

TRUST IN ORGANIZATIONAL DAN GRIT SEBAGAI PREDIKTOR EMPLOYEE RETENTION PADA ROYAL PARK HOTEL DI SAMARINDA

Siti Rachmaniyah^{1*}, Robiansyah²

¹⁻² Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mulawarman, Samarinda

Corresponding email: sitirachmaniyah95@gmail.com^{1}, robiansyah@feb.unmul.ac.id²

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh trust in organization dan grit terhadap employee retention pada karyawan Royal Park Hotel Samarinda. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik survei melalui kuesioner kepada 36 karyawan menggunakan teknik total sampling. Analisis data dilakukan dengan metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) menggunakan SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa trust in organization tidak berpengaruh signifikan terhadap employee retention, sedangkan grit berpengaruh positif dan signifikan terhadap employee retention. Temuan ini mengindikasikan bahwa faktor ketekunan, konsistensi, dan daya juang individu lebih berperan dalam mempertahankan karyawan dibandingkan kepercayaan terhadap organisasi. Penelitian ini memberikan implikasi bahwa pengembangan sumber daya personal seperti grit penting untuk meningkatkan retensi karyawan, khususnya dalam industri perhotelan yang dinamis.

Kata Kunci: Trust in Organization, Grit, Employee Retention, Perhotelan, PLS-SEM.

Abstract: This study aims to analyze the effect of trust in organization and grit on employee retention among employees at Royal Park Hotel Samarinda. The research method used is a quantitative approach with a survey technique through questionnaires distributed to 36 employees using total sampling. Data analysis was conducted using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS. The results show that trust in organization has no significant effect on employee retention, while grit has a positive and significant effect on employee retention. These findings indicate that factors such as perseverance, consistency, and individual resilience play a more important role in retaining employees than trust in the organization. This study implies that the development of personal resources such as grit is important to enhance employee retention, especially in the dynamic hospitality industry.

Keywords: Trust in Organization, Grit, Employee Retention, Hospitality, PLS-SEM

PENDAHULUAN

Dalam lima tahun terakhir, industri perhotelan di Kalimantan Timur, termasuk Samarinda, mengalami pertumbuhan signifikan. Meskipun terdapat fluktuasi kunjungan wisatawan secara global, tren umumnya meningkat. Pertumbuhan ini didorong oleh proyek Ibu Kota Negara (IKN) serta berbagai event nasional dan internasional, yang turut meningkatkan.

Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel bintang di Kaltim hingga mencapai 54–69% pada 2023. Nilai PDRB sektor pariwisata Kaltim pun naik 11,86% menjadi Rp9,143 triliun. Tiga sektor utama penyumbang PDRB adalah perdagangan, akomodasi & makan-minum, serta transportasi. Di Samarinda, TPK hotel bintang mencapai 60,48% pada September 2023, dengan rata-rata lama menginap 1,57 hari, mencerminkan dampak positif sektor pariwisata. Namun, tantangan masih ada, seperti terbatasnya konektivitas dan pengembangan destinasi yang belum optimal (BPS, 2025).

Royal Park Hotel Samarinda, yang berstatus hotel bintang 3 sejak 2023, terletak strategis di pusat kota dan menjadi pilihan utama wisatawan bisnis maupun liburan. Sejak berdiri tahun 2016, hotel ini terus berkembang dan berkomitmen memberikan layanan terbaik.

Penelitian mengenai employee retention di hotel ini penting karena berdampak pada stabilitas operasional, efisiensi biaya rekrutmen, dan kualitas layanan. Tingginya tingkat turnover di industri perhotelan nasional (11–38% per tahun), termasuk di Samarinda menuntut strategi SDM yang tepat. Berdasarkan teori Job Embeddedness dan Herzberg's Two-Factor Theory, faktor seperti kepuasan kerja, komitmen, kompensasi, dan lingkungan kerja sangat memengaruhi retensi. Pemahaman mendalam terhadap faktor-faktor ini dapat membantu manajemen mempertahankan karyawan serta meningkatkan daya saing hotel.

Penelitian tentang trust in organization, grit, dan employee retention di Royal Park Hotel Samarinda penting karena kepercayaan meningkatkan motivasi dan keterikatan karyawan, sementara grit mendukung kesuksesan jangka panjang. Retensi karyawan menjaga stabilitas dan menciptakan lingkungan kerja positif. Kepercayaan memperkuat komitmen karyawan, yang berdampak pada retensi. Penelitian ini membantu hotel mengembangkan strategi untuk mempertahankan karyawan terbaik (Leonard, 2022).

Retensi karyawan menjadi tantangan utama dalam industri perhotelan yang dikenal memiliki tingkat turnover tinggi. Namun, Royal Park Hotel Samarinda menunjukkan kondisi berbeda. Berdasarkan wawancara dengan pihak manajemen, tingkat pengunduran diri di hotel ini sangat rendah. Dalam satu tahun terakhir, hanya dua karyawan yang resign, itupun karena alasan pengembangan karier.

Fenomena ini menunjukkan bahwa ada faktor internal dan organisasi yang turut berperan dalam mempertahankan karyawan. Salah satunya adalah trust in organization, yakni kepercayaan karyawan terhadap manajemen yang dibangun melalui komunikasi transparan, hubungan emosional positif, dan ruang untuk berkembang. Selain itu, karakter pribadi seperti grit, kemampuan bertahan dan konsisten terhadap tujuan jangka Panjang, juga diyakini memengaruhi keinginan karyawan untuk tetap bekerja.

Meski kedua faktor ini berpotensi kuat sebagai prediktor employee retention, masih sedikit penelitian yang mengkaji keduanya secara bersamaan, terutama di konteks perhotelan daerah seperti Samarinda. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh trust in organization dan grit terhadap retensi karyawan di Royal Park Hotel Samarinda. Retensi karyawan menjadi tantangan utama dalam industri perhotelan yang dikenal memiliki tingkat turnover tinggi. Namun, Royal Park Hotel Samarinda menunjukkan kondisi berbeda. Berdasarkan wawancara dengan pihak manajemen, tingkat pengunduran diri di hotel ini sangat rendah. Dalam satu tahun terakhir, hanya dua karyawan yang resign, itupun karena alasan pengembangan karier.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah trust in organization berpengaruh terhadap employee retention di Royal Park Hotel Samarinda, serta untuk mengetahui apakah grit juga memiliki pengaruh terhadap employee retention di hotel tersebut. Kedua aspek tersebut menjadi penting untuk dikaji guna memahami faktor-faktor yang dapat meningkatkan keberlanjutan karyawan dalam suatu organisasi, khususnya di sektor perhotelan.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh trust in organization terhadap employee retention di Hotel Royal Park Samarinda, serta untuk menganalisis pengaruh grit terhadap employee retention di hotel tersebut. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai peran kepercayaan terhadap organisasi dan ketangguhan individu dalam mempertahankan karyawan.

LANDASAN TEORI

Job Demands Resources Model

Teori Job Demands-Resources (JDR) menjelaskan bahwa lingkungan kerja memengaruhi kesejahteraan, motivasi, dan perilaku karyawan melalui dua aspek utama, yaitu tuntutan pekerjaan dan sumber daya pekerjaan. Tuntutan pekerjaan, seperti beban kerja, tekanan waktu, dan konflik peran, dapat memicu stres apabila tidak diimbangi, sedangkan sumber daya pekerjaan, seperti dukungan sosial, otonomi, dan peluang pengembangan, membantu karyawan menghadapi tuntutan serta meningkatkan motivasi. Oleh karena itu, keseimbangan antara tuntutan dan sumber daya menjadi hal penting, karena sumber daya yang memadai dapat mendorong keterlibatan dan hubungan kerja yang positif, sementara tuntutan yang berlebihan dengan sumber daya yang minim dapat meningkatkan risiko kelelahan, menurunkan kinerja, dan memunculkan keinginan untuk keluar dari organisasi (Bakker, 2023).

Employee Retention

Employee retention merupakan upaya sistematis organisasi untuk mempertahankan karyawan melalui penciptaan lingkungan kerja yang mendukung serta memenuhi kebutuhan mereka, sehingga karyawan termotivasi untuk bertahan dalam jangka panjang dan mendukung keberlanjutan organisasi (Krishnamoorthy & Aisha, 2022; Gorde, 2020; Banerjee, 2020). Retensi karyawan juga penting karena dapat mengurangi biaya pergantian tenaga kerja, seperti biaya rekrutmen, pelatihan, serta hilangnya produktivitas. Faktor-faktor yang memengaruhi employee retention meliputi kompensasi, pelatihan dan pengembangan, persepsi dukungan organisasi, pengembangan karier, dan penghargaan (Krishnan, 2016). Selain itu, retensi karyawan memberikan berbagai manfaat, seperti menurunkan biaya operasional, meningkatkan efisiensi dan produktivitas, memperkuat hubungan dengan pelanggan, meningkatkan motivasi tim, serta menjaga stabilitas operasional perusahaan (Sorn et al., 2023). Adapun indikator employee retention mencakup komitmen, niat bertahan, kepuasan kerja, rendahnya keinginan untuk keluar, dan rasa memiliki terhadap organisasi (Zainal et al., 2022).

Trust In Organization

Trust in organization merupakan keyakinan karyawan bahwa organisasi beserta pihak-pihak di dalamnya, seperti manajer, rekan kerja, dan pemangku kepentingan, akan bertindak secara jujur, adil, kompeten, dan dapat diandalkan, serta tidak menyalahgunakan kepercayaan meskipun terdapat peluang untuk itu (Akkaya, 2020; Schmidt & Schreiber, 2019; Leonard, 2022). Kepercayaan ini dapat diklasifikasikan berdasarkan level analisis (interpersonal dan inter-organizational), dimensi (competence-based, benevolence-based, dan integrity-based), serta mekanisme pengendalian (calculative, relational, dan institutional trust), yang semuanya berperan dalam membangun hubungan kerja yang efektif dan berkelanjutan (Schmidt & Schreiber, 2019). Faktor pembentuknya meliputi kepercayaan kepada manajer, rekan kerja, dan stakeholders yang berdampak pada kinerja, loyalitas, dan efektivitas organisasi (Sarikaya & Kara, 2020). Selain itu, trust in organization memberikan manfaat berupa peningkatan loyalitas dan motivasi karyawan, pengurangan turnover, terciptanya lingkungan kerja yang harmonis, serta penguatan kerja sama dan daya saing organisasi (Schmidt & Schreiber, 2019). Dalam konteks industri perhotelan, kepercayaan ini diukur melalui indikator pemenuhan harapan karyawan, kepercayaan terhadap kebijakan hotel, keyakinan pada keputusan manajemen, serta kepercayaan terhadap institusi hotel (Oh, 2022).

Grit

Grit merupakan konsep yang menggambarkan ketekunan dalam usaha (perseverance of effort) dan konsistensi minat terhadap tujuan jangka panjang (passion for long-term goals), yang mencerminkan kemampuan individu untuk tetap berkomitmen dan bertahan meskipun menghadapi tantangan dan kegagalan (Kristinsson & Gudjonsson, 2023; Teuber et al., 2021; Iyer et al., 2024). Grit terdiri dari beberapa aspek utama, yaitu konsistensi minat, ketekunan dalam usaha, dan ketahanan emosional, yang semuanya berperan dalam mendukung pencapaian tujuan jangka panjang (Iyer et al., 2024). Pembentukan grit dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti motivasi intrinsik dan ekstrinsik, usia, kepribadian, lingkungan dan dukungan sosial, serta pengalaman dalam menghadapi tantangan (Pratama et al., 2023). Selain itu, grit memberikan manfaat penting baik dalam pendidikan maupun dunia kerja, seperti meningkatkan prestasi, mengurangi risiko burnout, serta memperkuat kesejahteraan psikologis dan ketahanan individu (Kristinsson & Gudjonsson, 2023). Dalam penelitian, indikator grit meliputi dua dimensi utama, yaitu consistency of interest dan perseverance of effort, yang

tercermin dalam aspek seperti konsentrasi, dedikasi, tanggung jawab, keteguhan, ketahanan, dan kegigihan (Pratama et al., 2023; Iyer et al., 2024).

Pengembangan Hipotesis

Dalam perspektif Teori Job Demands-Resources (JD-R), trust in organization berperan sebagai job resource yang mampu mengurangi stres kerja dan meningkatkan kepuasan kerja, sehingga mendorong employee retention (Bakker, 2023). Kepercayaan yang tinggi membuat karyawan merasa dihargai, termotivasi, dan memiliki komitmen untuk tetap bertahan dalam organisasi. Hal ini didukung oleh penelitian Lin & Guo (2023) yang menunjukkan bahwa kepercayaan organisasi meningkatkan niat bertahan melalui kepuasan kerja dan inovasi manajemen, serta Osman et al. (2024) dan Majid Baba (2018) yang menegaskan pentingnya budaya organisasi, lingkungan kerja, dan manajemen talenta dalam membangun kepercayaan dan loyalitas karyawan. Dalam konteks industri perhotelan, kepercayaan terhadap manajemen melalui kebijakan yang adil dan komunikasi yang transparan dapat memperkuat ikatan emosional karyawan, menurunkan stres, serta meningkatkan loyalitas, sehingga berpengaruh positif terhadap retensi karyawan. Dengan demikian, dirumuskan hipotesis H1 yaitu trust in organization berpengaruh positif terhadap employee retention di Royal Park Hotel Samarinda.

Sementara itu, grit merupakan faktor internal yang berperan dalam meningkatkan employee retention melalui ketekunan dan konsistensi dalam menghadapi tantangan kerja. Individu dengan tingkat grit yang tinggi cenderung memiliki motivasi intrinsik yang kuat serta mampu bertahan dalam tekanan kerja, khususnya dalam industri perhotelan yang dinamis (Iyer et al., 2024). Penelitian Zainal (2022) menunjukkan bahwa ketekunan menjadi faktor penting dalam mendukung retensi karyawan, sedangkan Adzka (2024) menemukan bahwa ketekunan juga berperan sebagai mediator antara lingkungan kerja dan niat bertahan karyawan. Temuan-temuan tersebut menegaskan bahwa karyawan dengan grit tinggi lebih mampu menghadapi tekanan dan tetap berkomitmen terhadap organisasi, terlebih jika didukung oleh lingkungan kerja yang kondusif. Oleh karena itu, dirumuskan hipotesis H2 yaitu grit berpengaruh positif terhadap employee retention di Royal Park Hotel Samarinda.

METODE

Dalam perspektif Teori Job Demands-Resources (JD-R), trust in organization dipandang sebagai job resource yang mampu mengurangi stres kerja serta meningkatkan kepuasan dan motivasi karyawan, sehingga berdampak pada peningkatan employee retention (Bakker, 2023). Kepercayaan yang tinggi membuat karyawan merasa dihargai, didukung, dan memiliki komitmen yang kuat terhadap organisasi, sehingga mendorong mereka untuk bertahan lebih lama dalam lingkungan kerja.

Penelitian terdahulu memperkuat hubungan tersebut, di mana Lin & Guo (2023) menemukan bahwa trust in organization meningkatkan niat bertahan melalui kepuasan kerja dan inovasi manajemen. Selain itu, Osman et al. (2024) menekankan pentingnya budaya organisasi, lingkungan kerja, dan citra perusahaan dalam membangun kepercayaan, sedangkan Majid Baba (2018) menunjukkan bahwa manajemen talenta yang efektif mampu meningkatkan kepercayaan sekaligus loyalitas karyawan. Temuan ini menegaskan bahwa kepercayaan organisasi merupakan faktor strategis dalam mempertahankan karyawan.

Dalam konteks industri perhotelan yang dinamis, trust in organization memiliki peran penting dalam menjaga stabilitas tenaga kerja. Karyawan yang mempercayai manajemen melalui kebijakan yang adil, komunikasi yang transparan, serta perhatian terhadap kesejahteraan akan merasa lebih nyaman, termotivasi, dan loyal. Kondisi ini mampu menurunkan tingkat stres dan keinginan untuk berpindah kerja, sehingga meningkatkan employee retention secara berkelanjutan. Oleh karena itu, dirumuskan hipotesis H1 bahwa trust

in organization berpengaruh positif terhadap employee retention di Royal Park Hotel Samarinda.

Di sisi lain, grit merupakan faktor internal yang berperan dalam meningkatkan employee retention melalui ketekunan dan konsistensi dalam menghadapi tantangan kerja. Individu dengan tingkat grit yang tinggi cenderung memiliki motivasi intrinsik yang kuat dan mampu bertahan dalam tekanan kerja, khususnya di industri perhotelan yang menuntut ketahanan tinggi (Iyer et al., 2024). Penelitian Zainal (2022) menunjukkan bahwa ketekunan menjadi faktor penting dalam mendukung retensi karyawan, sedangkan Adzka (2024) menemukan bahwa ketekunan juga berperan sebagai mediator antara lingkungan kerja dan niat bertahan karyawan.

Dengan demikian, grit terbukti berkontribusi dalam meningkatkan komitmen dan daya tahan karyawan terhadap berbagai tantangan pekerjaan. Karyawan yang memiliki grit tinggi lebih mampu menghadapi tekanan, mempertahankan kinerja, serta tetap berkomitmen pada organisasi, terutama jika didukung oleh lingkungan kerja yang kondusif. Oleh karena itu, dirumuskan hipotesis H2 bahwa grit berpengaruh positif terhadap employee retention di Royal Park Hotel Samarinda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen

Tabel 4.1 menampilkan nilai *outer loading* untuk setiap indikator pada masing-masing variabel penelitian. Seluruh indikator memiliki nilai di atas 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan telah memenuhi kriteria validitas konvergen dan mampu merepresentasikan konstruksya dengan baik.

Tabel 4.1 Outer Loading

Variabel	Items	Outer Loading	Hasil
<i>Trust In Organization</i>	TIO1	0.849	Valid
	TIO2	0.924	Valid
	TIO3	0.774	Valid
	TIO4	0.858	Valid
<i>Grit</i>	GR1	0.866	Valid
	GR2	0.910	Valid
	GR3	0.893	Valid
	GR4	0.883	Valid
	GR5	0.949	Valid
	GR6	0.848	Valid
<i>Employee Retention</i>	ER1	0.736	Valid
	ER2	0.908	Valid
	ER3	0.912	Valid
	ER4	0.813	Valid
	ER5	0.880	Valid

Sumber: Data Diolah (2025)

Tabel 4.2 memperlihatkan nilai AVE dari masing-masing variabel. Seluruh variabel memiliki nilai AVE lebih besar dari 0,50, berkisar antara 0,727 hingga 0,796. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh konstruk telah memenuhi syarat validitas konvergen, karena lebih dari setengah varians indikator dapat dijelaskan oleh konstruk yang diukur.

Tabel 4.2 Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Items	AVE	Hasil
----------	-------	-----	-------

<i>Trust In Organization</i>	TIO1	0.728	Valid
	TIO2		Valid
	TIO3		Valid
	TIO4		Valid
<i>Grit</i>	GR1	0.796	Valid
	GR2		Valid
	GR3		Valid
	GR4		Valid
	GR5		Valid
	GR6		Valid
<i>Employee Retention</i>	ER1	0.727	Valid
	ER2		Valid
	ER3		Valid
	ER4		Valid
	ER5		Valid

Sumber: Data diolah (2025)

Tabel 4.3 menunjukkan hasil pengujian reliabilitas menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*. Ketiga variabel memiliki nilai di atas 0,70, yang berarti instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang tinggi dan dapat dinyatakan reliabel.

Tabel 4.3 Uji Realibilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Hasil
<i>Trust In Organization</i>	0.904	Valid
<i>Grit</i>	0.949	Valid
<i>Employee Retention</i>	0.875	Valid

Sumber: Data diolah (2025)

Tabel 4.4 menampilkan nilai *Composite Reliability* untuk setiap konstruk. Seluruh variabel memiliki nilai di atas 0,70, menandakan bahwa indikator-indikator penyusun konstruk memiliki konsistensi yang baik dan instrumen secara keseluruhan reliabel.

Tabel 4.4 Composite Reliability

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	Hasil
<i>Trust In Organization</i>	0.889	Valid
<i>Grit</i>	0.951	Valid
<i>Employee Retention</i>	0.907	Valid

Sumber: Data diolah (2025)

Tabel 4.5 menunjukkan nilai *R-Square* 0,811 dan *R-Square Adjusted* 0,800 mengindikasikan bahwa *Trust in Organization* dan *Grit* mampu menerangkan sekitar 80–81% perubahan pada *Employee Retention*, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model, sehingga model ini dapat dinilai memiliki daya jelaskan yang tinggi terhadap variabel yang diteliti.

Tabel 4.5 R-Square

Variabel	R Square	R Square Adjust	Hasil
<i>Employee Retention</i>	0.811	0.800	Valid

Sumber: Data diolah (2025)

Karakteristik Responden

Analisis pada penelitian ini menggunakan indikator - indikator yang dibentuk berdasarkan teori *Trust In Organization*, *Grit* dan *Employee Retention* yang telah di uraikan pada BAB II. Hal ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Employee Retention* terhadap *Trust In Organization* dan *Grit* pada karyawan Royal Park Hotel di Samarinda. Dalam penelitian ini penulis mengambil responden semua karyawan Royal Park Hotel di Samarinda yaitu sebanyak 36 responden. Dalam penelitian ini, karakteristik sampel responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat Pendidikan, status pernikahan, jumlah anak, jabatan, divisi dan masa kerja. Lebih lanjut, informasi mengenai karakteristik responden dapat diuraikan sebagai berikut:

Responden Menurut Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada Tabel 4.6 menunjukkan bahwa dari total 36 responden yang menjadi sampel penelitian, sebanyak 26 responden adalah laki-laki, yang mewakili 72,22% dari keseluruhan populasi. Sementara itu, 10 responden adalah perempuan, atau sebesar 27,78% dari total responden. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah laki-laki.

Tabel 4.6 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	26	72,2%
Perempuan	10	27,8%
Total	36	100%

Sumber: Data diolah (2025)

Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil tabel 4.7 responden klasifikasi usia menunjukkan bahwa sebesar 5,56% atau sebanyak 2 responden berusia dibawah 21 tahun, sebesar 30,56% atau sebanyak 11 responden berusia 21 – 30 tahun, sebesar 47,22% atau sebanyak 17 responden berusia 31 – 40 tahun, sebesar 13,89% atau sebanyak 5 responden berusia 41 – 51 tahun, dan sebesar 2,78% atau sebanyak 1 responden berusia diatas 50 tahun.

Tabel 4.7 Persentase Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
< 21 Tahun	2	5,6%
21 - 30 Tahun	11	30,6%
31 - 40 Tahun	17	47,2%
41 - 51 Tahun	5	13,9%
> 50 Tahun	1	2,8%
Total	36	100%

Sumber: Data diolah (2025)

Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan tabel 4.8 hasil penelitian menunjukkan bahwa jenjang pendidikan SMU

merupakan tingkat pendidikan yang paling banyak dimiliki oleh responden, yaitu sebanyak 22 orang atau sekitar 61,11% dari total keseluruhan. Selanjutnya, responden dengan jenjang pendidikan Diploma berjumlah 6 orang atau sekitar 16,67%. Kemudian, responden dengan pendidikan S1 tercatat sebanyak 8 orang atau setara dengan 22,22% sedangkan tidak terdapat responden yang memiliki jenjang pendidikan S2 atau S3. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berpendidikan terakhir SMU.

Tabel 4.8 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
SMU/Sederajat	22	61,1%
Diploma	6	16,7%
S1	8	22,2%
S2/S3	0	0,0%
Total	36	100%

Sumber: Data diolah (2025)

Responden Menurut Status Pernikahan

Karakteristik responden berdasarkan status pernikahan menunjukkan bahwa dari total 36 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, mayoritas responden berada pada kategori menikah, dengan jumlah 26 orang atau sebesar 70,3%. Selanjutnya, terdapat 11 responden yang berstatus lajang dengan persentase 29,7%, dan tidak ada responden atau sebesar 0,0% yang berstatus cerai. Hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini merupakan individu yang sudah menikah.

Tabel 4.9 Persentase Responden Berdasarkan Status

Status pernikahan	Jumlah	Persentase
Lajang	11	29,7%
Menikah	26	70,3%
Cerai (Duda/Janda)	0	0,0%
Total	36	100%

Sumber: Data diolah (2025)

Responden Berdasarkan Jumlah Anak

Hasil responden berdasarkan jumlah anak menunjukkan bahwa sebesar 53,6% atau sebanyak 30 responden berada pada kategori belum memiliki anak. Selanjutnya, sebanyak 23,2% atau 13 responden memiliki 1 orang anak. Sebesar 14,3% atau 8 responden memiliki 2 orang anak, dan 8,9% atau sebanyak 5 responden memiliki lebih dari 2 anak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini belum memiliki anak.

Tabel 4.10 Persentase Responden Berdasarkan Jumlah Anak

Jumlah anak	Jumlah	Persentase
Belum punya	13	36,1%
1 orang	9	25,0%
2 orang	9	25,0%
> 2 orang	5	13,9%
Total	36	100%

Sumber: Data diolah (2025)

Responden Menurut Bidang Kerja

Karakteristik responden berdasarkan bidang pekerjaan menunjukkan bahwa Departemen

Management memiliki persentase sebesar 19,4% dengan jumlah 7 responden. Departemen Front Office sebesar 11,1% dengan jumlah 4 responden. Departemen House Keeping sebesar 19,4% dengan jumlah 7 responden. Departemen Engineering sebesar 8,3% dengan jumlah 3 responden. Departemen Food & Beverage Service sebesar 11,1% dengan jumlah 4 responden. Departemen Food & Beverage Product sebesar 8,3% dengan jumlah 3 responden. Departemen Sale Executive sebesar 2,8% dengan jumlah 1 responden. Departemen Art Design Graphic sebesar 2,8% dengan jumlah 1 responden. Departemen Banquett Sales sebesar 2,8% dngan jumlah 1 responden. Departemen HRD Sebesar 11,1% dengan jumlah 4 responden. Departemen Accounting sebesar 2,8% dengan jumlah 1 responden.

Tabel 4.11 Persentase Responden Berdasarkan Bidang

Departemen	Jumlah	Persentase
Management	7	19,4%
Front Office	4	11,1%
House Keeping	7	19,4%
Engineering	3	8,3%
Food & Beverage Service	4	11,1%
Food & Beverage Product	3	8,3%
Sales Executive	1	2,8%
Art Design Graphic	1	2,8%
Banquett Sales	1	2,8%
HRD	4	11,1%
Accounting	1	2,8%
Total	36	100%

Sumber: Data diolah (2025)

Responden Menurut Jabatan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan jabatan menunjukkan bahwa dari 36 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, sebesar 83,3% atau sebanyak 30 responden berada pada jabatan Staf. Sebanyak 11,1% atau 4 responden berada pada jabatan Senior Staf. Sebesar 2,8% atau sebanyak 1 responden berada pada jabatan Asisten Manajemen, dan sebesar 2,8% atau sebanyak 1 responden menjabat sebagai Manager.

Tabel 4.12 Persentase Responden Berdasarkan Jabatan

Jabatan	Jumlah	Persentase
Staff	30	83,3%
Senior Staff	4	11,1%
Assisten Manager	1	2,8%
Manager	1	2,8%
Total	36	100%

Sumber: Data diolah (2025)

Responden Menurut Lama Bekerja

Berdasarkan lama bekerja, sebanyak 3,6% atau 2 responden memiliki pengalaman kerja kurang dari 1 tahun. Sebesar 28,6% atau 16 responden berada pada rentang pengalaman kerja 1 hingga 2 tahun. Sebanyak 30,4% atau 17 responden memiliki pengalaman kerja 2,1 hingga 3 tahun. Persentase responden dengan pengalaman kerja 3,1 hingga 5 tahun adalah 12,5% atau berjumlah 7 responden. Sementara itu, responden yang telah bekerja lebih dari 5 tahun tercatat sebesar 25% atau sebanyak 14 responden.

Tabel 4.13 Persentase responden berdasarkan lama bekerja

Lama bekerja	Jumlah	Persentase
< 1 tahun	5	13,9%
1 - 2 tahun	5	13,9%
2,1 - 3 tahun	1	2,8%
3,1 - 5 tahun	5	13,9%
> 5 tahun	20	55,6%
Total	36	100%

Sumber: Data diolah (2025)

Angka Indeks

Perhitungan angka indeks dilakukan menggunakan pendekatan *Three Box Method*, yang mengelompokkan rentang nilai skor responden ke dalam tiga kategori tingkat penilaian yaitu rendah, sedang, dan tinggi. Metode ini digunakan untuk menggambarkan penilaian responden terhadap tiap variabel berdasarkan skor rata-rata:

- 1) Nilai indeks maksimum : $(\%Fx5)/5 = (36 \times 5)/5 = 36$
- 2) Nilai indeks minimum : $(\%Fx1)/5 = (36 \times 1)/5 = 7,2$

Angka indeks yang dihasilkan menunjukkan rentang sebesar 28,8 dengan skor antara 7,2 hingga 36. Untuk menyusun daftar interpretasi nilai indeks, rentang 28,8 tersebut dibagi menjadi tiga bagian menggunakan *Three Box Method*, yang menghasilkan interval sebesar 9,6 untuk setiap kategori, sebagai berikut:

- 1) 7,2 – 16,8 = Rendah
- 2) 16,8 – 26,4 = Sedang
- 3) 26,4 – 36 = Tinggi

Penggunaan skala ini, peneliti dapat melihat dengan lebih jelas bagaimana responden memberikan penilaian terhadap variabel yang diteliti.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata indeks responden *Trust In Organization* (TIO) sebesar 30,3% menunjukkan nilai indeks dengan interpretasi tinggi. Dari keempat indikator, TIO4 menjadi indeks terbesar dengan indeks 38,6% yang menunjukkan indeks dengan interpretasi tinggi.

Tabel 4 14 Angka Indeks Trust In Organization (X1)

INDIKATOR	Jawaban Responden TIO					Total	Indeks	Ket
	1	2	3	4	5			
TIO 1	0	2	15	13	6	36	26,4	Tinggi
TIO 2	0	2	14	15	5	36	28,2	Tinggi
TIO 3	0	1	9	19	7	36	28	Tinggi
TIO 4	0	2	9	17	8	36	38,6	Tinggi
Rata - Rata							30,3	Tinggi

Sumber: Data diolah (2025)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata indeks responden *Grit* (GR) sebesar 27,8% menunjukkan nilai indeks dengan interpretasi tinggi. Dari keenam indikator, GR3 menjadi indeks terbesar dengan indeks 29% yang menunjukkan indeks dengan interpretasi tinggi.

Tabel 4 15 Angka Indeks Grit (X2)

INDIKATOR	Jawaban Responden Grit					Total	Indeks	Ket
	1	2	3	4	5			
GR 1	0	3	10	15	8	36	27,2	Tinggi
GR 2	0	1	11	17	7	36	27,6	Tinggi
GR 3	0	2	3	23	8	36	29	Tinggi
GR 4	0	2	6	22	6	36	28	Tinggi
GR 5	0	3	10	17	6	36	26,8	Tinggi
GR 6	0	1	8	20	7	36	28,2	Tinggi
Rata - Rata							27,8	Tinggi

Sumber: Data diolah (2025)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata indeks responden *Employee Retention* (ER) sebesar 29,2% menunjukkan nilai indeks dengan interpretasi tinggi. Dari kelima indikator, ER1 menjadi indeks terbesar dengan indeks 35,6% yang menunjukkan indeks dengan interpretasi tinggi.

Tabel 4.16 Angka Indeks Employee Retention (Y)

INDIKATOR	Jawaban Responden ER					Total	Indeks	Ket
	1	2	3	4	5			
ER 1	0	2	3	20	11	36	35,6	Tinggi
ER 2	0	0	9	19	8	36	28,6	Tinggi
ER 3	0	1	14	10	11	36	27,8	Tinggi
ER 4	0	5	9	14	8	36	26,6	Tinggi
ER 5	0	0	14	13	9	36	27,8	Tinggi
Rata - Rata							29,2	Tinggi

Sumber: Data diolah (2025)

Uji T

Tabel 4.17 menunjukkan hasil uji hipotesis mengenai pengaruh *Trust in Organization* dan *Grit* terhadap *Employee Retention*. Hasil *bootstrapping* menunjukkan bahwa *Trust in Organization* memiliki *t-statistic* 0,591 dan *p-value* 0,555, sehingga tidak signifikan. Sebaliknya, *Grit* memiliki *t-statistic* 4,049 dan *p-value* 0,000, yang menunjukkan pengaruh signifikan.

Tabel 4.17 Uji T

	<i>Original Saample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation</i>	<i>t</i>	<i>P Values</i>
<i>Trust In Organization->Employee Retention</i>	0.131	0.126	0.222	0.591	0.555
<i>Grit->Employee Retention</i>	0.787	0.795	0.194	4.049	0.000

Sumber: Data diolah (2025)

Pengaruh *Trust In Organization* terhadap *Employee Retention*

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa *Trust in Organization* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *Employee Retention* pada karyawan Royal Park Hotel Samarinda, terlihat dari nilai *t-statistic* 0,591 dan *p-value* 0,555 yang berada di luar batas signifikansi. Temuan ini mengindikasikan bahwa tingkat kepercayaan karyawan terhadap organisasi belum menjadi faktor yang menentukan dalam keputusan mereka untuk tetap bekerja. Berdasarkan perspektif teori *Job Demands Resources* (JD-R), trust seharusnya berfungsi sebagai *job resource* yang meningkatkan motivasi, menurunkan tekanan kerja, dan pada akhirnya mendorong retensi. Namun dalam konteks hotel ini, sumber daya tersebut belum cukup kuat memengaruhi keputusan bertahan karyawan.

Temuan ini berbeda dengan penelitian Lin & Guo (2023) serta Osman et al. (2024) yang menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap organisasi mampu meningkatkan loyalitas dan niat bertahan karyawan. Pada penelitian-penelitian tersebut, trust dipandang sebagai faktor psikologis penting yang memperkuat hubungan positif antara karyawan dan organisasi. Namun, pada karyawan Royal Park Hotel Samarinda, kepercayaan terhadap organisasi belum menjadi faktor utama yang menentukan retensi, sehingga tidak menghasilkan pengaruh signifikan sebagaimana yang dilaporkan dalam studi sebelumnya.

Kondisi ini kemungkinan dipengaruhi oleh karakteristik responden yang sebagian besar berpendidikan SMA/ sederajat sehingga pemahaman mereka terhadap item trust mungkin belum optimal. Selain itu, karyawan hotel cenderung mempertimbangkan faktor praktis seperti kebutuhan ekonomi, beban kerja, dan stabilitas pendapatan dibandingkan aspek psikologis seperti kepercayaan pada organisasi. Meskipun nilai R-Square sebesar 0,811 menunjukkan bahwa model memiliki daya jelaskan yang tinggi, variabel yang memberikan pengaruh terbesar adalah Grit, bukan Trust in Organization. Dengan demikian, trust belum menjadi penentu utama keputusan bertahan bagi karyawan Royal Park Hotel Samarinda.

Pengaruh *Grit* terhadap *Employee Retention*

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *Grit* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Employee Retention* pada karyawan Royal Park Hotel Samarinda, dibuktikan melalui nilai *t-statistic* 4,049 dan *p-value* 0,000. Temuan ini menegaskan bahwa karyawan dengan tingkat ketekunan dan konsistensi yang tinggi cenderung memiliki komitmen lebih kuat untuk mempertahankan pekerjaannya. Dalam kerangka teori *Job Demands-Resources* (JD-R), *Grit* dipandang sebagai *personal resource* yang membantu individu mengatasi tuntutan pekerjaan, mengelola tekanan, dan menjaga motivasi kerja tetap stabil. Ketika karyawan memiliki daya juang yang tinggi, mereka lebih siap menghadapi tantangan operasional sehingga tingkat retensi menjadi lebih besar.

Secara empiris, temuan ini selaras dengan penelitian Iyer et al. (2024) yang menemukan bahwa *grit* mampu meningkatkan komitmen dan performa kerja melalui ketekunan serta motivasi jangka panjang. Penelitian Zainal (2022) juga menunjukkan bahwa karyawan perhotelan dengan tingkat *grit* tinggi lebih mampu menghadapi tekanan seperti standar layanan yang ketat, interaksi intens dengan tamu, dan jam kerja panjang, sehingga kecenderungan berpindah kerja menjadi lebih rendah. Selain itu, studi Adzka (2024) menegaskan bahwa *grit* berperan sebagai mediator penting yang menghubungkan lingkungan kerja dengan retensi, di mana daya juang tinggi memungkinkan karyawan bertahan sekalipun kondisi kerja menuntut dan dinamis.

Pada karyawan Royal Park Hotel Samarinda, tingkat *grit* yang tinggi membuat mereka lebih mudah beradaptasi dengan tuntutan kerja hotel yang membutuhkan fokus, disiplin, serta ketahanan psikologis. Karakteristik responden yang berada pada usia produktif dan memiliki pengalaman kerja lebih dari dua tahun juga memperkuat daya tahan mental mereka. Nilai R-Square sebesar 0,811 menunjukkan bahwa *Grit* dan *Trust in Organization* secara simultan mampu menjelaskan 81,1% variasi *Employee Retention*, dengan *Grit* sebagai faktor yang

paling dominan. Hal ini mengindikasikan bahwa retensi karyawan lebih banyak ditentukan oleh faktor personal seperti kegigihan, komitmen, dan konsistensi usaha dibandingkan faktor organisasi, sehingga *Grit* menjadi prediktor kuat dalam mempertahankan karyawan di industri perhotelan.

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh trust in organization dan grit terhadap employee retention pada karyawan Royal Park Hotel Samarinda dengan menggunakan pendekatan Partial Least Squares (SmartPLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa trust in organization tidak berpengaruh signifikan terhadap employee retention, yang ditunjukkan oleh nilai t-statistic 0,591 dan p-value 0,555, sehingga hipotesis ditolak. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat kepercayaan karyawan terhadap organisasi belum menjadi faktor utama dalam menentukan keputusan mereka untuk bertahan, dan kemungkinan terdapat faktor lain seperti kompensasi, lingkungan kerja, peluang pengembangan, serta karakteristik individu yang lebih dominan.

Sebaliknya, variabel grit terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap employee retention, dengan nilai t-statistic 4,049 dan p-value 0,000. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat ketekunan, ketahanan, dan konsistensi usaha yang dimiliki karyawan, maka semakin besar kecenderungan mereka untuk tetap bekerja di Royal Park Hotel Samarinda. Dengan demikian, grit sebagai sumber daya personal memiliki peran penting dalam meningkatkan retensi karyawan, khususnya dalam lingkungan kerja perhotelan yang dinamis dan penuh tekanan.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar model dikembangkan dengan menambahkan variabel psikologis lain seperti job satisfaction (Aman-ullah et al., 2021) dan organizational commitment (Naz et al., 2020) guna meningkatkan kemampuan model dalam menjelaskan employee retention. Selain itu, organisasi dapat mengembangkan grit karyawan melalui berbagai intervensi, seperti refleksi kerja setelah shift, pelatihan growth mindset, teknik mindfulness, serta Functional Imagery Training (FIT) untuk memperkuat motivasi, ketahanan emosi, dan komitmen jangka panjang karyawan (Gunawan et al., 2025).

DAFTAR PUSTAKA

- Akkaya, B. (2020). Linking Organizational Commitment and Organizational Trust in Health Care Organizations. *Organizacija*, 53(4), 306–318. <https://doi.org/10.2478/orga-2020-0020>
- Aman-ullah, A., Aziz, A., Ibrahim, H., & Mehmood, W. (2021). *The impact of job security , job satisfaction and job embeddedness on employee retention : an empirical investigation of Pakistan ' s health-care industry*. <https://doi.org/10.1108/JABS-12-2020-0480>
- Bakker. (2023). *Job Demands – Resources Theory : Ten Years Later*. 25–54. <https://doi.org/https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-120920-053933>
- Banerjee, D. S. (2020). *ISSN : 2321-1784 International Journal in Management and Social Science (Impact Factor- 5 . 276) International Journal in Management and Social Science ISSN : 2321-1784 International Journal in Management and Social Science (Impact Factor- 5 . 276) In. 04(06), 631-636*. https://www.academia.edu/27257478/future_prospects_of_e_commerce_in_india
- BPS, (2025). *Desember 2024 TPK hotel klasifikasi bintang mencapai 69,41 persen. Diakses pada 7 Maret 2025*. <https://kaltim.bps.go.id/id/pressrelease/2025/02/03/1137/desember-2024-tpk- hotel-klasifikasi-bintang-mencapai-69-41-persen-.html>

- Gorde, S. (2020). *A Study of Employee Retention*. <https://doi.org/www.jetir.org> (issn-2349-5162)
- Gunawan, D. A. K., Widyarini, N., & Alsa, A. (2025). Grit-enhancing intervention: A systematic review. *IJPS*, 7(1), 84–90.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24.
- Iyer, P., Nikolov, A. N., Stewart, G. T., Srivastava, R. V., & Tang, T. (2024). Does B2B salespeople's love of money attitude mediate the relationships between a growth mindset, a fixed mindset, grit, and job performance? *Journal of Business and Industrial Marketing*, September. <https://doi.org/10.1108/JBIM-02-2023-0069>
- Krishnan, J. (2016). Perceived Organisational Support – an Overview on Its Antecedents and Consequences. *International Journal of Multidisciplinary Research*, 2(4)(January), 1–13.
<https://www.researchgate.net/publication/265946420%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/265946420%0AKrishnan>,
- J., & Mary, V. S. (2012). Perceived organisational support—an overview on its antecedents and consequences. *International Journal of Multidisciplinary Research*, 2(4)(January), 1–13.
- Kristinsson, K., & Gudjonsson, S. (2023). *Tough Times Require Tough People : The Benefits of Grit for Reducing Employee Burnout*. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/ijerph20116024>
- Legate, A. E., Hair Jr, J. F., Chretien, J. L., & Risher, J. J. (2023). PLS-SEM: Prediction-oriented solutions for HRD researchers. *Human Resource Development Quarterly*, 34(1), 91-109.
- Leonard, B. E. (2022). *Pengaruh Keadilan Organisasi Dan Kepercayaan Organisasi Terhadap Perilaku Kerja Yang Inovatif Dimoderasi oleh Budaya Organisasi (Pada Karyawan Hotel Imelda Padang)*. <https://doi.org/isbn1971062420060>
- Lin, M., & Guo, H. (2023). the Impact of Organizational Trust on Employee Retention Intention: the Mediating Effects of Management Innovation and Job Satisfaction. *The EURASEANs: Journal on Global Socio-Economic Dynamics*, 5(5(42)), 103–116. [https://doi.org/10.35678/2539-5645.5\(42\).2023.103-116](https://doi.org/10.35678/2539-5645.5(42).2023.103-116)
- Majid Baba, M. (2018). Examining the Impact of Talent Management on Organizational Trust and Employee Retention. *Asian Journal of Managerial Science*, 7(1), 46–52. <https://doi.org/10.51983/ajms-2018.7.1.1289>
- Naz, S., Li, C., Nisar, Q. A., Khan, M. A. S., Ahmad, N., & Anwar, F. (2020). A study in the relationship between supportive work environment and employee retention: Role of organizational commitment and person–organization fit as mediators. *Sage Open*, 10(2), 2158244020924694.
- N Krishnamoorthy, & Ambreen Aisha. (2022). An Empirical Study of Employee Retention in the Information Technology Sector in Bangalore City. *East Asian Journal of Multidisciplinary Research*, 1(7), 1333–1342. <https://doi.org/10.55927/eajmr.v1i7.902>
- Oh, S. Y. (2022). Effect of Ethical Climate in Hotel Companies on Organizational Trust and Organizational Citizenship Behavior. *Sustainability (Switzerland)*, 14(13). <https://doi.org/10.3390/su14137886>
- Osman, Z., Kasbun, N., & Mohamad, R. K. (2024). *Trust as a Mediator in Employee Retention : Exploring Organizational Culture , Work Environment, and Corporate Image in Open Online Flexible Distance Learning Institutions*. 14(9), 2338–2354. <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v14-i9/22813>
- Pratama, B. B., Yuliani, H., Lathifah, I., Haliza, N., & Prasetya, A. B. (2023). *The Effect of GRIT , Work-Life Balance , and Compensation on Turnover Intention on Millennial Employees : The Role of Meditation of Job Satisfaction*. XXVI(2), 822–844.

- Safaat Aufahasan Adzka, M. S. P. (2024). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Retensi Karyawan. *Venus: Jurnal Publikasi Rumpun Ilmu Teknik*, 2(3), 231–237. <https://doi.org/10.61132/venus.v2i3.350>
- Sarikaya, S., & Kara, B. K. (2020). Organizational Trust and Organizational Support as a Predictor of Job Satisfaction. *International Journal of Curriculum and Instruction*, 12(Special Issue), 435466. <http://ijci.wcci.international.org/index.php/IJCI/article/view/356>
- Schmidt, S., & Schreiber, D. (2019). Inter-organizational Trust: definitions, elements and operationalization. *Desenvolvimento Em Questão*, 17(48), 71–83. <https://doi.org/10.21527/2237-6453.2019.48.71-83>
- Sorn, M. K., Fienena, A. R. L., Ali, Y., Rafay, M., & Fu, G. (2023). *The Effectiveness of Compensation in Maintaining Employee Retention*. 10. <https://doi.org/10.4236/oalib.1110394>
- Teuber, Z., Nussbeck, F. W., & Wild, E. (2021). The Bright Side of Grit in Burnout - Prevention : Exploring Grit in the Context of Demands - Resources Model among Chinese High School Students. *Child Psychiatry & Human Development*, 464–476. <https://doi.org/10.1007/s10578-020-01031-3>
- Zainal, M. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Industri Pariwisata. *Manajemen Kepariwisata Berkelanjutan*, October, 12–18. https://www.researchgate.net/publication/363891960_3_13_manajemen_sumber_daya_manusia_dalam_industri_pariwisata
- Zainal, N. S. B., Wider, W., Lajuma, S., Ahmad Khadri, M. W. A. B., Taib, N. M., & Joseph, A. (2022). Employee Retention in the Service Industry in Malaysia. *Frontiers in Sociology*, 7(July), 1–12. <https://doi.org/10.3389/fsoc.2022.928951>
- Zulfikar, R., Sari, F. P., Fatmayati, A., Wandini, K., Haryati, T., Jumini, S., Nurjanah, N., Annisa, S., Kusumawardhani, O. B., & Mutiah, R. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif (Teori, Metode Dan Praktik)*.