

Pengaruh Efektivitas Organisasi dan Komunikasi Internal Terhadap Turnover Intention Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Karyawan Hotel Santika Premiere Ambon)

Reyndy Ardian Cokrowijaya¹, Agusthina Risambessy², Asiani Sijabat³

¹⁻³ Universitas Pattimura, Ambon

Article Info	ABSTRAK
Article history: Received Aug, 2026 Revised Aug, 2026 Accepted Aug, 2026	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh efektivitas organisasi dan komunikasi internal terhadap turnover intention dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada Hotel Santika Premiere Ambon. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pendekatan penjelasan. Populasi penelitian berjumlah 65 karyawan dan sampel sebanyak 35 karyawan dengan teknik acak sederhana. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan kuesioner dengan skala Likert, kemudian dianalisis menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan efektivitas organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap turnover intention ($\beta = 0,162$; $p = 0,259$), dan komunikasi internal tidak berpengaruh signifikan terhadap turnover intention ($\beta = 0,011$; $p = 0,927$). Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention ($\beta = 0,598$; $p = 0,000$). Efektivitas organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja ($\beta = 0,406$; $p = 0,006$), sedangkan komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja ($\beta = 0,372$; $p = 0,010$). Kepuasan kerja terbukti memediasi pengaruh efektivitas organisasi terhadap turnover intention ($\beta = 0,243$; $p = 0,045$) dan komunikasi internal terhadap turnover intention ($\beta = 0,222$; $p = 0,025$). Temuan ini menunjukkan bahwa kedua faktor organisasi belum menjadi penentu langsung turnover intention, tetapi memiliki hubungan tidak langsung melalui kepuasan kerja.
Kata Kunci: Efektivitas Organisasi, Komunikasi Internal, Kepuasan Kerja, Turnover Intention, Karyawan	
Keywords: Organizational Effectiveness, Internal Communication, Job Satisfaction, Turnover Intention, Employee	
	ABSTRACT This research aims to analyze the influence of organizational effectiveness and internal communication on turnover intention with job satisfaction as a mediating variable at Hotel Santika Premiere Ambon. The research uses a quantitative approach with an explanatory approach. The research population was 65 employees and the sample was 35 employees using a simple random technique. Data was collected through observation, interviews and questionnaires with a Likert scale, then analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the help of SmartPLS. The research results show that organizational effectiveness has no significant effect on turnover intention ($\beta = 0.162$; $p = 0.259$), and internal communication has no significant effect on turnover intention ($\beta = 0.011$; $p = 0.927$). Job satisfaction has a positive and significant effect on turnover intention ($\beta = 0.598$; $p = 0.000$). Organizational effectiveness has a positive and significant effect on job satisfaction ($\beta = 0.406$; $p = 0.006$), while internal communication has a positive and significant effect on job satisfaction ($\beta = 0.372$; $p = 0.010$). Job satisfaction has been proven to mediate the influence of organizational effectiveness on turnover intention ($\beta =$

0.243; $p = 0.045$) and internal communication on turnover intention ($\beta = 0.222$; $p = 0.025$). These findings indicate that these two organizational factors are not direct determinants of turnover intention, but have an indirect relationship through job satisfaction.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Corresponding Author:

Name: Reyndy Ardian Cokrowijaya
Institution: Universitas Pattimura, Ambon
Email: ardianren37@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan unsur penting dalam keberhasilan organisasi karena karyawan memberikan kontribusi melalui pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja. Dessler (2020) menjelaskan bahwa sumber daya manusia mencakup individu yang bekerja dalam organisasi dan memberikan kontribusi melalui kemampuan yang dimilikinya. Dalam industri perhotelan, peran tersebut semakin penting karena kualitas pelayanan sangat bergantung pada interaksi karyawan dengan tamu. Walker (2017) memandang industri perhotelan sebagai industri berbasis layanan yang menempatkan karyawan sebagai ujung tombak dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Iverson dan Deery (2018) juga menjelaskan bahwa pekerjaan perhotelan ditandai tuntutan pelayanan tinggi, jam kerja fleksibel, dan tekanan operasional yang relatif besar.

Efektivitas organisasi menjadi salah satu aspek yang menentukan kelancaran operasional. Robbins dan Coulter (2018) menyatakan bahwa efektivitas organisasi menunjukkan kemampuan organisasi mencapai tujuan dengan penggunaan sumber daya secara efisien dan terkoordinasi, sedangkan Gibson, Ivancevich, Donnelly, dan Konopaske (2012) menekankan kemampuan organisasi mencapai tujuan sekaligus mempertahankan keberlangsungannya. Pada Hotel Santika Premiere Ambon, fenomena efektivitas organisasi menunjukkan bahwa sebagian unit kerja telah memiliki pembagian tugas dan alur kerja yang jelas, tetapi pada kondisi tertentu masih ditemukan ketidakteraturan pelaksanaan pekerjaan, tumpang tindih tugas, dan koordinasi antarbagian yang belum optimal.

Komunikasi internal juga menjadi faktor penting dalam kelancaran pekerjaan. Pace dan Faules (2015) menjelaskan bahwa komunikasi internal merupakan proses penyampaian informasi dalam organisasi yang mendukung koordinasi, kerja sama, dan pemahaman bersama. Robbins dan Judge (2017) menegaskan bahwa komunikasi yang tidak efektif dapat menimbulkan kesalahpahaman, konflik, dan ketidakpastian peran. Pada Hotel Santika Premiere Ambon, komunikasi internal telah berlangsung melalui briefing, koordinasi atasan-bawahan, dan komunikasi lintas departemen, tetapi masih terdapat informasi yang tidak selalu tersampaikan secara merata, perbedaan pemahaman instruksi, serta keterbatasan umpan balik dari manajemen.

Kepuasan kerja merupakan sikap emosional karyawan terhadap pekerjaannya. Hasibuan (2019) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaan yang tercermin melalui semangat kerja dan loyalitas. Pada Hotel Santika Premiere Ambon terdapat karyawan yang merasa puas karena lingkungan kerja, hubungan kerja, dan kesempatan berkembang cukup mendukung, tetapi terdapat pula karyawan yang merasakan beban dan tekanan pekerjaan serta kejelasan sistem dan komunikasi yang belum sepenuhnya merata.

Turnover intention adalah kecenderungan sadar karyawan untuk meninggalkan organisasi sebelum turnover aktual terjadi. Mobley (1977) menjelaskan bahwa turnover intention merupakan tahap psikologis sebelum terjadinya turnover aktual, sedangkan Mangkunegara (2017) mengaitkannya dengan ketidaksesuaian antara harapan karyawan dan kondisi kerja yang diterima.

Fenomena pada Hotel Santika Premiere Ambon ditandai adanya karyawan yang memutuskan keluar dari pekerjaan serta tingginya kecenderungan untuk mencari pekerjaan lain, mempertimbangkan keluar, dan meninggalkan organisasi. Kondisi tersebut dapat mengganggu stabilitas operasional dan kualitas pelayanan.

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang belum sepenuhnya konsisten. Kaufmann, Borry, dan DeHart-Davis (2022) menemukan bahwa efektivitas aturan organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention, sedangkan Purnamasari dan Netra (2020) menemukan komunikasi internal tidak berpengaruh signifikan terhadap turnover intention. Lim dan Dini (2023) menemukan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention. Duarte dan Silva (2023) menunjukkan bahwa kepuasan kerja dapat memediasi hubungan komunikasi internal dengan turnover intention. Han dan Moi (2026) serta Syariff dan Fuad (2026) menunjukkan hubungan positif komunikasi internal dan efektivitas organisasi terhadap kepuasan kerja. Perbedaan temuan dan keterbatasan penelitian yang mengintegrasikan keempat variabel pada Hotel Santika Premiere Ambon menjadi dasar penelitian ini.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh efektivitas organisasi dan komunikasi internal terhadap turnover intention, pengaruh kepuasan kerja terhadap turnover intention, pengaruh efektivitas organisasi dan komunikasi internal terhadap kepuasan kerja, serta peran kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh kedua variabel organisasi tersebut terhadap turnover intention.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Efektivitas Organisasi*

Robbins dan Coulter (2018) menjelaskan efektivitas organisasi sebagai kemampuan organisasi mencapai tujuan dengan penggunaan sumber daya yang efisien dan terkoordinasi. Gibson et al. (2012) menekankan pencapaian tujuan dan keberlangsungan organisasi. Penelitian ini mengukur efektivitas organisasi melalui pencapaian tujuan organisasi, kejelasan struktur dan pembagian tugas, koordinasi dan kerja sama antarunit kerja, serta pemanfaatan sumber daya secara efisien.

2.2 *Komunikasi Internal*

Pace dan Faules (2015) mendefinisikan komunikasi internal sebagai proses pertukaran informasi di dalam organisasi untuk menciptakan pemahaman, koordinasi, dan kerja sama. Robbins dan Judge (2017) menempatkan komunikasi sebagai unsur penting dalam pembentukan sikap kerja. Variabel ini diukur melalui kejelasan informasi kerja, keterbukaan komunikasi, kelancaran arus komunikasi, dan umpan balik komunikasi.

2.3 *Turnover Intention*

Mobley (1977) menjelaskan turnover intention sebagai niat sadar dan terencana untuk meninggalkan organisasi sebelum turnover aktual. Robbins dan Judge (2017) mengaitkannya dengan kecenderungan sukarela meninggalkan organisasi. Turnover intention diukur melalui keinginan mencari pekerjaan lain, keinginan meninggalkan organisasi, dan pikiran untuk keluar dari pekerjaan.

2.4 *Kepuasan Kerja*

Hasibuan (2019) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaan. Robbins dan Judge (2017) memandang kepuasan kerja sebagai sikap umum individu terhadap pekerjaan yang terbentuk dari evaluasi terhadap karakteristik pekerjaan dan lingkungan kerja. Variabel ini diukur melalui kepuasan terhadap pekerjaan, atasan, rekan kerja, dan sistem penghargaan.

2.5 *Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi*

Baron dan Kenny (1986) menjelaskan bahwa variabel mediasi membantu menerangkan mekanisme hubungan antara variabel independen dan dependen. Dalam

penelitian ini, kepuasan kerja ditempatkan sebagai mekanisme yang menjelaskan hubungan efektivitas organisasi dan komunikasi internal dengan turnover intention.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pendekatan penjelasan (explanatory).

3.1 Lokasi dan Waktu

Penelitian dilaksanakan pada Hotel Santika Premiere Ambon, Jl. Jenderal Sudirman No. 88, Batu Merah, Kecamatan Sirimau, Kota Ambon, Maluku.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh karyawan sebanyak 65 orang. Sampel penelitian berjumlah 35 responden dan pengambilan sampel dilakukan secara acak sederhana.

3.3 Variabel Penelitian

Variabel penelitian terdiri atas efektivitas organisasi (X1) dan komunikasi internal (X2) sebagai variabel Independen, turnover intention (Y) sebagai variabel dependen, dan kepuasan kerja (Z) sebagai variabel mediasi.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Data primer diperoleh melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner. Kuesioner menggunakan skala Likert lima tingkat.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pendekatan penjelasan (explanatory).

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan SmartPLS. Evaluasi model pengukuran dilakukan melalui outer loading, Average Variance Extracted (AVE), HTMT, Cronbach's Alpha, dan Composite Reliability. Model struktural dievaluasi melalui R-Square, sedangkan pengujian hipotesis menggunakan path coefficient dan specific indirect effects pada tingkat signifikansi 5%.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Analisis deskriptif menunjukkan bahwa efektivitas organisasi memiliki mean 4,28, komunikasi internal 4,46, turnover intention 4,26, dan kepuasan kerja 4,64. Keempat variabel berada pada kategori sangat tinggi berdasarkan penilaian responden.

Variabel	Mean	AVE	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
Efektivitas Organisasi (X1)	4,28	0,749	0,937	0,916
Komunikasi Internal (X2)	4,46	0,789	0,949	0,933
Turnover Intention (Y)	4,26	0,833	0,937	0,900
Kepuasan Kerja (Z)	4,64	0,889	0,970	0,958

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Hasil evaluasi model pengukuran menunjukkan seluruh indikator memiliki outer loading di atas 0,70. Outer loading efektivitas organisasi berada pada 0,818–0,927, komunikasi internal 0,835–0,933, turnover intention 0,877–0,941, dan kepuasan kerja 0,901–0,977. Seluruh nilai AVE berada di

atas 0,50. Nilai HTMT seluruh pasangan konstruk berada di bawah 0,90 sehingga validitas diskriminan terpenuhi. Composite Reliability seluruh konstruk berada di atas 0,90 dan Cronbach's Alpha berada di atas 0,90, sehingga instrumen dinyatakan reliabel.

4.2 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Indikator	R-Square	R-Square Adjusted
Kepuasan Kerja	0,440	0,405
Turnover Intention	0,504	0,456

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Nilai R-Square menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Kerja mampu dijelaskan oleh Efektivitas Organisasi dan Komunikasi Internal sebesar 44,0%. Sementara itu nilai R-Square untuk variabel Turnover Intention sebesar 50,4%. Artinya variabel Turnover Intention dapat dijelaskan oleh Efektivitas Organisasi, Komunikasi Internal, Dan Kepuasan Kerja sebesar 50,4%.

4.3 Uji Hipotesis

Hipotesis	Original Sampel (β)	T-Statistic	P-Value	Keputusan
Efektivitas Organisasi $\rightarrow$ Turnover Intention	0,162	1,129	0,259	Ditolak
Komunikasi Internal $\rightarrow$ Turnover Intention	0,011	0,091	0,927	Ditolak
Kepuasan Kerja $\rightarrow$ Turnover Intention	0,598	4,001	0,000	Diterima
Efektivitas Organisasi $\rightarrow$ Kepuasan Kerja	0,406	2,777	0,006	Diterima
Komunikasi Internal $\rightarrow$ Kepuasan Kerja	0,372	2,572	0,010	Diterima

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Efektivitas Organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Turnover Intention ($\beta = 0,162$; $t = 1,129$; $p = 0,259$), sehingga hipotesis ditolak. Komunikasi Internal juga tidak berpengaruh signifikan terhadap Turnover Intention ($\beta = 0,011$; $t = 0,091$; $p = 0,927$), sehingga hipotesis ditolak. Sementara itu, Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Turnover Intention ($\beta = 0,598$; $t = 4,001$; $p = 0,000$), sehingga hipotesis diterima. Efektivitas Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja ($\beta = 0,406$; $t = 2,777$; $p = 0,006$), sehingga hipotesis diterima. Komunikasi Internal juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja ($\beta = 0,372$; $t = 2,572$; $p = 0,010$), sehingga hipotesis diterima.

4.4 Uji Mediasi

Pengaruh Tidak Langsung	Original Sampel (β)	T-Statistic	P-value	Keputusan
Efektivitas Organisasi $\rightarrow$ Kepuasan Kerja $\rightarrow$ Turnover Intention	0,243	2,006	0,045	Diterima
Komunikasi Internal $\rightarrow$ Kepuasan Kerja $\rightarrow$ Turnover Intention	0,222	2,243	0,025	Diterima

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Kepuasan Kerja mampu memediasi Pengaruh Efektivitas Organisasi terhadap Turnover Intention ($\beta = 0,243$; $t = 2,006$; $p = 0,045$). Demikian pula, Kepuasan Kerja mampu memediasi pengaruh Komunikasi Internal terhadap Turnover Intention ($\beta = 0,222$; $t = 2,243$; $p = 0,025$). Karena pengaruh langsung Efektivitas Organisasi dan Komunikasi Internal terhadap Turnover Intention tidak signifikan, sedangkan pengaruh tidak langsung melalui Kepuasan Kerja signifikan, maka

Kepuasan Kerja berperan sebagai mediator penuh (full mediation) dalam hubungan Efektivitas Organisasi dan Komunikasi Internal terhadap Turnover Intention.

4.5 Pembahasan

4.5.1 Pengaruh Efektivitas Organisasi terhadap Turnover Intention

Efektivitas organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap turnover intention ($\beta = 0,162$; $p = 0,259$). Meskipun persepsi responden terhadap efektivitas organisasi sangat tinggi, kondisi tersebut belum secara langsung menentukan keinginan karyawan untuk mencari pekerjaan lain atau meninggalkan organisasi. Keputusan bertahan atau keluar dapat lebih kuat dipengaruhi kompensasi, peluang karier, beban kerja, lingkungan kerja, kepemimpinan, dan kondisi pribadi. Temuan ini berbeda dengan Kaufmann et al. (2022) yang menemukan pengaruh negatif signifikan efektivitas aturan organisasi terhadap turnover intention.

4.5.2 Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Turnover Intention

Komunikasi internal tidak berpengaruh signifikan terhadap turnover intention ($\beta = 0,011$; $p = 0,927$). Komunikasi internal di Hotel Santika Premiere Ambon dinilai sangat tinggi, tetapi kualitas komunikasi yang baik belum cukup untuk secara langsung menentukan keputusan karyawan untuk bertahan atau keluar. Temuan ini sejalan dengan Purnamasari dan Netra (2020) yang menemukan bahwa komunikasi internal tidak berpengaruh signifikan terhadap turnover intention.

4.5.3 Pengaruh Kepuasan kerja terhadap Turnover Intention

Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention ($\beta = 0,598$; $p = 0,000$). Temuan ini berbeda dari dugaan teoritis umum bahwa kepuasan kerja akan menekan turnover intention. Pada objek penelitian ini, kepuasan kerja yang tinggi justru berjalan bersama dengan turnover intention yang tinggi. Kondisi tersebut dapat mengindikasikan bahwa karyawan tetap puas terhadap berbagai aspek pekerjaan, tetapi pada saat yang sama terbuka terhadap peluang kerja lain yang dianggap memberikan prospek lebih baik. Temuan ini sejalan dengan Lim dan Dini (2023).

4.5.4 Pengaruh Efektivitas Organisasi terhadap Kepuasan Kerja

Efektivitas organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja ($\beta = 0,406$; $p = 0,006$). Pencapaian tujuan, kejelasan pembagian tugas, koordinasi antarunit, dan pemanfaatan sumber daya membantu karyawan bekerja secara lebih terarah. Kondisi tersebut mendukung kenyamanan dan kepuasan kerja. Temuan ini sejalan dengan Syariff dan Fuad (2026) yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan efektivitas organisasi terhadap kepuasan kerja.

4.5.5 Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kepuasan Kerja

Komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja ($\beta = 0,372$; $p = 0,010$). Kejelasan informasi, keterbukaan komunikasi, kelancaran arus informasi, dan umpan balik membantu karyawan memahami tugas dan merasa dihargai. Temuan ini sejalan dengan Han dan Moi (2026) yang menemukan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

4.5.6 Peran Kepuasan Kerja dalam Memediasi Pengaruh Efektivitas Organisasi terhadap Turnover Intention

Kepuasan kerja memediasi pengaruh efektivitas organisasi terhadap turnover intention ($\beta = 0,243$; $p = 0,045$). Karena pengaruh langsung efektivitas organisasi terhadap turnover intention tidak signifikan, sedangkan pengaruh tidak langsung melalui kepuasan kerja signifikan, kepuasan kerja berperan sebagai mediator penuh. Artinya, hubungan efektivitas organisasi dengan turnover intention berlangsung melalui kepuasan kerja. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa kondisi organisasi dapat memengaruhi perilaku keluar melalui pengalaman kerja yang dirasakan karyawan.

4.5.7 Peran Kepuasan Kerja dalam Memediasi Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Turnover Intention

Kepuasan kerja memediasi pengaruh komunikasi internal terhadap turnover intention ($\beta = 0,222$; $p = 0,025$). Pengaruh langsung komunikasi internal terhadap turnover intention tidak signifikan, sedangkan pengaruh tidak langsung melalui kepuasan kerja signifikan, sehingga pola mediasi merupakan mediasi penuh. Temuan ini sejalan dengan Duarte dan Silva (2023) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja berperan dalam menjelaskan hubungan komunikasi internal dengan turnover intention karyawan perhotelan.

5. KESIMPULAN

- 1) Efektivitas organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap turnover intention karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas organisasi belum mampu memberikan pengaruh secara langsung terhadap tingkat turnover intention karyawan di Hotel Santika Premiere Ambon.
- 2) Komunikasi internal tidak berpengaruh signifikan terhadap turnover intention karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi internal yang diterapkan di Hotel Santika Premiere Ambon belum mampu memberikan pengaruh secara langsung terhadap tingkat turnover intention karyawan.
- 3) Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang memengaruhi turnover intention karyawan di Hotel Santika Premiere Ambon.
- 4) Efektivitas organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik efektivitas organisasi, maka semakin tinggi kepuasan kerja karyawan di Hotel Santika Premiere Ambon.
- 5) Komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi internal yang diterapkan, maka semakin tinggi kepuasan kerja karyawan di Hotel Santika Premiere Ambon.
- 6) Kepuasan kerja mampu memediasi secara penuh (full mediation) pengaruh efektivitas organisasi terhadap turnover intention karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas organisasi tidak mampu memengaruhi turnover intention secara langsung, tetapi terlebih dahulu meningkatkan kepuasan kerja yang kemudian memengaruhi turnover intention karyawan di Hotel Santika Premiere Ambon.
- 7) Kepuasan kerja mampu memediasi secara penuh (full mediation) pengaruh komunikasi internal terhadap turnover intention karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi internal tidak mampu memengaruhi turnover intention secara langsung, tetapi terlebih dahulu meningkatkan kepuasan kerja yang kemudian memengaruhi turnover intention karyawan di Hotel Santika Premiere Ambon.

DAFTAR PUSTAKA

- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173–1182.
- Dessler, G. (2020). *Human resource management* (16th ed.). Pearson Education.
- Duarte, A. P., & Silva, V. H. (2023). Satisfaction with internal communication and hospitality employees' turnover intention: Exploring the mediating role of organizational support and job satisfaction. *Administrative Sciences*, 13(10), 216.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., Jr., & Konopaske, R. (2012). *Organizations: Behavior, structure, processes*. McGraw-Hill.
- Han, J., & Moi, C. T. (2026). The impact of perceived internal communication on job satisfaction among professional teachers. *Quantum Journal of Social Sciences and Humanities*, 7(2), 685–697.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi revisi). PT Bumi Aksara.
- Iverson, R. D., & Deery, M. (2018). Turnover intention dan turnover pada industri perhotelan.

- Kaufmann, W., Borry, E. L., & DeHart-Davis, L. (2022). Can effective organizational rules keep employees from leaving? A study of green tape and turnover intention. *Public Management Review*.
- Lim, & Dini. (2023). The mediating role of job satisfaction on Gen Z employees' turnover intention.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 237–240.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2015). *Komunikasi organisasi: Strategi meningkatkan kinerja perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Purnamasari, N. P. L., & Netra, G. S. K. (2020). The effect of compensation and internal communication on employee engagement and turnover intention in Sankara Ubud Resort and Spa, Gianyar, Bali. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 4(1), 353–359.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Management*. Pearson Education.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson Education.
- Santika Indonesia Hotels & Resorts. (2025). *Profil perusahaan dan Hotel Santika Premiere Ambon*.
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana.
- Syariff, D. R., & Fuad, M. (2026). How organisational effectiveness shapes job satisfaction: The critical role of burnout.
- Walker, J. R. (2017). *Introduction to hospitality management*.