

## ABSTRAK

---

Tingkat *turnover* yang meningkat dari tahun ke tahun, dapat mengindikasikan adanya penurunan kepuasan kerja suatu perusahaan. Tingkat kepuasan kerja yang menurun berdampak pula pada penurunan loyalitas karyawan. Loyalitas karyawan adalah salah satu bentuk komitmen seorang karyawan terhadap perusahaannya. Untuk itu, *Human Resources Department* (HRD) yang memiliki peran dalam *me-manage* sumber daya manusia, harus memiliki strategi dalam membangun loyalitas karyawan yaitu dengan membuat kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan pemenuhan kepuasan kerja karyawan sehingga dapat membangun loyalitas karyawan seperti yang diharapkan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan yang dapat membangun loyalitas karyawan serta mengetahui peranan HRD dalam membangun loyalitas karyawan Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif deskriptif, dimana objek penelitiannya adalah HRD dan staff atau karyawan Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Dua Faktor dari Herzberg's dan Teori Hierarki Kebutuhan Maslow. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, peran HRD dalam membangun loyalitas dengan menerapkan berbagai kebijakan yang berhubungan dengan kepuasan kerja dapat dikatakan cukup efektif. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara dengan karyawan Hyatt Regency Yogyakarta yang menyatakan puas dengan kebijakan-kebijakan yang dibuat serta telah menunjukkan sikap loyal terhadap perusahaan yaitu dengan kedisiplinan dalam bekerja serta selalu berusaha memberikan pelayanan kepada tamu semaksimal mungkin.

Kata kunci: *Human Resources Department (HRD), Kepuasan Karyawan, Loyalitas Karyawan.*