

**PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN KERJA
KARYAWAN DI HOTEL GRAND INNA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Sains Terapan (S.ST) Universitas Negeri Padang*



**Mia Muthia Ulfa
NIM 16135196**

**PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

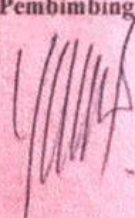
**PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN KERJA
KARYAWAN DI GRAND INNA HOTEL PADANG**

Nama : Mia MuthiaUlfa
NIM/BP : 16135196/2016
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2021

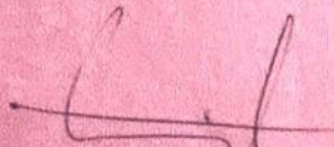
Disetujui

Pembimbing



YoumilAbrian, SE, M.M
NIP. 19821002 200812 1002

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP



Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program
Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan
Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan
Di Grand Inna Hotel Padang
Nama : Mia Muthia Ulfa
NIM/BP : 16135196/2016
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

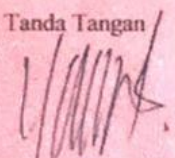
Padang, Februari 2021

Tim Penguji

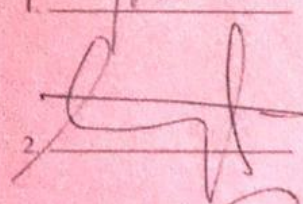
Nama

Tanda Tangan

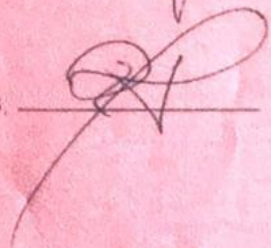
1. Ketua : Youmil Abrian, SE, M.M

1. 

2. Anggota : Trisna Putra, SS, M.Sc

2. 

3. Anggota : Hijriyantomisuyuthie, S.IP, MM

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telepon (0751) 7051186
Email : info@fpp.unp.ac.id

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama	: Mia Muthia Ulfa
Nim/Tm	: 16135196
Program Studi	: D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan	: Pariwisata
Fakultas	: Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,
"Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di Grand Inna Hotel Padang"
adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya
orang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia diproses
dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang
berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat Negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab
sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,
Ketua Jurusan Pariwisata


Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP: 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan


Mia Muthia Ulfa
NIM: 16135196

ABSTRAK

Mia Muthia Ulfa, 2021, Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di Hotel Grand Inna Padang

Penelitian ini berawal dari pengamatan penulis mengenai komunikasi kepuasan kerja karyawan yang belum terlaksana dengan baik. Dalam hal ini penulis menemukan permasalahan, seperti : Adanya karyawan yang mengeluh terhadap beban kerja yang melebihi 12 jam kerja, Adanya keluhan karyawan food&beverage service ketika *high season*, Adanya karyawan yang merasakan sikap otoriter dari pemimpinnya, Kurang terjalinnya kerjasama antara sesama karyawan yang dikarenakan konflik dalam bekerja, Adanya missskomunikasi yang terjadi antar departemen terutama pada bagian operasional mengenai status kamar, Terdapatnya kurang koordinasi antara karyawan bagian reservasi dengan karyawan bagian Front Office. Sampel yang digunakan adalah seluruh karyawan yang ada di Grand Inna Padang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di Hotel Grand Inna Padang..

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan assosiatif kausal yang bertujuan untuk melihat Pengaruh komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di Hotel Grand Inna Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan grand inna hotel padang yang berjumlah 61 orang, sampel diambil dengan menggunakan teknik *Non probability sampling* menggunakan metode sampel jenuh, dengan jumlah 61 orang. Teknik analisis data menggunakan bantuan Program Komputer SPSS versi 16.00.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka didapatkan hasil sebagai berikut: (1) Komunikasi berada pada kategori cukup baik (49,19%), (2) kepuasan kerja berada pada kategori cukup baik (49,18%) (3) Hasil uji hipotesis regresi linear sederhana diperoleh $F_{16.714}$ dengan $\text{sig. } 0,000 < 0,05$, maka variable komunikasi dapat menjelaskan variable kepuasan kerja karyawan secara signifikan, dengan nilai R^2 sebesar 0,221. Artinya komunikasi mempengaruhi kepuasan kerja karyawan sebesar 22,1% dan 77,9% dipengaruhi oleh faktor lain. Selanjutnya diperoleh $t_{4.008}$ dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$, maka terdapat hubungan signifikan antara kedua variabel. Kemudian diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,747 dengan nilai pada $\text{sig. } 0,000 < 0,05$. Artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan komunikasi akan meningkatkan 0,747 satuan kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan hasil penelitian peneliti menyarankan agar pihak hotel lebih memperbaiki kembali komunikasi pada karyawan, sehingga karyawan dapat meningkatkan kepuasan kerja.

Katakunci: Komunikasi, Kepuasan Kerja Karyawan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan kerja karyawan di Grand Inna Hotel Padang**”. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan hingga selesainya skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dr. Yuliana, SP, M.Si selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang
3. Bapak Trisna Putra, S.S, M. Sc, sebagai Ketua Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang dan dosen penguji 2 ujian skripsi yang telah memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini.
4. Bapak Youmil Abrian, S.E, M.M, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini.

5. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, S.IP, M.M selaku dosen penguji 1 ujian skripsi yang telah memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
7. Pihak GrandInna Hotel Padang yang telah memberikan kerjasama yang baik kepada penulis pada saat melakukan penelitian.
8. Ibu dan saudara sekeluarga yang telah memberikan doa dan dukungannya selama ini.
9. Berbagai pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya, penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Februari 2021 Penulis

Mia Muthia Ulfa
Nim. 16135196

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii

DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A.Kajian Teori.....	10
1. Kepuasan Kerja	10
a. Pengertian Kepuasan Kerja	10
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja.....	11
c. Indikator Kepuasan kerja.....	12
2. Komunikasi	15
a. Pengertian Komunikasi	15
b. Faktor yang Mempengaruhi komunikasi	16
c. Indikator komunikasi.....	17
B. Kerangka Konseptual	20
C. Hipotesis	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	23
B. Waktu dan Tempat Penelitian	23
C. Variabel Penelitian	23
D. Defenisi Operasional Variabel	24
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	25

F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	27
G. Instrumen Penelitian.....	27
H. Uji Coba Instrumen	30
I. Teknik Analisis Data	34
J. Uji Persyaratan Analisis	35
K. Pengujian Hipotesis.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskriptif Karakter Responden.....	39
1. Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
2. Karakter Responden Berdasarkan Umur.....	40
3. Karakter Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	40
4. Karakter Responden Berdasarkan Lama Bekerja	40
4. Karakter Responden Berdasarkan Departemen	40
B. Deskriptif Data	41
1. Deskriptif Data Komunikasi	41
a. Komunikasi sesama karyawan	43
b. Komunikasi Karyawan Bagian Lain	44
c. Komunikasi Antar Kepala Bagian.....	46
d. Koordinasi pimpinan dengan karyawan.....	47
e. Koordinasi Antar Karyawan.....	49
2. Deskriptif Data Kepuasan kerja karyawan.....	50
C. Uji Persyaratan Analisis	52
1. Uji Normalitas.....	52
2. Uji Homogenitas	53
3. Uji Linearitas.....	54
D. Pengujian Hipotesis.....	54
1. Uji Regresi Linearitas Sederhana	55
2. Koefisien Determinasi.....	56

E. Pembahasan	57
1. Komunikasi	57
2. Kepuasan kerja karyawan	58
3. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan kerja karyawan Grand Inna Hotel Padang	58
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	60
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	62

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1. Jumlah Karyawan di Grand Inna Hotel Padang	4
---	---

2. Pilihan Jawaban Skala Likert	5
3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian	25
4. Hasil Uji Validitas	28
5. Hasil Uji Reliabilitas	29
6. Distribusi frekuensi Jenis Kelamin	33
7. Distribusi Frekuensi Umur	34
8. Distribusi Frekuensi pendidikan terakhir	34
9. Distribusi Frekuensi Lama Bekerja	39
10. Distribusi Frekuensi Departemen	40
11. Statistik Komunikasi.....	42
12. Skor jawaban responden tentang Komunikasi.....	42
13. Statistik Kepuasan kerja karyawan.....	43
14. Klasifikasi skor jawaban responden tentang Kepuasan kerja karyawan	43
15. Uji Normalitas	52
16. Uji Homogenitas.....	53
17. Uji Linearitas	54
18. Regresi Linear Sederhana (Signifikasi)	55
19. Koefisien Regresi Variabel X terhadap Y	55
20. Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>)	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Melakukan Uji Coba Penelitian dan Penelitian	64
Lampiran 2. Surat Balasan Izin Uji Coba Penelitian dan Penelitian.....	65
Lampiran 3. Kuisioner Penelitian.....	66
Lampiran 4. Tabulasi Data Uji Coba Penelitian	70
Lampiran 5. Hasil Uji Coba Validitas.....	72
Lampiran 6. Hasil Uji Coba Realibilitas	77
Lampiran 7. Tabulasi Data Angket Penelitian	78
Lampiran 8. Analisis Deskriptif Penelitian.....	83
Lampiran 9. Deskriptif Data	87
Lampiran 10. Uji Persyaratan Analisis	94

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan pariwisata saat ini semakin pesat, pariwisata saat ini sudah menjadi aset penting setiap Negara, hal ini juga berdampak pada Indonesia salah satunya adalah jasa perhotelan dan akomodasi lainnya. Perhotelan berperan aktif dalam menciptakan lapangan pekerjaan, meningkatkan pendapatan daerah atau Negara, dan meningkatkan devisa Negara.

Menurut Sulastiyono (2011) hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Hotel juga memiliki peran penting dalam industri pariwisata karena hotel merupakan bisnis jasa akomodasi yang mempunyai unsur pelayanan, kenyamanan, dan fasilitas untuk liburan maupun bisnis, oleh karena itu melihat adanya peluang dalam bidang pariwisata maka banyaknya perusahaan yang mendirikan jasa akomodasi dengan mendirikan hotel.

Salah satunya hotel berbintang empat (****) di kota Padang yaitu Hotel Grand Inna Padang yang terletak di Jalan Gereja No. 34 Padang West Sumatera – Indonesia, Padang, West Sumatera, 25118, Indonesia. Grand

Inna Padang adalah hotel bintang empat salah satu hotel Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dibawah naungan PT. Hotel Indonesia Natour, Hotel ini memiliki total 168 kamar, 28 *Deluxe Double*, 131 *Deluxe Twins*, 4 *Junior Suite*, 1 *Executive Suite*, 3 *Premiere Suite* dan 1 *Suite*.

Hotel Grand Inna Padang tentu memerlukan beberapa elemen, salah satunya adalah SDM, merupakan salah satu elemen penting didalam perusahaan, pernyataan ini didukung oleh Husein (2000:264) yang menyatakan bahwa SDM merupakan salah satu *asset* perusahaan yang paling utama dan perlu dibina secara baik, karena SDM merupakan perencana dan pengendali bagi tujuan perusahaan. Akan tetapi Sumber Daya Manusia yang dibina secara teratur juga tidak terhindar dari masalah. Salah satu permasalahan yang sering muncul dalam Sumber Daya Manusia adalah kepuasan kerja.

Menurut Wibowo (2012:501) “Kepuasan Kerja adalah derajat positif atau negatifnya perasaan seseorang mengenai berbagai segi tugas-tugas pekerjaan, tempat kerja dan hubungan dengan sesama pekerja. Kepuasan kerja sering ditunjukkan oleh karyawan dengan cara menyukai pekerjaan itu sendiri serta tingkat keasikannya dalam menjalankan pekerjaan, umumnya dapat dinyatakan bahwa kepuasan kerja adalah rasa nyaman dan hubungan positif antara sesama karyawan. Hasil pra penelitian penulis menemukan adanya salah satu *staff F&B Service* Grand Inna Padang menjelaskan bahwa banyaknya karyawan yang mengeluh

karena beban kerja karyawan lebih dari 12 jam. Selanjutnya penulis menemukan salah satu *staff* Grand Inna Padang mengeluhkan adanya kekurangan karyawan sehingga pada saat high season banyak pekerjaan yang tidak dapat ditangani oleh karyawan. masalah selanjutnya yang penulis temui saat pra penelitian dengan salah satu staff Grand Inna Padang adalah adanya sikap atasan yang cenderung otoriter dalam melimpahkan pekerjaan. Permasalahan selanjutnya kurang terjalannya kerjasama antara sesama karyawan yang dikarenakan konflik dalam bekerja.

Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja seperti yang diungkapkan Gilmer (As'ad, 2003:114) 1.Kesempatan untuk maju 2.Keamanan kerja 3.Gaji 4.Perusahaan dan manajemen 5.Pengawasan 6.Faktor ekstrinsik dari pekerjaan 7.Kondisi kerja 8.Aspek sosial dalam pekerjaan 9.Komunikasi 10.fasilitas salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah komunikasi.

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat, organisasi atau perusahaan untuk saling berinteraksi. Proses komunikasi yang efektif sangat penting dalam praktek kehidupan suatu perusahaan, kegiatan komunikasi sangat kompleks yaitu melibatkan semua elemen didalam perusahaan.

Dalam industri perhotelan, komunikasi merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan dalam menjalankan operasional seperti komunikasi antara atasan dan bawahan, dan antar karyawan. Menurut Yosali Iriantara (2014:44) "Komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan

berupa informasi, gagasan, pikiran, pendapat, pengetahuan, ungkapan perasaan untuk tujuan tertentu”. Komunikasi yang berjalan harus mudah dipahami dan jelas. Komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kemauan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami, dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja. Adanya komunikasi maka operasional hotel dapat berjalan lancar dan begitu sebaliknya, kurang atau tidak adanya komunikasi dapat menghambat pengoperasiannya. Dengan berkomunikasi antar karyawan bisa membina hubungan baik dan juga bisa menghasilkan kepuasan kerja.

Adapun beberapa permasalahan yang ditemui ketika penulis melakukan pra penelitian pada 2020 di hotel tersebut, penulis menemukan beberapa masalah, adanya miss komunikasi yang terjadi antara karyawan *Front Office* (FO) dan *Housekeeping* (HK), seperti salah menginformasikan status kamar dan permintaan tamu. Dalam hal ini dapat dilihat dengan adanya *Front Office* yang salah menginformasikan status kamar kepada *Housekeeping* seperti status *check out* dan banyak terjadi kesalahan pemberian *request* tamu.

Masalah lain yang penulis temui pada review negatif di *TripAdvisory* yaitu adanya kurang koordinasi antara bagian reservasi dengan *front office* tentang waktu *check in*. bagian *reservasi* mengatakan bisa untuk

check in jam 08:00 kepada tamu dan pada saat tamu datang ke hotel ternyata *front office* mengatakan harus menunggu jam *check in*.



Gambar 1. Review Negatif di TripAdvisor
Sumber: Website TripAdvisor (June 2020)

Berdasarkan uraian di atas masih adanya masalah yang terkait dengan komunikasi, baik antara karyawan dengan tamu maupun sesama karyawan lainnya. Agar permasalahan-permasalahan diatas tidak dibiarkan saja yang nantinya akan berdampak bagi pendapatan hotel, hal ini membuat penulis merasa penting untuk melakukan penelitian terkait pengaruh dari komunikasi yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di Grand Inna Hotel Padang. Sehingga dalam hal ini, penulis tertarik untuk meneliti tentang "**Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Hotel Grand Inna Padang**".

B. Identifikasi Masalah

1. Adanya karyawan yang mengeluh terhadap beban kerja yang melebihi 12 jam kerja.

2. Adanya keluhan karyawan food&beverage service ketika *high season*.
3. Adanya karyawan yang merasakan sikap otoriter dari pemimpinnya.
4. Kurang terjalinnya kerjasama antara sesama karyawan yang dikarenakan konflik dalam bekerja.
5. Adanya missskomunikasi yang terjadi antar departemen terutama pada bagian operasional mengenai status kamar.
6. Terdapatnya kurang koordinasi antara karyawan bagian reservasi dengan karyawan bagian Front Office.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah di atas maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah komunikasi dan kepuasan kerja karyawan di Grand Inna Hotel Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana komunikasi di Grand Inna Hotel Padang?
2. Bagaimana kepuasan kerja karyawan di Grand Inna Hotel Padang?
3. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja di Grand Inna Padang?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja di Grand Inna Hotel Padang

2. Tujuan Khusus

- a) Mendeskripsikan tentang komunikasi di Grand Inna Hotel Padang.
- b) Mendiskripsikan kepuasan kerja di Grand Inna Hotel Padang.
- c) Menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja di Grand Inna Hotel Padang.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pihak Hotel

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan kepada pihak hotel terutama dalam meningkatkan kepuasan melalui komunikasi di Grand Inna Hotel Padang.

2. Bagi Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi pembelajaran jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

3. Peneliti Lain

Sebagai acuan bagi peneliti berikutnya terutama dalam hal penelitian yang merujuk pada analisa pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja di suatu perusahaan.

4. Penulis

Hasil penelitian ini digunakan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan. Selain itu, agar penulis dapat mengetahui masalah-masalah yang terjadi di dunia industri khususnya

pariwisata dan perhotelan serta menjadi bahan pertimbangan dan perbandingan terhadap teori-teori yang diperoleh selama kuliah.