenaga yang diperlukan dalam industri negara yang merupakan penyumbang kepada pertumbuhan ekonomi negara. Oleh itu, apabila wujudnya kepuasan kerja dalam kalangan mereka akan membawa komitmen yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaan yang di beri kerana kepuasan bekerja graduan tidak akan tercapai apabila had keinginan dan berada dalam situasi ketidakpuasan. Kajian ini di sokong oleh pengkaji Ahmad (2014), pergantungan pekerja asing antara penyebab penambahan graduan hospitaliti menganggur yang akhirnya merugikan negara pada amnya dan pihak berkepentingan khususnya. Namun masih berlaku kekurangan tenaga buruh yang sangat ketara dalam industri ini bukan hanya di Malaysia, tetapi di seluruh dunia (Downe, 2012). Jika di bandingkan dengan industri lain, industri perhotelan merupakan organisasi tidak mempunyai cuti yang tetap, masa bekerja 24 jam sehari dan perlu bekerja 7 hari seminggu (Wann, 2011).

Sejak bermulanya wabak COVID-19, industri perhotelan cenderung mengalami tahaperosotan yang sangat tinggi dan tidak stabil. Syarikat di industri hospitaliti menangani masalah ini setiap hari. Tekanan, kerja berlebihan, dan ketegangan interpersonal di tempat kerja semuanya berkaitan dengan kepuasan kerja

yang rendah dan perolehan yang lebih tinggi Davidson, Timo, Wang, 2010). World Travel & Tourism Council baru-baru ini memberi amaran bahawa pandemik COVID-19 boleh menyebabkan pengurangan 50 juta pekerjaan di seluruh dunia dalam industri pelancongan dan pelancongan. Berdasarkan kajian ekonomi Oxford, Asia akan terjejas paling teruk dan data menunjukkan industri ini memerlukan beberapa bulan untuk pulih. Berikutan larangan perjalanan, penutupan sempadan dan pelaksanaan kuarantin, ramai pekerja tidak dapat menjalankan pekerjaan mereka yang memberi kesan kepada pendapatan. Berdasarkan data, kesan terhadap industri perhotelan dapat menyebabkan majoriti industri hospitaliti tidak memiliki pekerjaan paling ramai. Secara keseluruhan, operasi hotel dan restoran akan berubah kepada lebih efisien, di mana keseimbangan antara pekerja berpengalaman dan mahir dicari. Peluang ini diperlukan oleh graduan hospitaliti untuk meningkatkan kemahiran dan lebih teliti dalam pemilihan kerja.

1.4 Tujuan Kajian

Tujuan kajian ini dilakukan untuk mengkaji sejauh mana kepuasan kerja graduan hospitaliti dalam industri perhotelan. Dalam kajian ini, pengkaji akan mengkaji tahap kepuasan kerja graduan hospitaliti dengan memfokuskan kepada empat faktor yang berkait rapat dengan pekerjaan bidang hospitaliti. Hasil daripada dapatan kajian ini mengetahui sejauh manakah tahap kepuasan kerja boleh mempengaruhi graduan hospitaliti untuk terus bertahan lama dalam industri yang diceburi. Kajian ini diharapkan dapat memberikan maklumat yang berharga kepada pihak-pihak berkepentingan dalam menjaga kebijakan graduan seperti institusi, dan juga industri khususnya. Selain itu, melalui hasil dapatan kajian ini juga, industri akan menambah baik kelemahan yang berlaku dalam industri bagi mengekalkan graduan hospitaliti ini

terus terlibat dalam industri perhotelan berdasarkan hasil kajian kepuasan kerja bagi graduan hospitaliti terhadap ketekalan kerja industri perhotelan

1.5 Objektif Kajian

- i. Mengenal pasti faktor-faktor kepuasan kerja graduan hospitaliti terhadap ketekalan kerja dalam industri perhotelan.
- ii. Menentukan tahap kepuasan kerja graduan hospitaliti terhadap ketekalan kerja dalam industri perhotelan.
- iii. Mengukur faktor yang paling dominan diperlukan bagi mengekalkan graduan hospitaliti bertahan dalam industri perhotelan.
- iv. Menentukan hubungan faktor-faktor yang paling dominan menyumbang tahap kepuasan kerja graduan hospitaliti terhadap ketekalan kerja dalam industri perhotelan.

1.6 Persoalan Kajian

Antara persoalan kajian adalah:

- i. Apakah faktor-faktor kepuasan graduan bidang hospitaliti terhadap ketekalan kerja dalam industri perhotelan.
- ii. Apakah tahap kepuasan kerja graduan hospitaliti terhadap ketekalan kerja dalam industri perhotelan.
- iii. Apakah faktor yang paling dominan diperlukan bagi mengekalkan graduan hospitaliti bertahan dalam industri perhotelan.

RUJUKAN

- Abdullah, F. Z. (2016). Personality Profile of F & B Staff in Malaysia, (December 2011), 23–30. Pautan dari:
Www.Researchgate.Net/Publication/299485097_Personality_Profile_Of_Fb_Staff_In_Malaysia
- Abdul, H. N. H. (2016) Kecerdasan Emosi Dan Kepuasan Kerja Dalam Kalangan Pensyarah Di Politeknik Seberang Prai, Pulau Pinang. Tesis Sarjana UTHM
- Abo-Murad, M., & Abdullah, A. K. (2019). Turnover Culture and Crisis Management: Insights from Malaysian Hotel Industry. *Academy of Strategic Management Journal*, 18(2).
- Ahmad, R. (2014). What It Takes to Be a Manager: The Case of Malaysian Five-Star What It Takes to Be A Manager: The Case of Malaysian Five- Star Resort Hotels, (January 2011).
- Akhir, T. (2016). Kepuasan Kerja Karyawan Di Pastry Section Padma Hotel Bandung.
- An, J. Y., Cha, S., Moon, H., Ruggiero, J. S. & Jang, H. (2016). Factors affecting job satisfaction of immigrant Korean nurses. *Journal of Transcultural Nursing*, 27(2), 126-135.
- Andrade, M. S., Westover, J. H., & Peterson, J. (2019). Job Satisfaction and Gender. *Journal of Business Diversity*, 19(3).
- Amissah, E. F., Gamor, E., Deri, M. N., & Amissah, A. (2016). Factors influencing employee job satisfaction in Ghana's hotel industry. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 15(2), 166-183.
- Atmojo, M. (2015). The influence of transformational leadership on job satisfaction, organizational commitment, and employee performance. *International Research Journal of Business Studies*, 5(2).
- Al-Zoubi, M. T. (2012). The shape of the relationship between salary and job satisfaction: A field study. *Far East Journal of Psychology and Business*, 7(1), 1-12.

- Asimah, V.K (2018). Factors that influence labour turnover intentions in the hospitality industry in Ghana. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure* 7(1) 1-11.
- Awang, Z., Ahmad, J. H., & Zin, N. M. (2010). Modelling job satisfaction and work commitment among lecturers: A case of UiTM Kelantan. *Journal of Statistical Modeling and Analytics*, 1(2), 45-59.
- Aziri, B. (2011). Job Satisfaction: A Literature Review. *Management Research & Practice*, 3(4).
- Bangwal, D., & Tiwari, P. (2019). Workplace environment, employee satisfaction and intent to stay. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(1), 268-284.
- Bakotic, D., & Babic, T. (2013). Relationship between working conditions and job satisfaction: The case of croatian shipbuilding company. *International Journal of Business and Social Science*, 4(2).
- Balzer, W.K., & Brodke, M.H. (2017). *Job Satisfaction Measurement*. In S.G. Rogelberg (Ed.), Sage Encyclopedia of Industrial and Organizational Psychology, (2nd Ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Balzer, W.K., & Sandman, B.A. (2017). Smith, Patricia C. Second Recipient, SIOP Distinguished Scientific Contributions Award. In S.G. Rogelberg (Ed.), Sage Encyclopedia of Industrial and Organizational Psychology, (2nd Ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Badlishah, S. (2016). Di, H., Latihan, A., Kepuasan, T., Kes, K., Pengajar, L., Ciast, L., *Skills Malaysia Journal*, 2(1).
- Bekri, R. (2011). Penguasaan Core Abilities Pekerjaan Dalam Kalangan Graduan Diploma Kemahiran Malaysia Penyejukan Dan Penyaman Udara: Satu Kajian Kes. In *Prosiding Seminar Serantau Kelima Tahun* (pp. 12-14).
- Bokti, N. L. M., & Talib, M. A. (2009). A preliminary study on occupational stress and job satisfaction among male navy personnel at a naval base in Lumut, Malaysia. *The Journal of International Social Research*, 2(9), 299-307.
- Bruck, C. S., Allen, T. D., & Spector, P. E. (2002). The relation between work-family conflict and job satisfaction: A finer-grained analysis. *Journal of vocational behavior*, 60(3), 336-353.

- Brown, E. A., Arendt, S. W. & Bosselman, R. H. (2014). Hospitality management graduates' perceptions of career factor importance and career factor experience. *International Journal of Hospitality Management*, 37, 58-67.
- Bustamam, F. L., Teng, S. S., & Abdullah, F. Z. (2014). Reward Management and Job Satisfaction Among Frontline Employees in Hotel Industry in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 144, 392–402.
- Bryman, A. (2003). Quantity and quality in social research (Vol. 18). Routledge.
- Carlson, D. S., Hunter, E. M., Ferguson, M., & Whitten, D. (2014). Work–family enrichment and satisfaction: Mediating processes and relative impact of originating and receiving domains. *Journal of Management*, 40(3), 845-865.
- Carleton, C. J., & Clain, S. H. (2012). Women, men, and job satisfaction. *Eastern Economic Journal*, 38(3), 331-355.
- Carvajal, M. J., & Popovici, I. (2018). Gender, age, and pharmacists' job satisfaction. *Pharmacy Practice (Granada)*, 16(4).
- Cerci, P. A., & Dumluđag, D. (2019). Life satisfaction and job satisfaction among university faculty: The impact of working conditions, academic performance and relative income. *Social Indicators Research*, 144(2), 785-806.
- Chiang, C. F., & Hsieh, T. S. (2012). The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 180-190.
- Chuang, H. T. (2009). The rise of culinary tourism and its transformation of food cultures: The National Cuisine of Taiwan. *The Copenhagen Journal of Asian Studies*, 27(2), 84-108.
- Clark, A. E. (1997). Job satisfaction and gender: why are women so happy at work? *Labour economics*, 4(4), 341-372.
- Choi, J. H. and Kim, T. Y. (2012), “Work-family conflict, work-family facilitation, and job outcomes in the Korean hotel industry”, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol.24 No.7, pp.1011-1028. Dawson, M., Abbott, J., & Shoemaker, S. (2011). International Journal Of Hospitality Management The Hospitality Culture Scale: A Measure Organizational

- Culture And Personal Attributes. *International Journal of Hospitality Management*, 30(2), 290–300. <Https://Doi.Org/10.1016/J.Ijhm.2010.10.002>
- Daud, Noraishah (2010). *Jaminan Kerja dan Hubungannya Dengan Kepuasan Kerja Dan Komitmen Terhadap Organisasi*. Tesis Sarjana Muda. Universiti Tun Hussien Onn.
- Davidson, M.C.; Timo, N.; Wang, Y (2010). How much does labour turnover cost? *Int. J. Contemp. Hosp. Manag.* 22, 451–466.
- Desa, N. S., (2012). Pengaruh Kemahiran Generik Dan Bentuk Latihan Dalam Menentukan Kebolehpasaran Graduan. UTHM Tesis Sarjana.
- Donaghy, K., McMahon, U., & McDowell, D. (1995). Yield management: an overview. *International Journal of Hospitality Management*, 14(2), 139-150.
- Downe, A. G. (2012). Corporate Talent Needs and Availability in Malaysian Service Industry, 7(2), 224– 235. <Https://Doi.Org/10.5539/Ijbm.V7n2p224>
- Dobrow Riza, S., Ganzach, Y., & Liu, Y. (2018). Time and job satisfaction: A longitudinal study of the differential roles of age and tenure. *Journal of management*, 44(7), 2558-2579
- Dompelage, P. T., Kalansooriya, J., Gunawardhana, D. S. R. E. S., Peiris, D. L. I. H. K., & Ramanayaka, A. R. N. D. (2019). Impact of Workplace Environment on Job Satisfaction: With Special References to University of Kelaniya.
- Djordjević, B., Ivanović-Djukić, M., & Lepojević, V. (2017). Relationship of ages and gender of the employees in organisations in the Republic of Serbia and their job satisfaction. *Economic Themes*, 55(2), 263-280.
- Edralin, D. M. (2013). Work and Life harmony: An exploratory case study of EntrePinays. *DLSU Business & Economics Review*, 22(2), 15-36.
- Egan, T. M., Yang, B., & Bartlett, K. R. (2004). The effects of organizational learning culture and job satisfaction on motivation to transfer learning and turnover intention. *Human resource development quarterly*, 15(3), 279-301.
- Farah, N. I. (2014). Kecerdasan Emosi Dan Komitmen Organisasi Dalam Kalangan Pensyarah Di Politeknik Sultan Abdul Halim Muadzam Shah, Jitra, Kedah. Tesis Sarjana. University Tun Hussein Onn Malaysia.
- Fisher, R., Mcphail, R., & Menghetti, G. (2010). Management Linking Employee Attitudes And Behaviours With Business Performance: A Comparative

- Analysis Of Hotels In Mexico And China. *International Journal of Hospitality Management*, 29(3), 397–404. <Https://Doi.Org/10.1016/J.Ijhm.2009.10.021>
- Fisol, M., & Dalila, N. (2013). *Work motivation, job satisfaction and turnover intention of middle level management at five star hotels in Kuala Lumpur/Nur Dalila Mohd Fisol*. Thesis Ph.d. Universiti Teknologi MARA).
- Garlick, R . (2010). ‘Do Happy Employees Really Mean Happy Customers? Or Is There More to the Equation?’, *Cornell Hospitality Quarterly*. 51(3); 304- 307
- Grobelna, A., Sidorkiewicz, M., & Tokarz-Kocik, A. (2016). Job satisfaction among hotel employees: analyzing selected antecedents and job outcomes. a case study from Poland.
- George, E., Louw, D., & Badenhorst, G. (2008). Job satisfaction among urban secondary-school teachers in Namibia. *South African Journal of Education*, 28(2), 135-154.
- Gopinath, R., & NS, S. (2021). A Study on HRD Practices influencing job satisfaction in BSNL, Trichy SSA.
- Hackman, J.R. & Oldham, G.R. (1980). *Work Redesign*, Addison-Wesley, Reading, MA.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational behavior and human performance*, 16(2), 250-279.
- Hazra, K. (2014). Role of Motivation on Employee's Performance in Different Segments of Catering Sectors Under Hospitality Industry: An Empirical Study, 108–112.
- Herzberg, F. (1968). "One More Time: How Do You Motivate Employees?", *Harvard Business Review*. 46(1). 53-62.
- Hsieh, C. M. (2012). Importance is not unimportant: The role of importance weighting in QoL measurs. *Social Indicators Research*, 109(2), 267-278.
- Hee, O. C., Yan, L. H., Rizal, A. M., Kowang, T. O., & Fei, G. C. (2018). Factors Influencing Employee Job Satisfaction: A Conceptual Analysis. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(6).
- Heller, D., Judge, T. A., & Watson, D. (2002). The confounding role of personality and trait affectivity in the relationship between job and life satisfaction. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of*

- Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 23(7), 815-835.
- Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser, W. E., & Schlesinger, L. A. (1997). Putting the service-profit chain to work. *Harvard business review*, 72(2), 164-174.
- Ho, S., Nguyen, B., & Lee, T. J. (2015). International Journal of Hospitality Management Consumer-Based Chain Restaurant Brand Equity, Brand Reputation, and Brand Trust. *International Journal of Hospitality Management*, 50, 84–93. <Https://Doi.Org/10.1016/J.Ijhm.2015.06.010>
- Hoboubi, N., Choobineh, A., Ghanavati, F. K., Keshavarzi, S., & Hosseini, A. A. (2017). The impact of job stress and job satisfaction on workforce productivity in an Iranian petrochemical industry. *Safety and health at work*, 8(1), 67-71.
- Hong, K. S., Tan, K. W., & Bujang, S. (2010). Relationships between work life quality of teachers with work commitment, stress and satisfaction: A study in Kuching, Sarawak, Malaysia. *Sains Humanika*, 52(1).
- Hussain, R. I. (2012). The linkage of employee satisfaction and loyalty in hotel industry of Pakistan. *Asian Economic and Financial Review*, 2(8), 1098–1105.
- Indrawati, A. D. (2013). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan pada rumah sakit swasta di kota denpasar. *Matrik: Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*.
- Ineson, E. M., & Berechet, G. (2011). Employee loyalty in hotels: Romanian experiences. *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 10(2), 129–149. <https://doi.org/10.1080/15332845.2011.536694>
- Ishak, Suhana Mohamed Lip, Mohd Izzuddin Mohd Pisol, & Sapie Sabilan. (2014). Tahap Kepuasan Bekerja Dari Aspek Persekutaran Pekerjaan & Bebanan Tugas Dalam Kalangan Ketua Guru Kafa Negeri Selangor. *Jurnal Pendidikan*, 1(2), 14–23.
- Iqbal, S., Guohao, L., & Akhtar, S. (2017). Effects of job organizational culture, benefits, salary on job satisfaction ultimately affecting employee retention. *Review of Public Administration and Management*, 5(3), 1-7.
- Ismail, R., Yussof, I., & Sieng, L. W. (2016). Employers' perceptions on graduates in Malaysian services sector. *International Business Management*, 5(3), 184-193.

- Ismail, R., Yussof, I., & Uddin, N. (2011). Analysis of labour requirements in the Malaysian services sector. *International Journal of Business and Management Science*, 5(1), 19–38.
- Jamaludin, M., Sultan, P., & Shah, I. (2018). Faktor Yang Mendorong Persepsi Dan Komitmen Graduan Hospitaliti Politeknik Terhadap Kerjaya Di Dalam Industri Hospitaliti, *Proceeding Seminar Kebangsaan Teknologi Hijau & Program Eko-Lestari*.
- Jayaweera, T. (2015). Impact of work environmental factors on job performance, mediating role of work motivation: A study of hotel sector in England. *International Journal of Business and Management*, 10(3), 271.
- Jeon, M. K., & Han, S. J. (2019). The Effect of Nurses' Perceived Working Environment, Job Satisfaction, And Social Support On Intent to Stay. *The Journal of the Korea Contents Association*, 19(5), 532-541.
- Joo-Ee, G. (2016). Minimum Wage and The Hospitality Industry in Malaysia: An Analysis of Employee Perceptions. *Journal Of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 15(1), 29–44.
- <Https://Doi.Org/10.1080/15332845.2015.1008396>
- Judge, T. A., Piccolo, R. F., Podsakoff, N. P., Shaw, J. C., & Rich, B. L. (2010). The relationship between pay and job satisfaction: A meta-analysis of the literature. *Journal of Vocational Behavior*, 77(2), 157-167.
- Jung, H. S., and Yoon, H. H. (2015), The impact of employees' positive psychological capital on job satisfaction and organizational citizenship behaviors in the hotel, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(6).1135-1156
- Kapur, R. (2018). The Significance of Organizational Culture, Politics and Job Satisfaction among the Employees in Various Job Settings.
- Kamarudin, M., (2017). *Kepuasan Bekerja Guru Teknologi Kimpalan Terhadap Beban Tugas, Tekanan, Gaji Dan Penyeliaan Di Kolej Vokasional*. Tesis Sarjana UTHM.
- Karamanis, K., Arnis, N., & Pappa, P. (2019). Impact of working environment on job satisfaction. *Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*, 14(3), 5-21.

- Karatepe, O. M., Uludag, O., & Menevis, I. (2006). The Effects of Selected Individual Characteristics On Frontline Employee Performance and Job Satisfaction, 27, 547–560. <Https://Doi.Org/10.1016/J.Tourman.2005.02.009>
- Karatepe, O. M., & Uludag, O. (2007). Conflict, exhaustion, and motivation: A study of frontline employees in Northern Cyprus hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 26(3), 645-665.
- Kaliski, B.S. (2007). Encyclopedia of Business and Finance, Second edition, Thompson Gale, Detroit, p. 446.
- Kiwal, S. (2013). Hubungan Di Antara Komitmen Dan Tahap Kepuasan Kerja Guru Dalam Meningkatkan Prestasi Pencapaian Akademik Murid Sekolah Rendah Kebangsaan Kawasan Pedalaman Daerah Kota Marudu. Sekolah Pendidikan Dan Pembangunan Sosial (SPPS). Universiti Malaysia Sabah
- Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya Malaysia (2019).
- Kemunto, M. E., Raburu, P. A., & Bosire, J. N. (2018). Does age matter? Job satisfaction of public secondary school teachers.
Pautan dari: <http://www.motac.gov.my/semasakan/hotel>
- Küskü, F. (2003). Employee satisfaction in higher education: the case of academic and administrative staff in Turkey. *Career Development International*, 8(7), 347-356.
- Kumar, A., Bhardwaj, A., & Indolia, U. (2020). Addressing the effect of COVID19 pandemic on the Tourism Industry in Haridwar and Dehradun Districts of Uttarakhand, India. *Dev Sanskriti Interdisciplinary International Journal*, 16, 48-55.
- Kusluvan, S., & Kusluvan, Z. (2000). Perceptions and attitudes of undergraduate tourism students towards working in the tourism industry in Turkey. *Tourism management*, 21(3), 251-269.
- Kwok, L., Adams, C. R., & Price, M. A. (2011). Factors influencing hospitality recruiters' hiring decisions in college recruiting. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 10(4), 372-399.
- Labaree, R. V. (2009). Research guides: Organizing your social sciences research paper: Limitations of the study

- Lee, C., & Way, K. (2010). Individual Employment Characteristics of Hotel Employees That Play a Role in Employee Satisfaction and Work Retention. *International Journal of Hospitality Management*, 29(3), 344-353.
- Lee, J. J. and Ok, C. (2012), "Reducing burnout and enhancing job satisfaction: Critical role of hotel employees' emotional intelligence and emotional labor", *International Journal of Hospitality Management*, 31(4); 1101-1112
- Lee, G., Magnini, V. P., & Kim, B. P. (2011). Employee satisfaction with schedule flexibility: Psychological antecedents and consequences within the workplace. *International Journal of Hospitality Management*, 30(1), 22-30.
- Lee C.C., Huang S.H., & Zhao C.Y (2011). A Study on Factors Affecting Turnover Intention of Hotel Empolyees. Asian Economic and Financial Review, *Asian Economic and Social Society*, 2(7): 866-875
- Leshabari M, Muhondwa E, Mwangu M, Mbembati N (2008). Motivation of Health care workers in Tanzania: case study of Muhimbili National Hospital. *East African Journal of Public Health*, 5 (1): 30-36.
- Li, L., Zhu, B., Cai, X., Long, X., & Park, C. (2019). Internal service quality affects salespersons' performance and turnover intention: Mediating role of job involvement. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 47(8), 1-11.
- Liu, A., & Wall, G. (2006). Planning tourism employment: a developing country perspective. *Tourism Management*, 27(1), 159-170.
- Locke, E.E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. in Dunnette, M.D (Ed), Handbook of Industrial and Practices
- López-Cabarcos, M. Á., Machado-Lopes-Sampaio-de Pinho, A. I., & Vázquez-Rodríguez, P. (2015). The influence of organizational justice and job satisfaction on organizational commitment in Portugal's hotel industry. *Cornell Hospitality Quarterly*, 56(3), 258-272.
- Madera, J. M., Dawson, M., & Neal, J. A. (2013). Hotel Managers' Perceived Diversity Climate and Job Satisfaction: The Mediating Effects of Role Ambiguity and Conflict. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 28-34.

- Madera, J. M., Dawson, M. and Guchait P. (2016), "Psychological diversity climate: justice, racioethnic minority status and job satisfaction", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(11). 2514-2532.
- Mat, N. A., Mansur, K., & Mahmud, R. (2015). The relationship between human capital investment and economic development in Sabah. *Malaysian Journal of Business and Economics (MJBE)*, 2(1).
- Mail, F., Adoe, K. K., & Noach, R. (2020). Perbedaan Kepuasan Kerja Karyawan Cv. Auto Nusa Abadi Kupang Berdasarkan Job Descriptive Index (Jdi). Bisman-Jurnal Bisnis & Manajemen, 5(01), 34-45.
- Mansor, N. A., Mohd Ali, J., Samin, Z., & Ma'sum, A. R. (2015). Faktor Kepuasan Kerja Dalam Kalangan Pensyarah Kolej Komuniti Ledang Dan Kolej Komuniti Pagoh.
- Makbul, Z. M., Yussof, I., & Awang, A. H. (2015). Antara Realiti Dan Harapan – Kajian Empirikal Persepsi Majikan Terhadap Prestasi Graduan Tempatan Antara Realiti Dan Harapan – Kajian Empirikal Persepsi Majikan Terhadap Prestasi Graduan Tempatan Between Reality and Expectation – An Empirical Study of Employers' Perceptions of The Performance of Malaysian Local Graduates, (January).
- Marshall, T., Mottier, E. M., & Lewis, R. A. (2015). Motivational factors and the hospitality industry: A case study examining the effects of changes in the working environment. *Journal of Business Case Studies (JBCS)*, 11(3), 123-132.
- Marzuki, A. (2010). Tourism development in Malaysia. A review on federal government policies. *Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*, 5(8 (17), 85-97.
- Marzuki, P. F., Permadi, H., & Sunaryo, I. (2012). Factors affecting job satisfaction of workers in Indonesian construction companies. *Journal of Civil Engineering and Management*, 18(3), 299-309
- McNall, L. A., Nicklin, J. M., & Masuda, A. D. (2010). A Meta-Analytic Review of the Consequences Associated with Work–Family Enrichment. *Journal of Business and Psychology*, 25(3), 381-396.

- Md. Auzair, S., & Mohd Amir, A. (2017). Strategic Priorities of Malaysian Hotels: The Role of Management Control Bureaucracy. *Asian Journal of Accounting and Governance*, 8, 1–12. [Https://Doi.Org/10.1016/S1359-0294\(01\)00076-0](Https://Doi.Org/10.1016/S1359-0294(01)00076-0)
- Mehrad, A., & Fallahi, B. (2014). The role of leadership styles on staff' s job satisfaction in public organizations. *Acta Universitaria*, 24(5), 27-32.
- Meloury, J., & Signal, T. (2014). When the plate is full: Aggression among chefs. *International Journal of Hospitality Management*, 41, 97-103.
- Messias, F., & Monteiro, I. (2010). Leadership and Well-Being in Hospitality Industry.
- Munyengabe, S., Haiyan, H., Yiyi, Z., & Jiefei, S. (2017). Factors and levels associated with lecturers' motivation and job satisfaction in a Chinese university. *Eurasia Journal of Mathematics, Science and Technology Education*, 13(10), 6415-6430.
- Muthuveloo, R & Rose, R. C. (2005) 'Typology of Organisational Commitment', *American Journal of Applied Science*, 2(6); 1078-1081.
- Mohd Fadil, M. Y. (2010). Kerjaya Dalam Sektor Hospitaliti: Sikap Dan Persepsi Pelajar. *Seminar Pengurusan Perhotelan Dan Pelancongan Islam, Universiti Malaysia Kelantan*, 1–7.
- Mohd. Najib Abdul Ghaffar (1999). Penyelidikan Pendidikan. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Mokhtar, (2020, 24 Mac). Industri perhotelan makin nazak, 2,041 pekerja dihentikan Berita Harian Online. Kuala Lumpur.
- <https://www.sinarharian.com.my/article/75240/KHAS/Covid-19/Industri-perhotelan-makin-nazak-2041-pekerja-dihentikan> © 2018 Hakcipta Terpelihara Kumpulan Karangkraf
- Michael, J.W, Kavanagh, M.J & Tracey, J.B (2012). 'Got Support? The Impact of Supportive Work Practices on the Perceptions, Motivation and Behavior of Customer-Contact Employees', *Cornell Hospitality Quarterly*, 54(2),161-173
- Miah, M., & Hafid, N. (2019). A Review Study of the Human Resource Management Practices on Job Satisfaction of Hotel Industry Employees of Malaysia. *International Journal of Human Resource Studies*, 9(3), 75-85.
- Nadzri, S., Rosli, N. A., Bakar, N. S., & Baharudin, N. A. (2015). Faktor Keluarga, Ganjaran, Dan Kesukaran Memperolehi Pekerjaan Mempengaruhi Kerjaya

- Yang Diceburi Alumni Kuis. *Proceeding of The 2nd International Conference On Management and Muamalah 2015 (2nd Icomm)*, 2015(November), 321–334.
- Nandika, K. (2019). Analisis kepuasan kerja karyawan Kafe the Soko Coffee Tea Chocolate dengan menggunakan Job Descriptive Index.
- Nasser, R. (2005). A method for social scientists to adapt instruments from one culture to another: The case of the Job Descriptive Index. *Journal of Social Sciences*, 1(4), 232-237.
- Nair, S., & Lucas, R. (2005). Hospitality to Hostility: Dealing with Low Response Rates in Postal Surveys, 24, 157–169.
- Nawi, N. L (2015). *Hubungan Motivasi (Intrinsik & Ekstrinsik) Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Belia Dan Sukan Negeri Kelantan, Terengganu Dan Pahang*. Tesis Sarjana, UMK
- Noah, S. M., Muhamad, M. H., & Index, D. (1999). Kepuasan Bekerja di Kalangan Pegawai Tadbir Universiti Putra Malaysia di Serdang Selangor. *Pertanika J. Soc. Sci & Humanities*, 7(1), 59–70.
- Ngo, J. Y., Omar, M. R., Awang, M. M., Mydin Kutty, F., & Ahmad, A. R. (2014). Tren guna tenaga buruh mengikut sektor pekerjaan dan tahap pendidikan dari tahun 2001 hingga 2012. Prosiding Space Tourism Society at ISDC 2014
- Nurul Hakimah Mohamad, Munir Salleh and Azlinzuraini Ahmad (2019). Faktor Penentu Kepada Niat Berhenti Kerja Dalam Kalangan Pekerja Hotel Di Kuala Terengganu. *Journal of Business and Social Development*. 7(1) March 2019
- Noh, F.M..(2020, Februari 21, 2020). Sektor hotel Johor rugi RM5.4 juta tempahan dibatalkan. Berita Harian Online.
<https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2020/02/657825/sektor-hotel-johor-rugi-rm54-juta-tempahan-dibatalkan>
- Norzuwana Sumarjan, Mohd Salehuddin Mohd Zahari, Salleh Mohd Radzi, Zurinawati Mohi, Mohd Hafiz Mohd Hanafiah, Mohd Faeez Saiful Bakhtiar, (2014). Hospitality and Tourism. *Hrani Hospitality* (Vol. 10).
- Nordin, Mohd. Safarin and Saud, Muhammad Sukri (2006) *Kemahiran visualisasi: Kemahiran kognitif tahap tinggi dalam pendidikan teknik dan vokasional*. In:

- Seminar Kebangsaan Pendidikan Teknik Dan Vokasional 2006, 10 Disember, 2006, Sofitel Palm Resort Senai, Johor.
- Noordin, H., & Jamaludin, M. (2013) Faktor Yang Mendorong Persepsi Dan Komitmen Graduan Hospitaliti Politeknik Terhadap Kerjaya Di Dalam Industri Hospitaliti. *June 2013 Conference: Seminar Kebangsaan Teknologi Hijau dan Program Eko-Lestari*
- Omar, M. S., Rafie, N., & Selo, S. A. (2020). Job Satisfaction Influence Job Performance among Polytechnic Employees. *International Journal of Modern Trends in Social Sciences*, 3(14), 39-46.
- Oshagbemi, T. (2000). Is Length of Service Related to The Level Of Job Satisfaction? *International Journal of Social Economics*, 27(3), 213-226
- Okeke, C. I., & Mtyuda, P. N. (2017). Teacher Job Dissatisfaction: Implications for Teacher Sustainability and Social Transformation. *Journal of Teacher Education for Sustainability*, 19(1), 54-68.
- Othman, N. I., Ismail, N. A., & Yunos, M. Y. M. (2015). Development of cultural heritage tourism: issues and challenges. *Advances in Environmental Biology*, 9(4), 219-221.
- O'Neill, J.W.; Davis, K (2011). Work stress and well-being in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*. 30, 385–390.
- O'Reilly, CA & Chatman, J. (1986). Organisational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification and Internalisation on Pro-Social Behaviour', *Journal of Applied Psychology*, 71 (3):492- 499.
- Pelit, E., Öztürk, Y., & Arslantürk, Y. (2011). The effects of employee empowerment on employee job satisfaction: A study on hotels in Turkey. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23(6), 784-802.
- Perugini, C., & Vladislavljević, M. (2019). Gender inequality and the gender-job satisfaction paradox in Europe. *Labour Economics*, 60, 129-147.
- Putra, E. D., Cho, S., & Liu, J. (2017). Extrinsic and intrinsic motivation on work engagement in the hospitality industry: Test of motivation crowding theory. *Tourism and Hospitality Research*, 17(2), 228-241.

- Qiu, H., Haobin Ye, B., Hung, K., & York, Q. Y. (2015). Exploring antecedents of employee turnover intention—Evidence of China's hotel industry. *Journal of China Tourism Research*, 11(1), 53-66.
- Rabbanee, F. K., Sarwar, A., & Yasmin, S. (2012). Determinants of job satisfaction: A study on Bangladesh perspective. *Res. J. Comm. and B. Sci*, 1(8), 28-34.
- Rahman.A, Musa.M, Harnizam.Z Dan Khalid.K (2015). The Study of Employee Satisfaction and Its Effects Towards Loyalty in Hotel Industry in Klang Valley, Malaysia, (March 2015).
- Ramoo, V., Abdullah, K. L., Tan, P. S., Wong, L. P., & Chua, P. Y. (2016). Intervention to improve intensive care nurses' knowledge of sedation assessment and management. *Nursing in critical care*, 21(5), 287-294.
- Richard, H & Catheleen, J (2008). Missing Links in Evidence-Based Practice For Macro Social Work. *Journal Of Evidence-Based Social Work*, 5(3-4). <Https://Doi.Org/10.1080/15433710802084292>
- Riketta, M. (2002). Attitudinal organizational commitment and job performance: a meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 23(3), 257-266.
- Robert, C., & da Motta Veiga, S. P. (2017). Conversational humor and job satisfaction at work: Exploring the role of humor production, appreciation, and positive affect. *Humor*, 30(4), 417-438.
- Robbins, S.P., & Judge, T. (2011). *Organizational Behavior (14th Ed.)*. New Jersey: Prentice Hall.
- Ryan, A.M & Ployhard, R.E (2003). 'Customer Service Behavior', in W C Borman, D R Ilgen & RJ Klimoski (eds), *Handbook of Psychology: Industrial and Organizational Psychology*, John Wiley & Sons, Hoboken, pp. 377-397.
- Samwel, J. O. (2018). Effect of Job Satisfaction on Employees' Commitment and Organizational Performance-Study of Solar Energy Companies in Lakezone Regions, Tanzania. *International Journal of Economic and Management*, 4(4), 823-835.

- Schultz, D. P. (1982). Psychology and Industry Today: An Introduction Industrial and Organization Psychology (6th Edition). New York: Macmillan Publishing Company
- Segovia-Pérez, M., Figueroa-Domecq, C., Fuentes-Moraleda, L., & Muñoz-Mazón, A. (2019). Incorporating a gender approach in the hospitality industry: Female executives' perceptions. *International Journal of Hospitality Management*, 76, 184-193.
- Sultan, M. F., Jalali, U. A., & Asim, M. (2019). Issues and Challenges in Managing Catering and Food Retail Business in Karachi: Study of Tikka Inn Caterers. *International Journal of Experiential Learning & Case Studies*, 4(1), 28-44.
- Su, H.W (2014). The Factors of Turnover Intention in Hotel Industry. *International Journal of Research and Reviews in Applied Sciences*, 12(1):31-38. Petikan dari <https://www.cabdirect.org/cabdirect/abstract/20153381597>
- Sharma, P. (2017). Organizational culture as a predictor of job satisfaction: The role of age and gender. *Management-Journal of Contemporary Management Issues*, 22(1), 35-48.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences* (Vol. 3). Sage publications.
- Silvestro, R. (2002). Dispelling the modern myth: Employee satisfaction and loyalty drive service profitability. *International Journal of Operations & Production Management*, 22(1), 30–49.
- Smith, P.C., Kendall, L.M. And Hulin, C.L. (1969), *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*, Rand McNally, Chicago
- Smith, H. R (1980). *Management Making Perform*. New York: Mcmillan
- Sitter, V. L. (2004). *The effects of a leader's emotional intelligence on employees' trust in their leader and employee organizational citizenship behaviors*. Regent University.
- Sirisunhirun, S., & Dhirathiti, N. S. (2015). Job characteristics and a Happy Workplace: Increasing Organisational Engagement in Thai Higher Education Institutions. *Organization Development Journal*, 33(1), 71.

- Sobh, R., & Perry, C. (2006). Research design and data analysis in realism research. *European Journal of marketing.*
- Stride, C, Wall, TD & Catley, N. (2007), Measures of Job Satisfaction, Organisational Commitment, Mental Health and Job-Related Well-Being, 2nd edn, John Wiley & Sons, Chichester
- Tavakoli, N., Shaker, S. H., Soltani, S., Abbasi, M., Amini, M., Tahmasebi, A., & Kasnavieh, S. M. H. (2018). Job burnout, stress, and satisfaction among emergency nursing staff after health system transformation plan in Iran. *Emergency*, 6(1).
- Tasios, T., & Giannouli, V. (2017). Job descriptive index (JDI): Reliability and validity study in Greece. *Archives of Assessment Psychology*, 7(1), 31-61.
- Thompson, E. R., & Phua, F. T. (2012). A brief index of affective job satisfaction. *Group & Organization Management*, 37(3), 275-307.
- Tormudzi, I. N. (2012). *Kebolehpasaran graduan bermasalah pendengaran Bidang Hospitaliti dalam industri hospitaliti di Malaysia* (Doctoral dissertation, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia).
- Van Straaten, L., Du Plessis, A., & van Tonder, S. P. (2016). Enhancing the well-being of support services staff in higher education: The power of appreciation. *SA Journal of Industrial Psychology*, 42(1), 1-10.
- Wang, Y.-F., & Tsai, C.-T. (Simon). (2014). Employability of Hospitality Graduates: Student and Industry Perspectives. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 26(3), 125–135. [Https://Doi.Org/10.1080/10963758.2014.935221](https://doi.org/10.1080/10963758.2014.935221)
- Wang, C., Xu, J., Zhang, T. C., & Li, Q. M. (2020). Effects of professional identity on turnover intention in China's hotel employees: The mediating role of employee engagement and job satisfaction. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 45, 10-22.
- Wann-Yih, W. (2011). The Impacts of Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, And Organizational Commitment On Job Performance In Hotel Industry World Travel Award. *In the Proceeding 11th International DSI and the 16th APDSI Joint Meeting*, Taipei, Taiwan, July 12 – 16, 2011.
- Wei, G & Tai, L. (2010) ‘An Empirical Study on Organizational Commitment and Turnover of IT Industry’, Paper presented to the International Conference on

- E-Business and E-Government (ICEE), Guangzhou, China, 7-9 May, pp. 904-906
- Yuan, H., & Jiaqing, K. (2019). Job Satisfaction of Hotel Employees Conceptual Model Construction and Evaluation. *International Journal of Business and Economics Research*, 8(1), 1.
- Yeves, J., Bargsted, M., Cortes, L., Merino, C., & Cavada, G. (2019). Age and perceived employability as moderators of job insecurity and job satisfaction: A moderated moderation model. *Frontiers in psychology*, 10, 799.
- Yusof, N., Jamaluddin, Z., & Lazim, M. N. (2016). The Perception of Undergraduates' Student Towards the Marketability of Graduate and Competition in The Job Market. *Jurnal Personalia Pelajar* 16 (2013): 77-92 77
- Yusoff, I., Ismail, R., & Sidin, R. (2008). Graduan dan Alam Pekerjaan: Kes Siswazah UKM (Graduates and Employment: The Case of UKM's Graduates). *Akademika*, 72(1).
- Yusoff, Nur Sazwani Binti Mohd. (2015). *Kepuasan Kerja Di Kalangan Pensyarah UTHM*.
- Zani, R. M., Merican, F. M. I., & Mazlan, N. S. E. (2018). Factors Affecting Hotel Employees' Performance. *Jurnal Intelek*, 13(2), 11-21
- Zahari, M. S. (2004). *A study of factors moderating Malaysian hospitality student's selection of tertiary education institutions, programme and subsequent career intentions* (Doctoral dissertation, Lincoln University).
- Zahari, M. S., Hanafiah, M. H., Othman, Z., Jamaluddin, M. R., & Zulkifly, M. I. (2010). Declining interest of hospitality students toward careers in hotel industry: Who's to be blamed. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 2(7), 269-287.
- Saunders, Lewis and Thornhill (2009). *Research Method for Business*, Fifth Edition.
- Zainuddin A, Junaidah H, Ahmad (2010). Modelling Job Satisfaction and Work Commitment Among Lecturers: A case of UiTM Kelantan. *Journal of Statistical Modelling and Analytic*. 1(2)45-59
- Zeithaml, V.A. & Bitner, M.J. (2003). *Services Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill

- Yarim, M. A. (2021). The Mediating Effect of Job Satisfaction on the Impact of Organizational Spirituality on Job Performance. *Online Submission*, 8(8), 22-37.
- Yeager, D. S., Romero, C., Paunesku, D., Hulleman, C. S., Schneider, B., Hinojosa, C., & Trott, J. (2016). Using Design Thinking to Improve Psychological Interventions: The Case of the Growth Mindset During the Transition to High School. *Journal of educational psychology*, 108(3), 374.
- Yim, S., & Rosen, D. (2012). Build Time and Cost Models for Additive Manufacturing Process Selection. In *ASME 2012 International Design Engineering Technical Conferences and Computers and Information in Engineering Conference. Chicago, IL*
- You, H., Young, R., & Lee, M. W. (2008). Development and Usability Testing of an Operating Manual for A Hair-Braiding Machine. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Service Industries*, 18(1), 1–13.
- Yulastri, A., & Hidayat, H. (2017). Developing an Entrepreneurship Module by Using Product-Based Learning Approach in Vocational Education. *International Journal of Environmental and Science Education*, 12(5), 1097-1109.
- Zaharias, P., & Poylymenakou, A. (2009). Developing A Usability Evaluation Method for E-Learning Applications: Beyond Functional Usability. *Intl. Journal of Human-Computer Interaction*, 25(1), 75–98.
- Zain, Z. M. (2008). TVET in Malaysia. *Universiti Malaysia Perlis*, pp. 2008–2012.
- Zopiatis, A., Theocharous, A. L., & Constanti, P. (2018). Career satisfaction and future intentions in the hospitality industry: An intrinsic or an extrinsic proposition?. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 17(1), 98-120.